

Xây dựng bộ tiêu chí và khung phát triển văn hóa chất lượng trường đại học

Lê Văn Hảo*

*Trường Đại học Nha Trang,
02 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Việt Nam*

Nhận ngày 04 tháng 5 năm 2015

Chỉnh sửa ngày 17 tháng 6 năm 2015; chấp nhận đăng ngày 22 tháng 6 năm 2015

Tóm tắt: Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng đang là mối quan tâm lớn của giáo dục đại học Việt Nam 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. Trên cơ sở các quan điểm, mô hình về xây dựng văn hóa chất lượng trường đại học trong và ngoài nước, tác giả đề xuất *bộ tiêu chí* và *khung phát triển văn hóa chất lượng* nhằm giúp trường đại học tự đánh giá thực trạng văn hóa chất lượng của mình, trên cơ sở đó xây dựng hệ thống các giải pháp để tiếp tục phát triển. Mặc dù đối tượng phục vụ ban đầu của các sản phẩm nghiên cứu này là Trường Đại học Nha Trang, chúng có thể được vận dụng tốt cho việc tự đánh giá và xây dựng giải pháp phát triển VHCL tại các trường đại học khác.

Từ khóa: Chất lượng, văn hóa, văn hóa chất lượng.

1. Quan niệm về chất lượng và văn hóa chất lượng

1.1. Quan niệm về chất lượng trong giáo dục đại học

Chất lượng là một khái niệm trừu tượng và không thể chỉ có một định nghĩa duy nhất bởi việc cảm nhận nó phụ thuộc vào mỗi chủ thể và ở mỗi tình huống cụ thể. Harvey và Green [1] đã tổng kết những quan niệm khác nhau về chất lượng thông qua các định nghĩa cô đọng vừa mang nghĩa rộng, vừa có thể áp dụng trong lĩnh vực giáo dục như sau:

- Chất lượng là sự xuất sắc (quality as excellence): chất lượng được xem là việc đạt đến các chuẩn mực cao nhất có thể có.

- Chất lượng là sự hoàn hảo (quality as perfection): chất lượng được xem là trạng thái không có bất kì khiếm khuyết nào.

- Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu (quality as fitness for purpose): chất lượng được khẳng định một khi tất cả các yêu cầu (hoặc nhu cầu) đặt ra được đáp ứng.

- Chất lượng là sự đáng giá với đồng tiền (quality as value for money): chất lượng được khẳng định một khi người thụ hưởng cho rằng sản phẩm tương xứng với giá trị đồng tiền bỏ ra.

- Chất lượng là sự chuyển đổi về chất (quality as transformation): chất lượng được thừa nhận một khi hiện trạng được nâng lên về chất.

Mỗi quan niệm về chất lượng như trên đã dẫn đến cách tiếp cận tương ứng khi đánh giá chất lượng. Trong GDDH, các cách tiếp cận đánh giá này có thể được đối chiếu với các quan niệm về chất lượng như trên Bảng 1.

*ĐT: 84-905102855

Email: haolv@ntu.edu.vn

Bảng 1. Các cách tiếp cận đánh giá chất lượng trong GDDH

Quan niệm về chất lượng	Cách tiếp cận đánh giá chất lượng
Chất lượng là sự xuất sắc	- <i>Chất lượng được đánh giá bằng “Đầu vào”</i> : Một trường đại học tuyển được sinh viên giỏi, có đội ngũ cán bộ giảng dạy trình độ cao, có các phòng thí nghiệm, giảng đường, các thiết bị hiện đại,... được xem là trường có chất lượng cao. - <i>Chất lượng được đánh giá bằng “Giá trị học thuật”</i> : Trường đại học nào có uy tín khoa học cao (thông qua các công trình/sản phẩm nghiên cứu, các công bố/giải thưởng trong nước, quốc tế, ...) thì được xem là trường có chất lượng cao.
Chất lượng là sự hoàn hảo	<i>Chất lượng được đánh giá thông qua tính hoàn hảo (zero defects) của sản phẩm lẫn tính tin cậy (reliability) của quá trình tạo ra sản phẩm</i> : Chất lượng được khẳng định bằng việc nhà trường cung cấp cho xã hội những sản phẩm có chất lượng như đã cam kết và tính ổn định của quá trình tạo ra các sản phẩm đó.
Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu	- <i>Chất lượng được đánh giá bằng “Kết quả đạt được các mục tiêu đã đề ra”</i> : Chất lượng của trường đại học được khẳng định dựa trên kết quả đạt được các mục tiêu về đào tạo, nghiên cứu khoa học, ... do chính nhà trường đặt ra. - <i>Chất lượng được đánh giá bằng “Kết quả đáp ứng các chuẩn quy định”</i> : Chất lượng của trường đại học được khẳng định dựa trên kết quả đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng nhà trường, chất lượng chương trình, ...
Chất lượng là sự đáng giá với đồng tiền	<i>Chất lượng được đánh giá bằng sự hài lòng</i> : Chất lượng được đo lường thông qua mức độ hài lòng của các “khách hàng” đối với các sản phẩm của nhà trường.
Chất lượng là sự chuyên đổi về chất	<i>Chất lượng được đánh giá bằng “Giá trị gia tăng”</i> : “Giá trị gia tăng” được xác định bằng giá trị của “đầu ra” trừ đi giá trị của “đầu vào”, là giá trị mà trường đại học mang lại cho người học.

Dựa vào các quan niệm và các cách tiếp cận phổ biến trên, Trường Đại học Nha Trang đã xây dựng quan điểm của nhà trường về *Chất lượng giáo dục đại học* với tất cả các thuộc tính sau:

- Người học đạt được chuẩn đầu ra phù hợp với ngành và bậc đào tạo, đáp ứng yêu cầu xã hội về nguồn nhân lực chất lượng cao.

- Các chương trình đào tạo đa dạng và đáp ứng nhu cầu xã hội; các sản phẩm nghiên cứu khoa học, chuyên giao công nghệ mang tính nền tảng, thực tiễn và hiệu quả cao.

- Đội ngũ cán bộ học thuật đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng và tâm huyết với nghề nghiệp.

- Hệ thống cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu của đào tạo và nghiên cứu khoa học.

- Chứng nhận chất lượng theo các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng nhà trường và chương trình đào tạo.

1.2. Quan niệm về văn hóa và văn hóa chất lượng

Văn hóa nói chung và *văn hóa chất lượng* nói riêng cũng là những thuật ngữ mang tính trừu tượng và chúng ta có thể tìm thấy rất nhiều định nghĩa khác nhau về hai thuật ngữ này. Những định nghĩa sau được giới thiệu mang tính chọn lọc trên cơ sở phù hợp với mục tiêu của bài viết:

“Văn hóa là tổng thể các khuôn mẫu về hành vi, nghệ thuật, niềm tin, quy tắc, cũng như tất cả các sản phẩm tư duy và lao động khác của con người” [2].

“Văn hóa là tập hợp những niềm tin, giá trị, thái độ, định chế, quy tắc về hành vi giúp mô tả các thành viên của một cộng đồng hoặc tổ chức” [3].

“Văn hóa chất lượng là hệ thống giá trị của một tổ chức thể hiện thông qua môi trường khuyến khích sự hình thành và không ngừng phát triển của chất lượng” [4].

“Văn hóa chất lượng là hệ thống các giá trị, chuẩn mực và thói quen làm việc có chất lượng đã định hình của mọi thành viên trong một tổ chức nhằm thực hiện công việc được giao một cách tốt nhất” [5].

“Văn hóa chất lượng của một cơ sở đào tạo được hiểu là: mọi thành viên (từ người học đến cán bộ quản lí), mọi tổ chức (từ các phòng, ban đến các tổ chức đoàn thể) đều biết công việc của mình thế nào là có chất lượng và đều làm theo yêu cầu chất lượng ấy” [6].

Những định nghĩa trên đây cho thấy văn hóa chất lượng (VHCL) của một tổ chức có các đặc trưng quan trọng:

- Có hệ thống các giá trị được chính tổ chức xây dựng nên.

- Có môi trường phù hợp để phát triển.

- Được nuôi dưỡng bởi ý thức tự giác của các tập thể, cá nhân trong tổ chức.

Kế thừa các quan niệm trên, Trường Đại học Nha Trang đã xây dựng quan điểm của nhà trường về VHCL và làm thế nào để có VHCL như sau:

- VHCL là: hệ thống các giá trị, chuẩn mực, niềm tin và cách thức làm việc có chất lượng và hiệu quả được định hình trong từng thành viên và ở mỗi tổ chức, đơn vị của nhà trường.

- Để có VHCL: Nhà trường xác lập môi trường khuyến khích sự hình thành và không ngừng phát triển của chất lượng; mỗi thành viên, đơn vị, tổ chức biết công việc của mình được làm như thế nào là có chất lượng và tự giác làm theo yêu cầu chất lượng ấy.

2. Một số cách tiếp cận xây dựng văn hóa chất lượng trường đại học

Do tính đa chiều của bản thân khái niệm chất lượng và VHCL, đồng thời với sự phụ thuộc vào tình hình cụ thể của mỗi nhà trường, cho nên việc chọn lựa một cách tiếp cận để xây dựng và phát triển VHCL ở các trường đại học là không như nhau, kể cả trong và ngoài nước.

2.1. Cách tiếp cận của Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN)

Theo Phạm Trọng Quát [5], VHCL trong ĐHQGHN chủ yếu thể hiện ở hai cấp độ:

- Ở cấp độ đơn vị (là các trường đại học thành viên), VHCL biểu hiện qua việc xây dựng và vận hành có hiệu quả hệ thống đảm bảo chất lượng bao gồm việc xây dựng được chiến lược tốt về đảm bảo chất lượng của đơn vị, xây dựng bộ phận thường trực về đảm bảo chất lượng làm việc có hiệu quả,...

- Ở cấp độ cá nhân, được biểu hiện qua việc hoàn thành công việc có chất lượng cao, đúng thời hạn, đảm bảo đủ số lượng sản phẩm, đáp ứng đúng yêu cầu, chi phí hợp lí, đáp ứng kĩ năng làm việc nhóm, đoàn kết, dân chủ,...

Để có thể đạt được hai mục tiêu trên, ĐHQGHN thống nhất các nội dung cần triển khai tại các trường đại học thành viên như sau:

- Trước hết, các đơn vị trực thuộc ĐHQGHN cần phổ biến rộng rãi cho tất cả các bên liên quan hiểu đúng giá trị, ý nghĩa và lợi ích do chất lượng giáo dục đem lại.

- Thứ hai, phải ban hành và tổ chức thực hiện các quy chế, quy định về đảm bảo chất lượng giáo dục trong đơn vị như các quy định về kiểm định chất lượng giáo dục, đánh giá chất lượng, quy định về xây dựng và phát triển VHCL, các quy trình ISO trong đơn vị...

- Thứ ba, xây dựng và thực hiện chiến lược, kế hoạch nhiệm vụ năm học và kế hoạch đảm bảo chất lượng trong đó lồng ghép các nội dung thực hiện VHCL.

- Thứ tư, triển khai kiểm tra, giám sát định kì, chú trọng các đánh giá từ bên ngoài đơn vị để xác định những mặt tích cực và những điểm còn hạn chế, những điển hình tiêu biểu của đơn vị trong các hoạt động đảm bảo chất lượng và xây dựng VHCL.

- Thứ năm, tổ chức sơ kết, tổng kết về xây dựng và phát triển VHCL, phát hiện những điển hình tiêu biểu để phổ biến và nhân rộng, đồng thời chỉ ra những mặt còn hạn chế và đưa ra các biện pháp cải tiến.

2.2. Cách tiếp cận của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội

Là một trường đại học thành viên thuộc ĐHQGHN, bên cạnh việc tuân thủ chỉ đạo chung như trên từ ĐHQGHN, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn đã cụ thể hóa việc xây dựng VHCL trong lĩnh vực đào tạo như sau [7]:

- Xây dựng VHCL gắn liền với đảm bảo chất lượng giảng dạy và học tập của thầy và trò.

- VHCL gắn liền với đảm bảo chất lượng của các khoa/ngành/ chương trình đào tạo.

- VHCL gắn liền với cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo.

2.3. Cách tiếp cận của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh¹

Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh phát triển VHCL dựa trên việc thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

- Thứ nhất, cần xác định đúng vị trí của VHCL, tránh việc xem VHCL là một hoạt động có tính “phong trào”. Xây dựng VHCL phải là nội dung quan trọng, thường xuyên trong các kế hoạch chiến lược, văn bản chỉ đạo của nhà trường.

- Thứ hai, tăng cường nhận thức về nhu cầu phát triển VHCL bên trong nhà trường;

- Thứ ba, thúc đẩy việc quản lí chất lượng bên trong để nâng cao chất lượng đầu ra của các hoạt động trong trường;

- Thứ tư, xây dựng các quy định về những giá trị và chuẩn mực trong trường;

- Thứ năm, xây dựng cơ chế, chính sách nhằm khuyến khích/đánh giá việc thực hiện;

- Thứ sáu, tạo ra sự đồng thuận trong toàn thể giảng viên, cán bộ, nhân viên và sinh viên;

- Thứ bảy, đầu tư để nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống ĐBCL trong nhà trường;

- Thứ tám, triển khai thực hiện các hoạt động sau tự đánh giá và chuẩn bị tốt các điều kiện đánh giá ngoài (hậu kiểm định) theo bộ Tiêu chuẩn Đánh giá chất lượng trường đại học và các kế hoạch đã đưa ra trong báo cáo tự đánh giá của trường;

- Thứ chín, chuẩn hóa việc lấy ý kiến của người học đánh giá môn học, đánh giá hoạt động giảng dạy và dịch vụ; và định kì đánh giá việc lấy ý kiến này để cải tiến quy trình và phương pháp lấy ý kiến của người học;

¹ Tham khảo tại: <http://khaothi.qui.edu.vn/news/Dam-bao-chat-luong/NANG-CAO-NHAN-THUC-VE-VAN-HOA-CHAT-LUONG-131.html>

- Thứ mười, ban hành quy định nhằm đảm bảo sự tham gia đầy đủ và đóng góp thực sự có ý nghĩa của người học vào các hoạt động quản lí và quá trình ra quyết định trong nhà trường.

2.4. Cách tiếp cận của Hiệp hội các trường đại học Châu Âu (EUA)

Theo EUA [8], VHCL chính là một loại *văn hóa tổ chức bên trong* (internal organisational culture), được xây dựng từ dưới lên, với các cơ chế nhằm thường xuyên nâng cao chất lượng ở hai cấp độ:

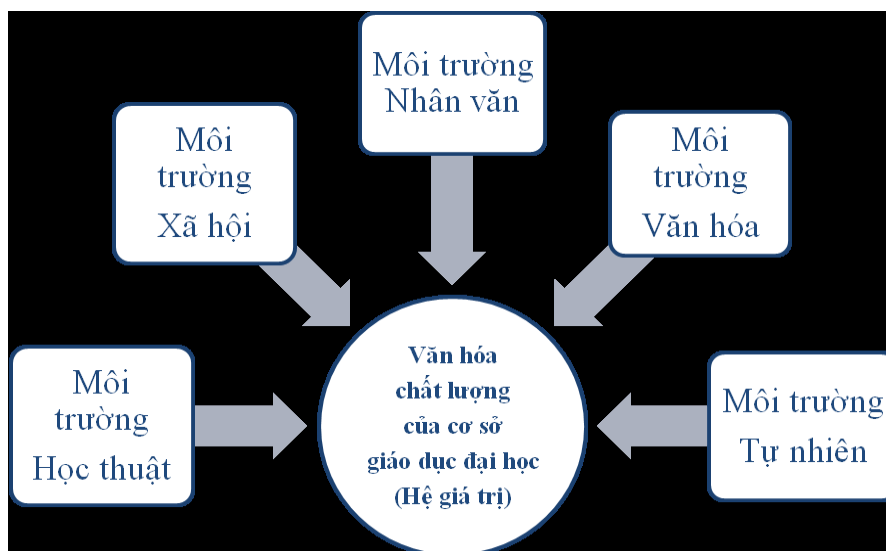
- Cấp trường: cần có một hệ thống quản lí phù hợp để không ngừng cải tiến chất lượng và kết nối các thành viên. Ở cấp này, chất lượng được xem như một quá trình liên tục được nâng cao trong toàn hệ thống, trên tất cả các lĩnh vực.

- Cấp cá nhân: cần có hệ thống các giá trị, niềm tin, ước vọng và sự cam kết được chia sẻ chung giữa các thành viên. Ở cấp này, chất lượng được xem như một quá trình được

chuyển hóa liên tục từ thấp đến cao ở phạm vi mỗi cá nhân.

2.5. Cách tiếp cận tổng thể về văn hóa chất lượng

Lê Đức Ngọc cùng các cộng tác viên [6] đã đề xuất “Mô hình văn hóa chất lượng cơ sở giáo dục đại học” trên cơ sở tích hợp các quan niệm về VHCL, các yêu cầu từ bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trường đại học của Bộ GD&ĐT và các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của các tổ chức AUN, ABET. Đây có thể được xem là một cách tiếp cận nhằm xây dựng VHCL trong trường đại học theo hướng tổng thể, bao trùm tất cả các yếu tố có tác động đến VHCL, phù hợp với quan niệm về VHCL của Ahmed nói ở phần trên [4]. Mô hình gồm 5 thành tố đặc trưng cho các yếu tố của môi trường tổ chức giúp VHCL phát triển, được biểu diễn trên Hình 1 và có nội hàm như sau (có điều chỉnh, bổ sung so với nội hàm được xây dựng bởi Lê Đức Ngọc cùng các cộng tác viên):



Hình 1. Mô hình văn hóa chất lượng cơ sở giáo dục đại học [6].

• **Môi trường học thuật:** Là môi trường trong đó diễn ra các hoạt động học thuật: các hoạt động dạy và học, nghiên cứu, trao đổi theo

những quan điểm và phương pháp giáo dục, nghiên cứu tiên tiến, tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức trong chuyên môn.

- **Môi trường xã hội:** Là môi trường trong đó các mối quan hệ xã hội, bao gồm khung tổ chức và những chủ trương, chính sách, quy định giúp cho hoạt động của cơ sở GDĐH và hành vi của các thành viên được xác lập đầy đủ, góp phần tạo nên sức mạnh của cơ sở GDĐH.

- **Môi trường nhân văn:** Là môi trường trong đó quyền và nghĩa vụ của các thành viên và các bên liên quan của cơ sở GDĐH được xác lập tường minh và được tuân thủ, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của cơ sở GDĐH.

- **Môi trường văn hóa:** Là môi trường được xác lập hệ thống các chuẩn mực (standards/criteria), giá trị (values), niềm tin (beliefs), quy tắc ứng xử (Code of behaviour) được xem là tốt đẹp và được các thành viên trong cơ sở GDĐH đồng thuận và tự giác thực hiện.

- **Môi trường tự nhiên:** Là môi trường cảnh quan, cơ sở vật chất góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng các hoạt động của cơ sở GDĐH.

3. Đề xuất bộ tiêu chí phát triển văn hóa chất lượng

Trên cơ sở mô hình VHCL cơ sở GDĐH của Lê Đức Ngọc cùng các cộng tác viên [6], kết hợp với nội hàm của một số tiêu chí trong Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học (ban hành theo Quyết định 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 của Bộ GD&ĐT) và quan điểm của Trường Đại học Nha Trang về Chất lượng giáo dục đại học và VHCL như nói trên, tác giả đã tổ chức xây dựng (thông qua một đề tài khoa học cấp trường trong năm học 2013-2014 và đã được nghiệm thu trong năm 2014) Bộ tiêu chí phát triển VHCL với mục đích ban đầu là phục vụ cho hoạt động tự đánh giá thực trạng VHCL tại Trường Đại học Nha Trang và đề xuất các giải pháp nhằm không

ngừng phát triển VHCL. Bộ tiêu chí phát triển VHCL được đề xuất bao gồm 20 tiêu chí cho tất cả 5 thành tố môi trường như sau:

3.1. Môi trường học thuật

Định kỳ bổ sung, điều chỉnh các chương trình đào tạo, đề cương học phần, bài giảng trên cơ sở tham khảo các chương trình tiên tiến trong nước và nước ngoài, các ý kiến phản hồi từ các nhà tuyển dụng và sinh viên, học viên tốt nghiệp.

- Xây dựng, định kỳ cập nhật và triển khai có hiệu quả các văn bản pháp quy và các chính sách liên quan để phát triển có chất lượng các hoạt động đào tạo, NCKH và hợp tác đối ngoại.

- Các thông tin về đào tạo và NCKH trên trang web của trường thường xuyên được cập nhật, đảm bảo nhu cầu được thông tin đầy đủ và kịp thời của người học và các bên liên quan.

- Các hoạt động học thuật, hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm trong đào tạo và NCKH tại mỗi đơn vị, giữa các đơn vị với nhau và với các cơ sở bên ngoài được các đơn vị quan tâm, được nhà trường tạo điều kiện để duy trì và phát triển.

- Đội ngũ cán bộ, giảng viên có ý thức và nỗ lực học tập để nâng cao trình độ và năng lực chuyên môn, sư phạm, ngoại ngữ; tâm huyết trong giảng dạy và NCKH, giữ gìn đạo đức nhà giáo và đạo đức nghề nghiệp.

- Người học được tạo điều kiện để phát triển kiến thức, kỹ năng; có lí tưởng cao đẹp, có ý thức tự học và không ngừng vươn lên trong học tập và rèn luyện.

3.2. Môi trường xã hội

- Chức năng, trách nhiệm và quyền hạn của các bộ phận, cán bộ quản lí, giảng viên và nhân viên được phân định rõ ràng và có cơ chế đánh giá chất lượng công việc mang lại hiệu quả.

- Hệ thống văn bản để tổ chức, quản lí nhà trường được định kì cập nhật, được quy trình hóa và có các hướng dẫn thực hiện cần thiết, được đăng tải đầy đủ trên trang web của nhà trường.

- Các thành viên trong nhà trường hiểu biết đầy đủ trách nhiệm và quyền hạn của mình, có ý thức và tận tụy, nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ được giao đúng kế hoạch và có chất lượng; thực hành tiết kiệm, không tham nhũng, bảo vệ tài sản công.

3.3. Môi trường nhân văn

- Nhà trường tạo điều kiện tốt nhất để phát huy đầy đủ các quyền dân chủ và thực hiện đầy đủ các quyền lợi cơ bản theo chế độ chính sách của Nhà nước đối với đội ngũ công chức, viên chức và người lao động, người học.

- Xây dựng và triển khai có hiệu quả các cơ chế, chính sách và giải pháp để đội ngũ công chức, viên chức và người lao động, người học thực hiện đầy đủ, chất lượng và hiệu quả trách nhiệm đối với nhà trường và xã hội.

- Tinh thần đoàn kết, tương thân tương ái trong một tập thể, giữa các tập thể và với xã hội, cộng đồng được nhà trường và mỗi tập thể, cá nhân quan tâm chăm lo. Không có hiện tượng bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ.

- Người học được xem là đối tượng được phục vụ chính trong nhà trường, được quan tâm chăm sóc tận tình, chu đáo trong học tập, sinh hoạt và khi giải quyết công việc.

3.4. Môi trường văn hóa

- Xây dựng và triển khai có hiệu quả các giá trị, quy tắc ứng xử, hợp tác, hỗ trợ, tôn trọng lẫn nhau giữa các thành viên, đơn vị, các quy định về nếp sống văn minh nơi công sở.

- Mỗi tập thể quan tâm phát triển ý thức tự giác ở mỗi cá nhân trong giảng dạy, làm việc,

sinh hoạt, học tập; trong thực hiện nếp sống lành mạnh, phát huy truyền thống tốt đẹp của nhà trường và bản sắc văn hóa dân tộc.

- Nhà trường và các tổ chức, đoàn thể cùng quan tâm xây dựng đời sống văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao cho tất cả các thành viên; đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, vệ sinh trong khuôn viên nhà trường.

- Các thành viên trong nhà trường có ý thức và nỗ lực giữ gìn, phát huy những giá trị tốt đẹp của tập thể, thực hiện nếp sống văn minh, góp phần bảo vệ môi trường sống.

3.5. Môi trường tự nhiên và cơ sở vật chất

- Thư viện của nhà trường có đầy đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo tiếng Việt và tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học. Có thư viện điện tử được nối mạng, phục vụ dạy, học và nghiên cứu khoa học có hiệu quả.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy và học, nghiên cứu, làm việc được đảm bảo về số lượng, chất lượng và được sử dụng tiết kiệm, an toàn, có hiệu quả.

- Cơ sở vật chất phục vụ ăn, ở, vui chơi sinh hoạt đảm bảo nhu cầu thiết yếu của các thành viên trong nhà trường và ngày càng được nâng cấp, mở rộng. Cảnh quan và môi trường tự nhiên của nhà trường không ngừng được giữ gìn, tôn tạo.

4. Đề xuất khung phát triển văn hóa chất lượng

Dựa vào Bộ tiêu chí phát triển VHCL trên đây, tác giả đề xuất *khung phát triển văn hóa chất lượng* (xem minh họa ở phần Phụ lục đối với thành tố môi trường học thuật) để nhà trường có thể tự đánh giá mức độ đáp ứng các thành tố của mô hình, từ đó xác định các giải

pháp nâng cao VHCL, các đơn vị trong nhà trường chịu trách nhiệm triển khai và khung thời gian thực hiện. Khi triển khai, mỗi tiêu chí cần được cụ thể hóa thành các chỉ báo thực hiện (performance indicator) để có thể chỉ ra đầy đủ và chi tiết các yêu cầu cụ thể, từ đó có thể đánh giá đúng thực trạng và xây dựng hệ thống giải pháp cũng như xác định các đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện.

5. Đề xuất hướng nghiên cứu và sử dụng

Do bộ tiêu chí phát triển VHCL được xây dựng dựa trên đầy đủ các yếu tố cấu thành VHCL của một cơ sở giáo dục, đồng thời có tham khảo các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học cho nên việc xây dựng và triển khai các giải pháp nhằm phát triển VHCL theo các tiêu chí như trên sẽ rất phù hợp với các cơ sở giáo dục đại học đang trong tiến trình tham gia hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục.

Việc xây dựng bộ tiêu chí phát triển VHCL như trên mới chỉ là nỗ lực trong phạm vi một trường đại học. Tuy sản phẩm này có thể được ứng dụng tại các trường đại học khác, rất cần các nghiên cứu tiếp theo để tiếp tục bổ sung, hoàn thiện bộ tiêu chí sao cho nó có thể đáp ứng tốt yêu cầu phát triển VHCL đối với các loại hình và quy mô trường đại học khác nhau. Đối với khung phát triển VHCL, các chỉ báo cần được xây dựng theo hướng đáp ứng với sứ mạng, tầm nhìn và yêu cầu cụ thể trong từng giai đoạn ở mỗi trường. Để có thể triển khai khung đánh giá và phát triển VHCL một cách hiệu quả, nhà trường nên:

- Đưa nội dung phát triển VHCL vào kế hoạch chiến lược dài hạn, trung hạn, hàng năm của trường.

- Trong mỗi năm học, lựa chọn nội dung ưu tiên phát triển trên từng thành tố, từ đó chi tiết hóa các chỉ báo thực hiện, phân công đánh giá thực trạng, xây dựng giải pháp và tổ chức triển khai thực hiện.

PHỤ LỤC: Khung phát triển văn hóa chất lượng

TRƯỜNG ĐẠI HỌC

KHUNG PHÁT TRIỂN VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG NĂM HỌC:

I. THÀNH TỐ MÔI TRƯỜNG HỌC THUẬT

TT	TIÊU CHÍ	CHỈ BÁO THỰC HIỆN	THỰC TRẠNG	GIẢI PHÁP TRONG NĂM HỌC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN
1	Định kỳ bổ sung, điều chỉnh các chương trình đào tạo, đề cương học phần, bài giảng trên cơ sở tham khảo các chương trình tiên tiến trong và ngoài nước, các ý kiến phản hồi từ các nhà tuyển dụng và sinh viên, học viên tốt nghiệp.	Các chương trình đào tạo được bổ sung, điều chỉnh trên cơ sở tham khảo các chương trình tiên tiến trong và ngoài nước, ý kiến phản hồi của các bên liên quan.			
Các đề cương học phần được bổ sung, cập nhật dựa trên thông tin/thành tựu mới.					
Các bài giảng được bổ sung, cập nhật dựa trên thông tin/thành tựu mới.					

Tài liệu tham khảo

- [1] Harvey, L. & Green, D., Defining quality. Assessment and Evaluation in Higher Education 18 (1), 9, 1993.
- [2] Tharp, B. M., Defining “Culture” and “Organizational culture”: From anthropology to the office, Haworth, 2009.
- [3] Woods, J. A., The six values of a quality culture, 1999. (<http://my.execpc.com/~jwoods/6values.htm>).
- [4] Ahmed, S. M., Quality Culture, College of Engineering & Computing, Florida International University, Miami, Florida, 2004.
- [5] Phạm Trọng Quát, Đẩy mạnh xây dựng văn hóa chất lượng, 2011. (<http://www.vnu.edu.vn/btdhqghn/?C2149/N10834/day-manh-xay-dung-van-hoa-chat-luong.htm>).
- [6] Lê Đức Ngọc & ctv, Xây dựng Văn hoá chất lượng tạo nội lực cho cơ sở đào tạo đáp ứng yêu cầu của thời đại chất lượng, Tạp chí Thông tin Giáo dục, 36/4, 4, 2008.
- [7] Nguyễn Kim Sơn, Bước đầu xây dựng văn hoá chất lượng ở Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Tham luận tại Hội thảo khoa học “Văn hoá chất lượng trong trường đại học”. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn – ĐHQGHN, 2011. (<http://ussh.vnu.edu.vn/buoc-dau-xay-dung-van-hoa-chat-luong-o-truong-dhkhxhvn/4738>)
- [8] Gravamadze, I., From Quality Assurance to Quality Enhancement in the European Higher Education Area, European Journal of Education, Vol. 43, No. 4, 2008.

Developing Criteria and Framework for Improving University Quality Culture

Lê Văn Hào

*Nha Trang University,
02 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Vietnam*

Abstract: Developing and improving quality culture is of great interests in the higher education system of Vietnam as it is a key factor to its sustainable development. Based on the concepts and models of developing university quality culture in Vietnam and abroad, the author suggests a set of criteria and a framework in order to assist universities in assessing their quality culture status and designing solutions for improvement. Although the original target of these research products is Nha Trang University, they can also be effective in assessing the status and designing solutions for further improvement of quality culture at other institutions.

Keywords: Quality, Culture, Quality culture.