

VẬN DỤNG THUYẾT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ (TQM) TRONG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI HỌC VIỆN HÀNG KHÔNG

APPLYING THE THEORY OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
IN TRAINING QUALITY MANAGEMENT AT THE AVIATION ACADEMY

NGUYỄN THỊ ANH THY^(*)

TÓM TẮT: Quá trình đào tạo chỉ có hiệu quả khi có các biện pháp quản lý chất lượng, vì vậy vận dụng Quản lý chất lượng tổng thể (TQM) là cần thiết. Bài viết đề cập đến một số nội dung của giải pháp vận dụng theo TQM trong quản lý chất lượng đào tạo tại Học viện hàng không.

Từ khóa: TQM, Học viện hàng không, đào tạo.

ABSTRACT: Training process is only effective when there are quality management measures, therefore it is necessary to apply Total Quality Management (TQM). The article mentions some contents of the solution to apply TQM in training quality management at Aviation Academy.

Key words: TQM, Aviation Academy, training.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Học viện hàng không Việt Nam thực hiện sứ mạng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao; nghiên cứu khoa học, tư vấn và chuyển giao công nghệ ngành hàng không và các ngành kinh tế kỹ thuật khác đạt tiêu chuẩn quốc tế cho Việt Nam và các nước trong khu vực.

2. THUYẾT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ

2.1. Các khái niệm

Chất lượng. Chất lượng là một khái niệm khó định danh chính xác bởi ý tưởng về chất lượng rất rộng, tùy theo mỗi góc độ tiếp cận. Triết học duy vật biện chứng quan niệm chất là tổng hợp những thuộc tính của sự vật quy định nó là nó và để so sánh với sự vật khác.

Khi vận dụng vào thực tiễn, nội hàm ý nghĩa khái niệm trên được phát triển đầy đủ hơn. Theo Oxford Pocket Dictionary giải nghĩa: “chất lượng là mức độ hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ

kiện, thông số cơ bản”. Quản lý chất lượng luôn xem xét chất lượng của một sản phẩm trong mối quan hệ với những yêu cầu, chuẩn mực chất lượng khi thiết kế sản phẩm và sự phù hợp với nhu cầu của người sử dụng. Tác giả Johr.S. Oakland quan niệm chất lượng là sự đáp ứng các yêu cầu. Tác giả Crosby cho rằng chất lượng là sự phù hợp với các yêu cầu. Theo Bộ tiêu chuẩn quản lý chất lượng quốc tế ISO: 9000: “chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho thực thể đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã được công bố hoặc còn tiềm ẩn”.

Như vậy chất lượng sản phẩm không chỉ là tập hợp các thuộc tính bản chất của nó mà còn là mức độ phù hợp của các thuộc tính ấy với những yêu cầu, những mục tiêu của chuẩn mực chất lượng đã được xác định và “công bố” rộng rãi, đồng thời còn là sự thỏa mãn với các nhu cầu của người sử dụng trong những điều kiện cụ thể (những nhu cầu này có thể vẫn còn “tiềm ẩn” ở khách hàng). Nói cách khác, chất lượng của sản

^(*) ThS. Học viện Hàng không Việt Nam, thynguyen.vaa@gmail.com, Mã số: TCKH24-15-2020

phẩm vừa có đặc tính chủ quan, vừa có đặc tính khách quan. Ngoài ra, khái niệm “chất lượng” và các cách tiếp cận khác nhau về chất lượng được nhiều nhà nghiên cứu giáo dục đề cập trong các ấn phẩm của mình. Các định nghĩa về khái niệm chất lượng đều thể hiện “Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu”.

Trong lĩnh vực đào tạo, chất lượng đào tạo với đặc trưng là nhân cách con người, có thể hiểu là kết quả đầu ra của quá trình đào tạo được thể hiện cụ thể ở phẩm chất, giá trị nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực làm việc của người học sau khi tốt nghiệp tương ứng với mục tiêu đào tạo của từng ngành đào tạo trong hệ thống đào tạo. Tóm lại dưới góc độ giáo dục thì chất lượng giáo dục được xem là sự đáp ứng mục tiêu giáo dục và thỏa mãn nhu cầu xã hội trong một giai đoạn nhất định [3].

Quản lý chất lượng. Quản lý chất lượng là thuật ngữ được sử dụng để miêu tả các phương pháp hoặc quy trình nhằm kiểm tra đánh giá xem các sản phẩm có đảm bảo các thông số chất lượng theo yêu cầu, mục đích đã định sẵn không. Đồng thời, quản lý chất lượng là trách nhiệm của mọi thành viên trong tổ chức, song trước hết phải được cấp lãnh đạo cao nhất nhận thức đầy đủ và triển khai đồng bộ. Quản lý chất lượng đòi hỏi sự cam kết cải tiến liên tục, tự trung bao gồm 3 hoạt động: Xác lập các mục tiêu và chuẩn mực; đánh giá thực trạng đối chiếu với chuẩn; cải tiến thực trạng theo chuẩn. Ba hoạt động này được tiến hành đồng thời, liên tục đúng là hoạt động quản lý chất lượng.

Ta có thể thấy rằng, về cơ bản, các tác giả đều thống nhất việc xem xét khái niệm quản lý chất lượng ở những tiêu chí sau: 1) quản lý chất lượng bao gồm hệ thống các biện pháp, phương pháp nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm, thỏa mãn nhu cầu thị trường với hiệu quả kinh tế cao nhất; 2) quản lý chất lượng được tiến hành ở tất cả quá trình hình thành chất lượng sản phẩm theo chu kỳ sống: nghiên cứu - thiết kế - sản xuất - vận chuyển - bảo quản - tiêu dùng; 3) quản lý

chất lượng là trách nhiệm của tất cả các cấp từ cán bộ lãnh đạo tới mọi thành viên trong tổ chức. Những quan niệm khoa học và bài bản như trên về quản lý chất lượng khác xa với quan niệm lâu nay của chúng ta.

2.2. Thuyết quản lý chất lượng tổng thể (TQM)

Quản lý chất lượng toàn diện là cách tiếp cận về quản lý chất lượng ở mọi công đoạn nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả chung của đơn vị hay của tổ chức. Mặc dù có nhiều quan niệm, triết lý khác nhau của nhiều tác giả, nhưng nhìn chung mọi người đều cho rằng TQM là sự lưu tâm đến chất lượng trong tất cả các hoạt động, là sự hiểu biết, sự cam kết, hợp tác của toàn thể thành viên trong đơn vị/tổ chức, nhất là ở các cấp lãnh đạo.

Bên cạnh đó TQM là một triết lý, một hệ thống quản lý được áp dụng rộng rãi ở các nước có nền giáo dục phát triển với các đặc trưng cơ bản là: Luôn hướng đến thỏa mãn nhu cầu của khách hàng với việc thực hiện cải tiến liên tục; xây dựng văn hóa chất lượng của tổ chức; đảm bảo việc giao tiếp, thông tin một cách rộng rãi; thay đổi văn hóa chất lượng thông qua phương thức làm việc nhóm. Những lợi ích các cơ sở giáo dục có được khi áp dụng TQM vào quản lý nhà trường là điều đã được kiểm chứng trong đó chất lượng sản phẩm đào tạo của nhà trường luôn được đảm bảo và nâng cao. Đối với các cơ sở giáo dục ở Việt Nam hiện nay, nghiên cứu áp dụng TQM vào quản lý là một trong những giải pháp toàn diện nhằm đảm bảo và nâng cao sản phẩm chất lượng đào tạo của nhà trường đồng thời hướng đến thỏa mãn nhu cầu của người học và nhu cầu công việc mà xã hội cần đến [4].

3. VẬN DỤNG TQM TRONG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI HỌC VIỆN HÀNG KHÔNG

3.1. Quản lý đầu vào

Quản lý chất lượng mục tiêu đào tạo: Mục tiêu chi phối tất cả các hoạt động đào tạo và quy tụ toàn bộ nguồn lực bộ máy của học viện nhằm đạt chất lượng cao nhất trong quá trình đào tạo.

Mục tiêu của chương trình: có năng lực chuyên môn, có phẩm chất chính trị, đạo đức và sức khỏe tốt, nhằm tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành hàng không Việt Nam.

Quản lý kế hoạch: Để chuẩn bị cho quá trình đào tạo thì khâu lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cũng cần đảm bảo tính tổng thể, có sự phân bổ hợp lý giữa loại hình đào tạo dài hạn và bồi dưỡng ngắn hạn, kịp thời giúp đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý vừa được bồi dưỡng, cập nhật kiến thức để giải quyết nhanh và hiệu quả đối với những vấn đề thực tiễn đặt ra.

Quản lý công tác xét tuyển, tiếp sinh: Thành lập Hội đồng xét tuyển cho từng khóa học (đối với hệ tập trung) và từng lớp (đối với hệ không tập trung). Nhằm xét đúng đối tượng theo quy định, đảm bảo đầy đủ số lượng học viên, hồ sơ theo quy định. Phân loại học viên theo ngành nghề, độ tuổi, giới tính, đơn vị để chia đều ra các lớp (đối với hệ tập trung). Việc làm này giúp cho học viên có thêm môi trường tiếp xúc với đa dạng đối tượng, thành phần, tính cách... từ đó họ có thêm những kinh nghiệm thực tiễn, có cái nhìn đa chiều khi cần đánh giá hoặc giải quyết các tình huống của bài học hoặc thực tiễn công tác. Sắp xếp các loại hồ sơ theo lớp để quản lý từ khi vào đến khi ra trường và lưu trữ về sau. Tổ chức tiếp sinh và sinh hoạt đầu khóa, cần phải quan tâm công tác này, vì nhiều học viên sẽ rất ngỡ ngàng những ngày đầu khi đặt chân vào trường do đó cử chỉ thân thiện, làm việc nghiêm túc chuyên nghiệp của đội ngũ tiếp sinh sẽ mang đến cho học viên cảm giác thoải mái. Tổ chức sinh hoạt đầu khóa cho học viên: Mục đích của việc tổ chức sinh hoạt đầu khóa nhằm ôn lại truyền thống của Học viện; Nêu ra mục tiêu và sứ mệnh của nhà trường trong từng giai đoạn. Bên cạnh đó cũng nhằm xây dựng động cơ học tập đúng đắn cho học viên, giúp họ định hướng, tự tin và chuẩn bị tâm thế để bắt đầu khóa học. Ngoài ra sinh hoạt đầu khóa giúp cho học viên nắm vững quy chế đào tạo cao cấp lý luận chính trị; nội quy của học viện.

Quản lý đội ngũ giảng viên: Nhằm tăng cường chất lượng đội ngũ, Học viện cần thống kê số lượng đội ngũ giảng viên cơ hữu, thỉnh giảng, mời giảng, giảng viên tập sự cả về số lượng chất lượng, trình độ, năng lực, nhân cách, phẩm chất. Bước tiếp theo xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ giảng viên định kỳ hằng năm hoặc tổ chức theo chuyên đề như: đào tạo nâng cao trình độ thạc sĩ, tiến sĩ (học tập trung). Bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, bồi dưỡng phương pháp giảng dạy, bồi dưỡng các kỹ năng mềm; đưa đi thực tế tại các nước tiên tiến... Bên cạnh đó để xây dựng đội ngũ giảng viên trẻ, kế thừa có năng lực, phẩm chất, sức khỏe, lý lịch tốt... cần phải xây dựng các tiêu chí tuyển chọn cụ thể. Thành lập Hội đồng tuyển chọn giảng viên, bảo đảm tuyển chọn được những giảng viên có chất lượng cao, thực sự là những người có đức, có tài, yêu nghề, yên tâm giảng dạy. Thường xuyên tổ chức các buổi thao giảng, hội giảng cấp khoa, trường, các hội thảo về chất lượng giảng dạy, phương pháp giảng dạy... Trong các buổi này mời các giảng viên giỏi các nơi về để chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm trong giảng dạy nhằm giúp cho giảng viên nhất là giảng viên trẻ có nơi để họ rèn luyện, mau chóng hoàn thiện tay nghề của bản thân.

Quản lý các điều kiện đảm bảo: Nâng cấp từng bước và trang bị mới hệ thống trang thiết bị dạy học phù hợp với mục tiêu và phương pháp đào tạo. Tổ chức khai thác thiết bị một cách hiệu quả, cán bộ quản lý, giảng viên phải là người tổ chức, hướng dẫn khai thác trang thiết bị dạy học một cách hiệu quả trong quá trình đào tạo. Xây dựng và cải tạo lại hệ thống các phòng học, giảng đường, bảo đảm âm lượng và đầy đủ ánh sáng, thông thoáng. Mỗi lớp học được trang bị các phương tiện dạy và học đầy đủ về số lượng và đảm bảo chất lượng. Tổ chức lại hệ thống thư viện, thư viện điện tử nhằm cung cấp giáo trình, tài liệu giúp giảng viên, học viên giảng dạy và học tập. Khai thác các nguồn kinh phí của nhà nước, sự hỗ trợ của các tổ chức. Tăng cường cơ

sở vật chất cho hoạt động ngoại khóa, tổ chức hội thảo về phương pháp dạy và học, tổ chức các câu lạc bộ, tọa đàm theo định kỳ. Khi tổ chức áp dụng theo quan điểm TQM cơ sở vật chất đóng vai trò trọng yếu, là thành tố quan trọng đầu vào quyết định tới chất lượng đầu ra.

3.2. Quản lý quá trình

Quản lý nội dung chương trình đào tạo: Quản lý nội dung chương trình đào tạo góp phần nâng cao chất lượng “đầu vào” là cơ sở pháp lý thực hiện quá trình quản lý đào tạo và là yếu tố quyết định đến chất lượng học viên ra trường. Quản lý chất lượng nội dung chương trình đào tạo là quản lý việc xây dựng chương trình, tổ chức thực hiện, kiểm tra, đánh giá, cải tiến và điều chỉnh nội dung chương trình đào tạo đạt mục tiêu, góp phần quyết định vào công tác bảo đảm chất lượng của học viên.

Quản lý chất lượng hoạt động giảng dạy của giảng viên: Trong quá trình đào tạo, quản lý chất lượng hoạt động giảng dạy của giảng viên nghĩa là quản lý quy trình hoạt động của giảng viên, chuẩn hóa tiêu chuẩn bài dạy giỏi, giáo án, hồ sơ bài giảng... Trong quá trình hoạt động của giảng viên, khi chuẩn bị bài giảng viên phải rà soát lại nội dung kiến thức, bổ sung cập nhật vấn đề mới, chuẩn bị phương pháp, phương tiện giảng dạy. Nghiên cứu, xác định chuẩn quy trình thực hiện bài giảng đối với các môn học để giảng viên có thể thao tác và truyền thụ kiến thức cho sinh viên một cách hợp lý, sinh động. Xây dựng và chuẩn hóa các yêu cầu đối với một bài dạy giỏi, chuẩn hóa quy trình và cách thức tổ chức dạy giỏi, tiêu chuẩn dạy giỏi để thu hút giáo viên tham gia phong trào thi đua dạy giỏi, cải tiến bài giảng, nâng cao chất lượng giảng dạy đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục hiện nay. Hướng dẫn giảng viên thực hiện quy trình thông tin phản hồi, cách thức đánh giá bài giảng để sinh viên có thể tham gia đánh giá bài giảng của giảng viên trên cơ sở đó nâng cao chất lượng bài giảng.

Quản lý đổi mới phương pháp giảng dạy: Chất lượng đào tạo phụ thuộc phần lớn vào chất

lượng giảng dạy và phương pháp giảng dạy. Do đó lựa chọn, sử dụng các phương pháp giảng dạy hiện đại phù hợp sự cải tiến về nội dung chương trình, nâng cao chất lượng giảng dạy là vô cùng quan trọng. Đội ngũ giảng viên cần đổi mới phương pháp giảng dạy, tích cực và chủ động truyền tải tri thức đến học viên.

Quản lý chất lượng hoạt động học và tự học của học viên: mục tiêu của chương trình hướng đến nhiều đến việc phát huy tính cực, chủ động của người học, trong đó chú trọng đến yếu tố tự học, tự nghiên cứu của học viên. Tuy nhiên với đối tượng học viên và thói quen học tập như hiện nay thì chất lượng tự học, tự nghiên cứu chưa mang lại kết quả như mong muốn. Trang bị cho học viên các phương pháp, kỹ năng tự học, tự nghiên cứu và quản lý việc tự học, tự nghiên cứu là việc cần thiết trong giai đoạn hiện nay, nhằm đạt được mục tiêu chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng đào tạo tại Học viện hàng không. Quản lý quá trình tự học của sinh viên bao gồm: Quản lý kế hoạch tự học; Quản lý phương pháp tự học; Quản lý việc kiểm tra đánh giá kết quả tự học; Tăng cường các điều kiện tự học.

3.3. Quản lý đầu ra

Quản lý công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng quá trình đào tạo. Kiểm tra, đánh giá người học là một khâu trong quá trình đào tạo. Kiểm tra đánh giá xác nhận kết quả của quá trình đào tạo và tác động trở lại quá trình đào tạo. Thường xuyên quán triệt cho đội ngũ lãnh đạo các Khoa, Phòng, Ban, giảng viên, học viên về mục đích, ý nghĩa của công tác kiểm tra, đánh giá người học. Đổi mới căn bản về cách thức ra đề và chấm thi nhằm phát huy cao nhất tư duy độc lập, sáng tạo của học viên, khắc phục tình trạng học thuộc và làm bài thi theo kiểu sao chép tài liệu. Phương pháp đánh giá kết quả học tập của học viên cần được chú trọng đổi mới từ đánh giá việc tái hiện kiến thức sang đánh giá khả năng vận dụng kiến thức giải quyết các vấn đề cụ thể. Đổi mới cách thi, kiểm tra các môn học theo hướng vừa đảm bảo yêu cầu người học nắm

vững kiến thức cơ bản vừa khuyến khích tư duy sáng tạo. Tùy từng môn, áp dụng nhiều hình thức thi: thi viết, thi vấn đáp, thi trắc nghiệm, thi thực hành tình huống... Đối với đánh giá kết quả kết thúc khóa học đào tạo cán bộ lãnh đạo, quản lý cần áp dụng hình thức làm đề án tốt nghiệp và bảo vệ đề án trước hội đồng chấm đề án. Để chống sao chép cần yêu cầu đề án gắn liền với vị trí công tác, đơn vị, địa phương, áp dụng phần mềm phát hiện sao chép. Với hình thức thi trắc nghiệm trên máy học viên phải đầu tư nghiên cứu, trao đổi thảo luận, chú ý nghe giảng trên lớp thì mới có thể thực hiện được.

Quản lý chất lượng đề án tốt nghiệp: Xây dựng tiêu chuẩn, quy trình đối với học viên viết đề án. Nghiên cứu đổi mới cách thức tổ chức viết đề án tốt nghiệp đảm bảo vừa đánh giá được chính xác kết quả học tập của học viên trong toàn khóa, vừa tạo động lực cho người học ngay trong quá trình học tập, quan trọng nhất là các đề án phải mang ý nghĩa thực tiễn, có thể mang vào sử dụng ngay sau khi học viên kết thúc khóa học. Đổi mới cách thức tổ chức bảo vệ đề án, cách thức chấm đề tốt nghiệp đảm bảo học viên nắm chắc kiến thức, tự tin và đảm bảo khách quan chính xác trong đánh giá. Xác định chuẩn các tiêu chí đảm bảo chất lượng và hệ thống các văn bằng chứng chỉ cần đạt được.

Quản lý công tác thông tin phản hồi: Thông tin phản hồi là kênh thông tin ngược nối khâu đầu ra với quá trình đào tạo và khâu đầu vào, nối

các thành viên của hệ thống với người quản lý. Thông tin phản hồi giúp người quản lý nắm chắc được môi trường quản lý, đối tượng quản lý và hiệu quả quản lý để điều chỉnh quá trình quản lý đạt mục tiêu. Tổ chức lấy thông tin tất cả các nội dung liên quan đến chương trình đào tạo theo định kỳ, tương ứng với số lượng khóa học được tổ chức trong năm. Đối tượng là lãnh đạo quản lý, giảng viên, học viên, thông tin sau khi đã thu thập phải được xử lý số liệu và thông báo rộng rãi cho các bộ phận các Khoa giảng dạy, quản lý đào tạo, phục vụ... để các bộ phận có kế hoạch điều chỉnh các hoạt động của mình.

4. KẾT LUẬN

Học viện Hàng không phấn đấu với tầm nhìn trở thành cơ sở đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ ngành hàng không và các ngành kinh tế khác có uy tín trong nước và quốc tế. Giá trị cốt lõi của Học viện hàng không là chất lượng và hiệu quả: Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, sử dụng nguồn lực hiệu quả nhất; Độc lập và sáng tạo: Đào tạo người học tư duy độc lập và sáng tạo; Toàn diện và hội nhập: Đào tạo con người phát triển toàn diện, sẵn sàng hội nhập xã hội, hội nhập quốc tế. Yêu cầu thực tiễn luôn đặt ra những đòi hỏi mới, khiến công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ phải luôn đổi mới không ngừng về mọi mặt. Do đó việc xem xét vận dụng các mô hình quản lý chất lượng vào công tác này là cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Đức Chính (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2] Lê Yên Dung (2008), *Vận dụng thuyết quản lý chất lượng tổng thể (TQM) trong quản lý chất lượng nghiên cứu khoa học ở Đại học Quốc gia Hà Nội*. Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [3] Trần Khánh Đức (2004), *Quản lý và kiểm định chất lượng đào tạo nhân lực theo ISO & TQM*, Nxb Giáo dục.
- [4] Nguyễn Lộc (2010), *TQM hay là Quản lý chất lượng toàn thể trong giáo dục*, Tạp chí Khoa học giáo dục, số 54.

Ngày nhận bài: 01-10-2020. Ngày biên tập xong: 24-11-2020. Duyệt đăng: 27-11-2020