

Vận dụng quan điểm quản lý chất lượng tổng thể vào quản lý đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học

Trần Anh Bình*

*HVCH Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh

Received: 9/10/2023; Accepted: 16/10/2023; Published: 24/10/2023

Abstract: Total quality management (TQM) is the highest level of quality management, organized and implemented on the basis of inheriting quality control and quality assurance activities with a philosophy of continuous improvement aimed at satisfying customer needs. This article presents research on applying TQM to training management with a structure of 03 (three) parts: (1) Total quality management; (2) Training management; (3) Applying TQM to training management; which highlights the TQM approach to training management as follows: (1) overall approach to the training process from input to process and finally output; (2) continuous quality improvement with the PDCA improvement cycle; (3) building the organization's quality culture; Besides, the study has proposed a Training Management model approaching the perspective of total quality management as a basis for continuing research on applying TQM to training management practice.

Keywords: Total quality management, training management, quality culture, higher education, PDCA

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao là một nhiệm vụ cấp thiết và quan trọng của các cơ sở giáo dục và đào tạo nói chung và các cơ sở giáo dục đại học nói riêng. Điều này đòi hỏi các cơ sở giáo dục đại học phải nghiên cứu, vận hành một mô hình quản lý nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo, đáp ứng được nhu cầu của các bên liên quan (xã hội, nhà tuyển dụng lao động ...). Quản lý chất lượng tổng thể (TQM) là một mô hình quản lý chất lượng được hình thành và phát triển trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh đang dần được các nhà quản lý giáo dục nghiên cứu áp dụng vào quản lý giáo dục mà đặc biệt là quản lý đào tạo. Việc nghiên cứu vận dụng TQM vào quản lý đào tạo là một nhiệm vụ khoa học thiết thực góp phần đa dạng hóa các mô hình, quan điểm về quản lý trong lĩnh vực giáo dục cũng như góp phần nâng cao chất lượng của hoạt động giáo dục và đào tạo.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Quản lý chất lượng tổng thể

TQM được phát triển bởi tiến sĩ A.V. Faygenbaum từ những năm 50 của thế kỷ XX, ban đầu TQM được ứng dụng trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, ...; từ những năm 90 của thế kỷ XX trở lại đây, TQM dần được vận dụng vào các cơ sở giáo dục với mục đích quản lý chất lượng nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục và đào tạo. [1]

Tác giả A.V.Feygenbaum (1983) cho rằng: “TQM

là một hệ thống hữu hiệu nhằm hội nhập những nỗ lực về phát triển chất lượng, duy trì chất lượng và cải tiến chất lượng của nhiều tổ nhóm trong một tổ chức để có thể tiếp thị, áp dụng khoa học kỹ thuật, sản xuất và cung ứng dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng một cách kinh tế nhất”. [2]

Theo Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế ISO (8042:1994): “TQM là một phương pháp quản lý của một tổ chức, tập trung vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của tất cả các thành viên của mình và nhắm đến thành công lâu dài thông qua sự hài lòng của khách hàng và lợi ích cho tất cả thành viên của tổ chức và cho xã hội”. [3]

Bên cạnh đó, theo tác giả Nguyễn Quang Giao (2010), TQM là một cấp độ của quản lý chất lượng, là sự kế thừa và phát triển của đảm bảo chất lượng với triết lý “cải tiến liên tục” thông qua việc xây dựng và hình thành văn hóa chất lượng “phủ trùm” lên toàn bộ các hoạt động từ đầu vào → quá trình → đầu ra. [4]

Quản lý chất lượng tổng thể được viết tắt là TQM, trong đó:

- T = Total: tổng thể tất cả các hoạt động của quá trình tạo ra sản phẩm bao gồm cả quá trình sản xuất và chu trình điều hành, quản lý;

- Q = Quality: chất lượng sản phẩm; chất lượng của sản phẩm phải tuân thủ công thức 3P, bao gồm: (P₁) = Product: sản phẩm an toàn, đảm bảo độ tin cậy, hữu dụng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng; (P₂) =

Price: giá sản phẩm hợp lý, thỏa mãn nhu cầu; đảm bảo tính cạnh tranh; (P_3) = Punctuality: đúng thời điểm. [3]

- M = Management: hoạt động quản lý; với mục tiêu cải tiến liên tục, W.E.Deming đã thiết lập chu trình quản lý P-D-C-A với các nội dung P (Plan) lập kế hoạch; D (Do) tổ chức triển khai thực hiện; C (Check) kiểm tra, rà soát; A (Act) hoạt động cải tiến. [5]

Trên cơ sở phân tích khái niệm, các hoạt động cơ bản của TQM, tác giả nhận thấy TQM là một phương thức quản lý chất lượng lấy hoạt động cải tiến liên tục nhằm thỏa mãn nhu cầu của các đối tượng khách hàng làm mục tiêu trên cơ sở vận dụng chu trình cải tiến chất lượng P-D-C-A vào mọi hoạt động của quá trình sản xuất (từ đầu vào → quá trình → đầu ra) và thông qua việc xây dựng một nền văn hóa chất lượng trong tổ chức nhằm huy động mọi cá nhân trong tổ chức tự ý thức tham gia vào quá trình cải tiến chất lượng.

2.2. Quản lý đào tạo (QLĐT)

Trên cơ sở phân tích tài liệu của các tác giả Trương Quốc Thắng (2019), Trần Khánh Đức (2022), tác giả nhận thấy rằng các tác giả đều nhận định quá trình đào tạo gồm có 03 phần chính đó là đầu vào, quá trình, đầu ra với các hoạt động đặc trưng như đầu vào: GV, CTĐT, CSVC...; quá trình: hoạt động giảng dạy, học tập; đầu ra: tốt nghiệp... [3] [4]. Trên cơ sở đó, trong nghiên cứu này tác giả đề xuất các nội dung của quá trình đào tạo cụ thể như sau:

(1) Đầu vào: hoạt động tuyển sinh, hoạt động đảm bảo nguồn nhân lực (GV, CBQL, NV), hoạt động xây dựng/rà soát CTĐT, hoạt động đảm bảo nguồn lực vật chất, hoạt động đảm bảo nguồn lực tài chính.

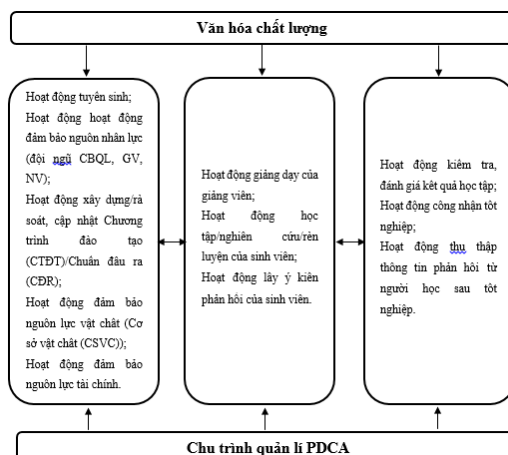
(2) Quá trình: hoạt động giảng dạy của GV; hoạt động học tập, nghiên cứu, sinh hoạt của SV; hoạt động lấy ý kiến phản hồi của SV.

(3) Đầu ra: hoạt động kiểm tra, đánh giá; hoạt động công nhận tốt nghiệp; hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học sau khi tốt nghiệp.

Trong nghiên cứu này, với mục tiêu vận dụng quan điểm TQM vào QLĐT tại các cơ sở giáo dục đại học (CSGD ĐH) tác giả tiếp cận khái niệm đào tạo dưới góc độ là một quá trình bao gồm các hoạt động từ khâu đầu vào đến khâu quá trình và cuối cùng là khâu đầu ra. Từ đó, tác giả định nghĩa khái niệm quản lý đào tạo như sau: Quản lý đào tạo là quá trình tác động có chủ đích của chủ thể QLĐT thông qua các chức năng quản lý lên quá trình đào tạo nhằm đạt được mục tiêu đào tạo đã đề ra.

2.3. Vận dụng TQM vào QLĐT tại các cơ sở GDDH

Với mục đích không ngừng nâng cao, cải tiến chất lượng của quá trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục đại học, tác giả đề xuất vận dụng TQM vào QLĐT tại các cơ sở GDDH theo mô hình như sau:



Sơ đồ 2.1. Mô hình Quản lý đào tạo tiếp cận quan điểm quản lý TQM

Vận dụng TQM vào QLĐT là quá trình tác động có chủ đích của tất cả các thành viên của cơ sở giáo dục từ các cán bộ quản lý đến cán bộ giảng dạy và cả cán bộ hỗ trợ vào tất cả các hoạt động của quá trình đào tạo từ khâu đầu vào đến quá trình và cuối cùng là đầu ra với mục đích đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của các bên liên quan như người học, gia đình người học, nhà tuyển dụng lao động, xã hội nhằm tạo ra các sản phẩm đào tạo có chất lượng mà cụ thể ở đây là người học, nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.

Để vận hành có hiệu quả quan điểm TQM vào công tác quản lý quá trình đào tạo có 02 nội dung cốt yếu cần quan tâm đó là việc triển khai thực hiện chu trình quản lý cải tiến chất lượng PDCA và việc xây dựng nền văn hóa chất lượng tại các cơ sở giáo dục:

2.3.1. Chu trình cải tiến chất lượng PDCA: Chu trình này bao gồm các hoạt động như sau:

P – Plan: Lập kế hoạch không chỉ là bước đầu tiên của chu trình quản lý chất lượng PDCA mà còn là chức năng cơ bản trong số các chức năng quản lý, nhằm xác định mục tiêu hoạt động, nội dung hoạt động, đề xuất các phương án, tiến trình thực hiện, dự trù các nguồn lực tham gia vào hoạt động, ... là cơ sở để triển khai tổ chức hoạt động, đồng thời là công cụ để đánh giá kết quả thực hiện và sản phẩm đầu ra;

D – Do: Triển khai thực hiện là quá trình chuyển hóa những ý tưởng từ kế hoạch thành hiện thực. Dưới góc độ quản lý, việc triển khai thực hiện hay tổ

chức thực hiện là việc sắp xếp, phân bổ các nguồn lực để tiến hành triển khai các hoạt động để đạt được mục tiêu đã đề ra;

C – Check: Kiểm tra là quá trình đo lường, rà soát kết quả thực hiện so với mục tiêu đã đề ra nhằm nhận định, đánh giá về kết quả hoạt động. Kiểm tra không chỉ được thực hiện ở khâu cuối của quá trình như kiểm soát chất lượng sản phẩm mà còn có thể được tổ chức thực hiện ở bất cứ khâu nào của quá trình sản xuất, nhằm đảm bảo không xảy ra sai sót ở bất cứ khâu nào của quá trình sản xuất;

A – Act: Cải tiến chất lượng là hoạt động được thực hiện thường xuyên để khắc phục các hạn chế, thiếu sót của cơ sở giáo dục và các chương trình đào tạo nhằm nâng cao chất lượng giáo dục. Cải tiến là hoạt động quan trọng của chu trình quản lý PDCA, là điểm khác biệt đặc trưng của chu trình PDCA so với các chu trình quản lý khác. Hoạt động cải tiến đóng vai trò chủ đạo trong việc không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm đầu ra và đảm bảo chất lượng các hoạt động quá trình. Hoạt động cải tiến cũng là tiền đề để tiến hành một chu trình PDCA mới và đảm bảo cho việc vận hành liên tục của PDCA.

2.3.2. Xây dựng văn hóa chất lượng

Trên cơ sở nghiên cứu tài liệu của tác giả Trần Văn Cát (2016) và Lê Thị Phương (2018), tác giả đề xuất các bước xây dựng văn hóa chất lượng tại các cơ sở giáo dục, cụ thể như sau [6] [7]: (1). Xác lập chuẩn chất lượng; (2). Tổ chức tuyên truyền, phổ biến; (3). Tổ chức rà soát, đánh giá; (4). Điều chỉnh, cải tiến. Trong đó:

- Chuẩn chất lượng là hệ thống các chính sách về chất lượng trong đó quy định trách nhiệm và chức năng, nhiệm vụ của các cá nhân, đơn vị trong tổ chức; việc xác định, xây dựng chuẩn chất lượng góp phần giúp tổ chức đạt được mục tiêu về chất lượng đã đề ra;

- Phổ biến, tuyên truyền được thực hiện với mục đích lan tỏa chuẩn chất lượng đến từng cá nhân, đơn vị trong tổ chức để văn hóa chất lượng “phủ trùm” lên toàn bộ quá trình hoạt động của tổ chức;

- Tổ chức rà soát, đánh giá là hoạt động thu thập thông tin, dữ liệu và đưa ra nhận định về quá trình tổ chức thực hiện các chuẩn mực chất lượng đã được xác định làm cơ sở để tiến hành cải tiến, điều chỉnh góp phần hoàn thiện việc xây dựng nền văn hóa chất lượng của tổ chức;

- Điều chỉnh, cải tiến là hoạt động được tiến hành trên cơ sở kết quả của hoạt động rà soát, đánh giá; để nền văn hóa chất lượng không ngừng hoàn thiện và

phát triển thì công tác điều chỉnh, cải tiến cần được tiến hành một cách khoa học, bài bản, hợp lý và có lộ trình cải tiến, phát triển nhất định.

3. Kết luận

Vận dụng TQM vào QLĐT không chỉ góp phần nâng cao chất lượng của công tác đào tạo mà còn góp phần không nhỏ vào việc tái tạo nguồn lực lao động cho xã hội đặc biệt là nguồn lực lao động chất lượng cao. Vận dụng TQM vào QLĐT được thực hiện trên cơ sở tận dụng những thành tựu của hoạt động đảm bảo chất lượng và tiếp tục phát triển: (1) chu trình cải tiến chất lượng sản phẩm (PDCA) và (2) hoàn thiện, phát triển không ngừng nên văn hóa chất lượng của tổ chức. Thông qua bài viết, tác giả đề xuất mô hình Quản lý đào tạo tiếp cận quan điểm quản lý chất lượng tổng thể gồm các thành phần cụ thể như sau: (1) Quá trình đào tạo từ đầu vào → quá trình → đầu ra, (2) Chu trình cải tiến liên tục PDCA và (3) Nền văn hóa chất lượng của tổ chức. Các thành tố của mô hình này có quan hệ mật thiết và chặt chẽ với nhau, chu trình PDCA được vận dụng trong tất cả các hoạt động của quá trình đào tạo.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Quý Nhân (2016), Quản lý chất lượng đào tạo theo TQM ở Trường Cao đẳng thương mại – Thực trạng và giải pháp, *Tạp chí Giáo dục*, 392, 10/2016, tr.26-29.
2. Trương Quốc Thắng (2019), *Quản lý đào tạo giáo viên trung học phổ thông theo tiếp cận quản lý chất lượng tổng thể tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*. (Luận án Tiến sĩ Khoa học Giáo dục. Chuyên ngành Quản lý giáo dục), Trường ĐHSPTPHCM, Hồ Chí Minh.
3. Trần Khánh Đức, Dương Thị Hoàng Yến, Đỗ Thị Thu Hằng, nnk. (2022), *Quản lý đào tạo và quản trị nhà trường hiện đại*, NXB ĐHQG Hà Nội.
4. Nguyễn Quang Giao. (2010), Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học, *Tạp chí Khoa học và công nghệ, Đại học Đà Nẵng*, 4 (39) 2010, tr64-68.
5. Phan Hoài Thanh (2014), Đổi mới quản lý đào tạo ở các trường trung cấp chuyên nghiệp theo triết lý TQM. *Tạp chí Giáo dục*, 344, 10/2014, tr8-11.
6. Trần Văn Cát (2016), *Quản lý đào tạo tại Học viện Phật giáo Việt Nam theo tiếp cận đảm bảo chất lượng*. (Luận án Tiến sĩ Khoa học Giáo dục. Chuyên ngành Quản lý giáo dục), Trường Đại học Sư phạm Hà Nội, Hà Nội.
7. Lê Thị Phương (2018), Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng tại Trường Đại học Công nghệ Thông tin – Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Giáo dục*, 08/2018, tr77-81.