

---

## TRAO ĐỔI

---

# So sánh một số nhận định về hoạt động đảm bảo chất lượng ở trường đại học công lập và trường đại học ngoài công lập

Đỗ Đình Thái\*

*Trường Đại học Sài Gòn, 273 An Dương Vương, phường 3, quận 5, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam*

---

### Tóm tắt

Các ý kiến đánh giá về các hoạt động đảm bảo chất lượng của các thành viên trong trường đại học là nguồn thông tin hữu ích, góp phần nâng cao và cải tiến chất lượng liên tục trong quá trình triển khai và trong đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động đảm bảo chất lượng. Bài viết trình bày và so sánh một số nhận định về hoạt động đảm bảo chất lượng ở trường đại học công lập và trường đại học ngoài công lập làm cơ sở để các trường đại học tham khảo, phát huy những điểm mạnh cũng như khắc phục những điểm chưa mạnh (nếu có) từ các hoạt động đảm bảo chất lượng đã và đang ảnh hưởng đến cách nghĩ về chất lượng của cán bộ, giảng viên và sinh viên trên lộ trình hình thành và phát triển văn hóa chất lượng.

Nhận ngày 26 tháng 9 năm 2015, Chính sửa ngày 07 tháng 11 năm 2015, Chấp nhận đăng ngày 22 tháng 6 năm 2016

*Từ khóa:* Nhận định hoạt động, đảm bảo chất lượng, trường đại học công lập, trường đại học ngoài công lập.

---

### 1. Đặt vấn đề

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) nguồn nhân lực và đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội luôn là thách thức đối với các trường đại học (ĐH). Do vậy, ĐBCL giáo dục là vấn đề thiết yếu và giữ vai trò nền tảng đối với mỗi hoạt động bên trong trường ĐH trong sự cạnh tranh về chất lượng của sinh viên tốt nghiệp và sự tin cậy về chất lượng của người sử dụng lao động. Ngoài ra, sự gia tăng số lượng các trường ĐH; áp lực từ chi phí giáo dục gia tăng; sự khác biệt về chính sách đầu tư, mức độ tự chủ, cơ cấu tổ chức giữa các trường đại học công lập (ĐHCL) và trường đại học ngoài công lập (ĐHNCL) càng tạo áp lực để các trường nỗ lực đứng vững trong thời đại chất lượng. Hiện nay,

hoạt động ĐBCL giáo dục đang được triển khai tại các trường ĐH như một công cụ tự hoàn thiện chất lượng bên trong và tiếp nhận chuẩn chất lượng bên ngoài.

ĐBCL là quá trình giám sát và phát triển liên tục [2]; là một thuật ngữ bao trùm tất cả các chính sách, quy trình và hoạt động mà thông qua đó chất lượng của giáo dục ĐH được duy trì và phát triển [8] hoặc có thể được mô tả như là sự chú ý có hệ thống, cấu trúc và liên tục vào chất lượng nhằm duy trì và cải tiến chất lượng. Quan tâm đến chất lượng là điều kiện thiết yếu cho ĐBCL. ĐBCL là hoạt động mang tính tổng thể nhằm bảo vệ chất lượng [6]. Nội hàm của ĐBCL có nhiều cách lí giải, có tác giả định nghĩa ĐBCL theo đúng bản chất, ý nghĩa của cụm từ “đảm bảo chất lượng” là thực hiện và duy trì chất lượng các thủ tục, hoạt động trong trường ĐH như một ý nghĩa duy trì chất lượng chưa thể hiện được hoạt động nâng cao và cải

---

\*ĐT.: 84-903 885 664

Email: thaidd@sgu.edu.vn

tiên chất lượng, một số tác giả khác như Vlăsceanu và các cộng sự (2007), Costreie và các cộng sự (2009), Reisberg (2010) định nghĩa hàm ý các yếu tố của quản lí chất lượng tổng thể hoặc hàm ý cả yếu tố văn hóa chất lượng.

Dựa trên các khái niệm và định nghĩa của các nhà nghiên cứu, tác giả bài viết đưa ra khái niệm về hoạt động ĐBCL như sau: Hoạt động ĐBCL gồm các cơ chế và biện pháp giám sát, kiểm tra, đánh giá, duy trì, đảm bảo, nâng cao chất lượng và trách nhiệm giải trình các thủ tục và quy trình chất lượng cụ thể của mọi hoạt động đang vận hành trong trường ĐH.

Bài viết tìm hiểu và so sánh một số nhận định của cán bộ, giảng viên (GV) và sinh viên (SV) về hoạt động ĐBCL trong trường ĐH. Kết quả hoạt động ĐBCL có thể được nhận định chủ quan hoặc khách quan tùy theo hoàn cảnh và nhận thức ở mỗi thành viên khác nhau. Do vậy, nghiên cứu thực hiện khảo sát ý kiến đánh giá của cán bộ, GV và SV về các hoạt động ĐBCL đã triển khai trong trường ĐHCL và trường ĐHNCL thông qua nhận định về một số nội dung trong hoạt động ĐBCL, nhận định về hoạt động ĐBCL, nhận định về xây dựng văn hóa chất lượng, nhận định của GV và SV về kết quả triển khai hoạt động ĐBCL và nhận định về các đối tượng tham gia vào hoạt động ĐBCL.

## 2. Công cụ và mẫu khảo sát

Nghiên cứu được thực hiện trên 04 trường ĐHCL và 04 trường ĐHNCL tại TP. Hồ Chí Minh, tác giả bài viết xin được không đề tên các trường ĐH này. Công cụ khảo sát gồm 02 phiếu trao đổi ý kiến dành cho GV và SV và 04 đề

cương phỏng vấn bán cấu trúc dành cho lãnh đạo các đơn vị, GV, chuyên viên/nhân viên và SV.

### - Công cụ:

Phiếu trao đổi ý kiến và đề cương phỏng vấn bán cấu trúc được xây dựng bám sát mục tiêu nghiên cứu nhằm thu thập thông tin và xác thực thông tin đã thu thập được cũng như làm cơ sở điều chỉnh phiếu trao đổi ý kiến và đề cương phỏng vấn trong quá trình xây dựng và hoàn thiện công cụ khảo sát.

### - Mẫu khảo sát:

Thông tin thu thập được từ GV và SV qua phiếu trao đổi ý kiến và từ cán bộ, GV và SV qua phỏng vấn như Bảng 1.

## 3. Kết quả khảo sát

Trong nội dung này, tác giả mô tả và bàn luận thông tin thu thập được từ phiếu trao đổi ý kiến và phỏng vấn cán bộ, GV và SV thông qua nội dung khảo sát.

### - Nhận định về một số nội dung trong hoạt động đảm bảo chất lượng:

Ý kiến của GV về một số nội dung trong hoạt động ĐBCL được khảo sát qua 04 nhận định ①: Chưa cần thiết, ②: Cần thực hiện, ③: Đang thực hiện và ④: Cần tăng cường, gồm các hoạt động như Bảng 2.

Trong khuôn khổ bài viết, tác giả tập trung bàn luận các nội dung ở nhận định “Cần tăng cường”. Bảng 2 mô tả nhận định của GV về tăng cường các nội dung trong hoạt động ĐBCL trong nhà trường cho thấy các nội dung 7, 8 và 10 ở trường ĐHCL cao hơn trường ĐHNCL, các nội dung 2, 3, 4, 5, 11, 12, và 13 ở trường ĐHNCL cao hơn trường ĐHCL. Các nội dung 1, 6 và 9 không có sự chênh lệch đáng kể.

Bảng 1. Số lượng cán bộ, GV và SV được khảo sát

| Phiếu trao đổi ý kiến |     |     | Phỏng vấn |     |     |                        |      |       |
|-----------------------|-----|-----|-----------|-----|-----|------------------------|------|-------|
| Trường                | GV  | SV  | Trường    | GV  | SV  | Đối tượng              | ĐHCL | ĐHNCL |
| ĐHCL1                 | 31  | 88  | ĐHNCL1    | 25  | 85  | Lãnh đạo đơn vị ĐBCL   | 03   | 02    |
| ĐHCL2                 | 28  | 78  | ĐHNCL2    | 28  | 90  | Lãnh đạo các đơn vị    | 04   | 04    |
| ĐHCL3                 | 30  | 84  | ĐHNCL3    | 24  | 79  | Chuyên viên, nhân viên | 08   | 08    |
| ĐHCL4                 | 29  | 85  | ĐHNCL4    | 27  | 88  | GV                     | 10   | 10    |
| Cộng                  | 118 | 335 | Cộng      | 104 | 342 | SV                     | 17   | 16    |

Bảng 2. Tỷ lệ các nội dung cần tăng cường từ ý kiến của GV

(Tính theo %)

| Các nội dung cần tăng cường   | ĐHCL | ĐHNCL |
|---|------|-------|
| 1. Thay đổi quy trình tuyển dụng, đề bạt cán bộ                       | 28,0 | 25,0  |
| 2. Công khai quy trình tuyển dụng, đề bạt cán bộ                      | 33,1 | 52,9  |
| 3. Công khai kết quả các hoạt động ĐBCL                               | 38,1 | 54,8  |
| 4. Công khai và nhân rộng các gương điển hình                         | 37,3 | 62,5  |
| 5. Phân cấp trách nhiệm cụ thể, minh bạch                             | 34,2 | 56,7  |
| 6. Tổ chức hội thảo, hội nghị, tập huấn về ĐBCL                       | 26,5 | 29,8  |
| 7. Cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo về ĐBCL                        | 39,8 | 24,0  |
| 8. Tuyên truyền thông tin về các hoạt động ĐBCL                       | 38,1 | 21,2  |
| 9. Định kỳ lấy ý kiến phản hồi chất lượng cán bộ quản lý và nhân viên | 31,0 | 24,0  |
| 10. Cải thiện môi trường làm việc                                     | 35,4 | 22,1  |
| 11. Cải thiện chế độ khen thưởng                                      | 35,6 | 50,0  |
| 12. Lãnh đạo khuyến khích, tạo điều kiện                              | 34,8 | 51,9  |
| 13. Cam kết trách nhiệm đối với xã hội                                | 33,9 | 46,2  |

Kết quả khảo sát các nội dung trên được làm rõ thông qua một số kết quả khảo sát và phỏng vấn từ cán bộ, GV và SV như sau:

*- Công tác cán bộ và phân cấp trách nhiệm:*

Theo ý kiến phỏng vấn của cán bộ, GV, trường ĐHCL đôi lúc tuyển dụng chưa đồng đều do ràng buộc bởi các mối quan hệ xã hội (bị ảnh hưởng từ môi trường bên trong lẫn môi trường bên ngoài) dẫn đến sự ràng buộc, cạnh tranh chức năng, nhiệm vụ trong công việc, đố kỵ lẫn nhau giữa các cá nhân, đơn vị trong nhà trường là một trong các nguyên nhân dẫn đến phân công, phân cấp chức năng nhiệm vụ thiếu rõ ràng. Trường ĐHNCL tuyển dụng ứng viên có khả năng chịu được áp lực công việc, nghiêm ngặt trong đánh giá chất lượng cán bộ và ràng buộc trách nhiệm rõ ràng. Một lãnh đạo đơn vị ĐBCL của một trường ĐHNCL nhận định đối với trường ĐHCL, cán bộ vào dễ nhưng ra khó (tuyển dụng vào làm việc dễ nhưng cho thôi việc thì khó, bị ràng buộc không chỉ mối quan hệ mà còn các chính sách liên quan), ngược lại, trường ĐHNCL cán bộ vào khó nhưng ra dễ.

*- Công khai kết quả hoạt động ĐBCL:* Điển hình cho hoạt động ĐBCL trong trường ĐH là hoạt động tự đánh giá trường ĐH, một hoạt động diễn ra thường xuyên, tuy nhiên, qua khảo sát đa số các trường không thực hiện thường xuyên hàng năm và không công khai rộng rãi đến mọi người trong và ngoài trường, chỉ những cá nhân trong hội đồng tự đánh giá mới biết

thông tin đầy đủ về báo cáo tự đánh giá và chủ yếu ở trường ĐHCL. Bên cạnh đó, công khai và sử dụng kết quả hoạt động ĐBCL thực chất là biện pháp đảm bảo cơ chế ĐBCL, là hoạt động đang được quan tâm không chỉ lãnh đạo trường, lãnh đạo đơn vị mà còn đối với các thành viên có liên quan vì nó ảnh hưởng đến chế độ, chính sách của mỗi cá nhân, đơn vị và quyền lợi của SV trong trường.

*- Gương điển hình và chế độ khen thưởng:*

Thu thập ý kiến GV về hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV, GV cho rằng nhà trường cần có chính sách khen thưởng kịp thời đối với những trường hợp đáp ứng yêu cầu của nhà trường trong công tác giảng dạy và có những tiến bộ được ghi nhận. Mặt khác, ý kiến của SV về hoạt động này cho rằng SV trường ĐHCL đánh giá nhẹ nhàng và cả nể nên chưa có tác động mạnh đến sự thay đổi của GV. SV trường ĐHNCL đánh giá khách quan hơn và có nhiều ý kiến thắc mắc về vấn đề này. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng các hoạt động hậu khảo sát tại trường ĐHCL mang tính nhắc nhở, tạo điều kiện cho GV tự cải thiện, điều chỉnh chất lượng giảng dạy (mang tính chất tự nguyện, tạo thói quen), tại trường ĐHNCL tiên phong áp dụng biện pháp mạnh hơn đối với GV trong việc phân công giảng dạy, mời giảng, chuyển chuyên GV và cải thiện điều kiện phục vụ giảng dạy (mang tính chất bắt buộc, tuân thủ). Do vậy, yêu cầu công khai điển

hình tiên tiến và khen thưởng ở trường ĐHNCL được GV quan tâm nhiều hơn trong việc chú trọng đến năng lực của GV. Ngoài ra, nhà trường có các chính sách sử dụng và bổ nhiệm GV vào các vị trí quản lí đối với các GV có kết quả đánh giá cao [7].

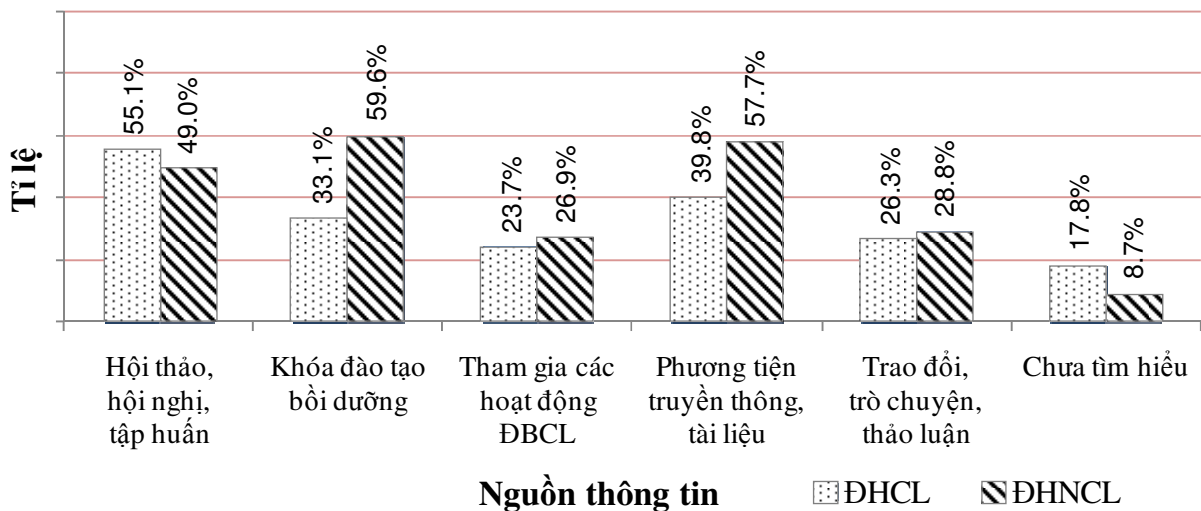
- *Tổ chức hội thảo, hội nghị, tập huấn về ĐBCL:* Kết quả phỏng vấn cho thấy các trường thường tổ chức hội thảo, hội nghị, tập huấn về ĐBCL khoảng 2 - 3 lần/năm, chưa có sự chênh lệch đáng kể về nội dung này giữa 2 loại hình trường. Việc tổ chức các hội thảo, hội nghị cấp đơn vị nhằm nâng cao chất lượng công việc, giảng dạy và học tập, vừa là hoạt động ĐBCL vừa là nguồn thông tin về hoạt động ĐBCL đến

mọi người trong đơn vị. Bảng 3 minh họa một số ý kiến trao đổi từ các đối tượng phỏng vấn.

- *Cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo về ĐBCL:* Thông tin từ khảo sát cán bộ, GV trường ĐHCL và trường ĐHNCL về tích lũy, kiến thức kinh nghiệm ĐBCL cho thấy cán bộ, GV của các trường ĐH được tạo điều kiện tham dự các hội thảo, hội nghị, tập huấn liên quan đến ĐBCL nhằm tham mưu, hỗ trợ nhà trường trong việc xây dựng kế hoạch, triển khai các hoạt động ĐBCL bên trong. Nguồn thông tin về ĐBCL mà GV tích lũy trong quá trình công tác được thể hiện ở Hình 1, trong đó GV ở trường ĐHNCL trải qua các khóa đào tạo, bồi dưỡng và tìm hiểu thông tin qua phương tiện truyền thông, tài liệu cao hơn trường ĐHCL.

Bảng 3. Một số ý kiến trao đổi từ các đối tượng phỏng vấn

| Đối tượng phỏng vấn    | ĐHCL  | ĐHNCL   |
|------------------------|---|---|
| Lãnh đạo đơn vị        | - Tổ chức hội thảo về chất lượng giảng dạy, phương pháp giảng dạy của GV (3 ý kiến).                          | - Báo cáo tiến độ công việc hàng tuần, hàng tháng (4 ý kiến).                               |
| Chuyên viên, nhân viên | - Thường xuyên trao đổi thông qua các buổi họp của đơn vị (3 ý kiến).<br>- Khoảng 1 - 2 lần / năm (2 ý kiến). | - Có tổ chức hội thảo, hội nghị trao đổi, học tập kinh nghiệm lẫn nhau (6 ý kiến)           |
| Giảng viên             | - Tổ chức hội thảo trao đổi học tập kinh nghiệm lẫn nhau trong đơn vị (4 ý kiến).                             | - Có tổ chức hội thảo chuyên môn giao lưu trao đổi học thuật cấp trường, đơn vị (4 ý kiến). |



Hình 1. Tỉ lệ GV tích lũy kiến thức, kinh nghiệm về ĐBCL.

- *Tuyên truyền thông tin về các hoạt động ĐBCL*: Khảo sát mức độ phổ biến các hoạt động ĐBCL trong nhà trường được mô tả ở **Bảng 4**. Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ GV trường ĐHNCL biết về các hoạt động ĐBCL đang diễn ra trong trường cao hơn trường ĐHCL. Kết hợp với nội dung trên, chúng ta có thể thấy nhận thức về ĐBCL ở trường ĐHNCL cao hơn trường ĐHCL.

- *Lấy ý kiến phản hồi chất lượng cán bộ quản lý và nhân viên*: Về việc lấy ý kiến phản

hồi về cách phục vụ, thái độ làm việc của cán bộ các đơn vị trong nhà trường, trường ĐHCL1, ĐHNCL1 và ĐHNCL3 thực hiện việc này. Kết quả phản hồi gửi về các đơn vị có liên quan để xử lý, điều chỉnh, xem xét cải tiến chất lượng công việc và đề xuất hướng giải quyết. Bên cạnh đó, trong quá trình triển khai công tác tự đánh giá trường theo Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trường ĐH, tiêu chuẩn 5 về “Đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên” cũng được nhà trường quan tâm.

Bảng 4. Tỉ lệ GV biết về các hoạt động ĐBCL

| Các hoạt động ĐBCL  | (Tính theo %) |       |
|---|---------------|-------|
|   | GV            |       |
|   | ĐHCL          | ĐHNCL |
| 1. Lấy ý kiến phản hồi từ người sử dụng lao động                  | 50,8          | 36,5  |
| 2. Lấy ý kiến phản hồi từ cựu SV                                  | 34,7          | 37,5  |
| 3. Lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV | 100,0         | 100,0 |
| 4. ĐBCL việc kiểm tra, thi cử của SV                              | 83,1          | 99,0  |
| 5. ĐBCL đội ngũ cán bộ, GV  | 80,5          | 84,6  |
| 6. Hỗ trợ SV về quá trình học tập                                 | 81,4          | 83,7  |
| 7. Tự đánh giá trường   | 49,2          | 63,5  |
| 8. Xây dựng sổ tay chất lượng                                     | 4,2           | 25,0  |

- *Cải thiện môi trường làm việc*: Cả 2 loại hình trường đều có những nỗ lực tạo điều kiện thuận lợi cho công tác ĐBCL. Một số cán bộ, GV và chuyên gia về lĩnh vực ĐBCL cho rằng hoạt động ở trường ĐHCL cần được / được hỗ trợ kinh phí tương đối để hoạt động hoặc có thể nói các hoạt động “bù lương” hoặc “có thực mới vực được đạo”. Đối với trường ĐHNCL, lương làm việc chủ yếu theo thỏa thuận, vì vậy, nếu có được hỗ trợ kinh phí thì cũng rất ít. Như vậy, hỗ trợ từ nhà trường tạo ra sự cân bằng thu nhập của cán bộ, GV ở 2 loại hình trường. Ghi nhận này cho thấy để đẩy mạnh hoạt động ĐBCL cần phải đảm bảo kinh tế, tài chính thì mọi người an tâm tập trung đầu tư chất lượng cho công việc.

Nghiên cứu khảo sát ý kiến của GV về một số vấn đề liên quan đến điều kiện giảng dạy và học tập cho thấy họ đánh giá khá tốt về môi trường giảng dạy và học tập. Đặc biệt là ĐHNCL.

...Nhà trường tạo điều kiện thuận lợi về kế hoạch, môi trường làm việc, hỗ trợ kinh phí hoạt động, sự ủng hộ của lãnh đạo đối với hoạt động ĐBCL...

Cán bộ đơn vị ĐBCL ĐHCL3, Nữ, 36 tuổi

...Lãnh đạo trường luôn tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động trong nhà trường, ban đầu họ chỉ quan tâm đến lợi nhuận, sau này họ nhận ra chính chất lượng là sự sống còn nên họ đầu tư hợp lý cho hoạt động ĐBCL...

Cán bộ đơn vị ĐBCL ĐHNCL1, Nữ, 57 tuổi

Hộp 1. Ý kiến về điều kiện, môi trường làm việc.

Một số GV trường ĐHCL bày tỏ tuy môi trường giảng dạy tại trường ĐHNCL tốt về điều kiện giảng dạy và cơ sở vật chất nhưng họ vẫn bám trụ trường ĐHCL vì biên chế ở trường ĐHCL mang tính ổn định nghề nghiệp và làm việc tại trường ĐH có thương hiệu, lâu đời có thể đi dạy và làm việc ở các nơi khác.

Đối với mỗi cá nhân, đơn vị, nhà trường tạo điều kiện tốt nhất có thể và giao một số quyền tự chủ để bản thân, đơn vị hoàn thành nhiệm vụ được giao. Đảm bảo phân công công việc, nhiệm vụ rõ ràng, các chế độ ưu đãi tương đối tốt. Tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ, GV có thể học tập và nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ. Ban hành các văn bản làm cơ sở pháp lý tạo sự đồng thuận giữa các đơn vị. Tuy vậy, vẫn còn một số cá nhân, đơn vị quan liêu, chưa đi sâu vào chất lượng. Nhu cầu hỗ trợ, tạo điều kiện làm việc, giảng dạy và học tập, tùy thuộc vào điều kiện tài chính, ý thức người hưởng lợi và cơ chế hoạt động của từng trường, họ quyết định tập trung đầu tư theo chiều dọc hoặc chiều ngang. Kết quả điều tra, khảo sát cho thấy trường ĐHNCL đầu tư cho môi trường, điều kiện làm việc, giảng dạy và học tập tốt hơn trường ĐHCL tương ứng với học phí SV đã đầu tư và phù hợp với hiệu suất của cán bộ, GV đáp ứng yêu cầu của nhà trường.

- *Lãnh đạo khuyến khích, tạo điều kiện:* Một số thông tin khảo sát liên quan đến nội dung này, cụ thể, khảo sát nội dung “Lãnh đạo luôn khuyến khích, tạo điều kiện” trong đơn vị của GV trên thang đo Likert từ 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 5-Hoàn toàn đồng ý cho kết quả giá trị trung bình (Mean) ở ĐHCL là 4,07 và ở ĐHNCL là 3,80; khảo sát văn hóa tổ chức trong nhà trường trên thang đo Likert từ 1-Theo hướng chỉ đạo đến 5-Theo hướng khuyến khích cho kết quả giá trị trung bình (Mean) ở ĐHCL là 3,61 và ở ĐHNCL là 3,09. Hơn nữa, một số lãnh đạo đơn vị ở trường ĐHNCL còn hạn chế trong việc chăm sóc và quan tâm đến lợi ích của nhân viên vì họ ít có điều kiện, quyền hạn trong việc tạo thêm việc làm cho nhân viên so với trường ĐHCL.

- *Cam kết trách nhiệm đối với xã hội:* Kết quả được thể hiện qua khảo sát nội dung GV “Có trách nhiệm với nhà trường, xã hội” trên thang đo Likert từ 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 5-Hoàn toàn đồng ý cho kết quả giá trị trung bình (Mean) ở ĐHCL là 3,96 và ở ĐHNCL là 4,06. Tương tự, khảo sát GV nội dung “Tăng cường trách nhiệm của GV” trong hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ người học về

hoạt động giảng dạy của GV cho kết quả ĐHCL là 3,81 và ĐHNCL là 4,02; nội dung “Tăng cường trách nhiệm của GV trong giảng dạy” trong hoạt động ĐBCL việc kiểm tra, thi cử của SV cho kết quả ĐHCL 4,15 và ĐHNCL là 4,28; nội dung “Có trách nhiệm tham gia vào hoạt động ĐBCL” và nội dung “Cam kết những gì mình thực hiện” trong nội dung trách nhiệm của GV cho kết quả tương ứng ĐHCL là 4,03 và 4,00 và ĐHNCL là 4,18 và 3,95.

Ngoài ra, một số cán bộ, GV cho biết cần tăng cường chuẩn hóa mọi hoạt động trong nhà trường, xây dựng môi trường giáo dục với tiêu chí cụ thể công khai minh bạch. Phổ biến đến toàn thể cán bộ, GV hiểu rõ mục tiêu ĐBCL và lợi ích của các hoạt động để mọi người ý thức tham gia và sử dụng kết quả phản hồi một cách hiệu quả để nâng cao chất lượng.

Về cơ chế tổ chức và hoạt động, trường ĐHNCL tính tự chủ rất cao, họ có thể tự quyết định thực hiện một hoạt động nào đó. Trong khi, trường ĐHCL mức độ tự chủ bị phụ thuộc rất nhiều vào cơ quan quản lý Nhà nước. Hơn nữa, Phạm Đức Chính và Nguyễn Minh Hiền (2013) cho rằng trường ĐHCL có trách nhiệm với Nhà nước, trường ĐH tự thực có trách nhiệm với Bộ Giáo dục và Đào tạo và “người góp vốn” [5].

Chúng ta dễ dàng thấy rằng, ở trường ĐHCL cán bộ, GV được hưởng lương theo chế độ. Vì vậy, chỉ cần hoàn thành nhiệm vụ được giao hoặc thậm chí chưa được kết quả như mong muốn, họ vẫn được tăng lương theo định kỳ hoặc tăng lương trước hạn với điều kiện chưa phải quá nỗ lực. Do vậy, khả năng cạnh tranh chưa cao dẫn đến nỗ lực cho chất lượng vẫn còn chậm chạp. Trường ĐHNCL với phương châm chất lượng tối ưu và chi phí tối thiểu, vì vậy mọi người phải có trách nhiệm với những hoạt động của mình vì đa số cán bộ, GV trong trường có cổ phần trong nguồn vốn hoạt động. Do đó, họ phải nỗ lực để vừa mang lại lợi nhuận vừa mang lại kết quả đích thực cho SV. Trường ĐH càng tự chủ, tự chịu trách nhiệm, họ càng phải thể hiện tinh thần trách nhiệm của mình trong mọi hoạt động. Quan trọng là họ đang làm cái của họ, đang bảo vệ cái của

họ nên họ phải tìm mọi cách để đạt được điều mong muốn.

Tăng cường hoạt động ĐBCL là biện pháp nhằm nâng cao và cải tiến chất lượng liên tục mọi hoạt động trong trường ĐH, là cách từng trường xây dựng kế hoạch, đảm bảo và nâng cao chất lượng. Một số cán bộ, GV và SV đang thật sự quan tâm đến chất lượng trong công việc, giảng dạy và học tập, mong muốn có môi trường, điều kiện tốt hơn để hoàn thành mục tiêu của bản thân, đơn vị đạt chất lượng tốt nhất. Những cách mà họ suy nghĩ, đề xuất tăng cường các hoạt động nhằm ĐBCL trong nhà trường là tâm huyết của những người làm công tác giáo dục và được giáo dục, là minh chứng cho nhận thức tầm quan trọng về chất lượng đã tồn tại và đang lớn dần cùng với hoạt động ĐBCL đang được triển khai trong trường ĐH, với mong muốn các nhà quản lí có những biện pháp tích cực hơn, mạnh mẽ hơn để hoàn thiện hệ thống ĐBCL bên trong. Từ kết quả khảo sát và qua trao đổi ý kiến với cán bộ, GV và SV cho thấy trường ĐHNCL thể hiện ý chí mạnh mẽ hơn trường ĐHCL trong việc tăng cường chất lượng các hoạt động trong nhà trường cũng như cách bày tỏ quan điểm chất lượng của họ theo hướng kinh tế thị trường “chất lượng để cạnh tranh”.

**- Nhận định về hoạt động đảm bảo chất lượng:**

Ý kiến của GV về hoạt động ĐBCL nói chung được khảo sát trên thang đo Likert từ ①-Hoàn toàn không đồng ý đến ⑤-Hoàn toàn đồng ý cho kết quả giá trị trung bình (Mean) của các nội dung thể hiện ở Bảng 5. Nhìn chung, các giá trị trung bình của các nội dung ở trường ĐHNCL cao hơn trường ĐHCL đôi chút và căn cứ vào thông tin phỏng vấn cho thấy cán bộ, GV trường ĐHNCL chú ý đến ĐBCL hơn trường ĐHCL, họ quan niệm giáo dục đại học theo kinh tế thị trường, sự cạnh tranh là vấn đề đề tồn tại và cần được quan tâm. Kết quả khảo sát phù hợp với số liệu GV đề nghị tăng cường các nội dung trong các hoạt động ĐBCL.

Qua phỏng vấn cho thấy, cảm nhận của bản thân khi giáo dục đại học Việt Nam nói chung và trường ĐH nói riêng quan tâm đến ĐBCL, các cán bộ, GV cho rằng ĐBCL được triển khai kịp thời, hợp lí, giúp nền giáo dục Việt Nam phát triển và hòa nhập với giáo dục thế giới. Hoạt động ĐBCL là một kênh thông tin hữu ích để giáo dục Việt Nam nói chung và trường ĐH nói riêng tự đánh giá và hoàn thiện chất lượng hơn nữa (Hộp 2).

**- Nhận định về xây dựng văn hóa chất lượng:**

Văn hóa chất lượng có nhiều định nghĩa, quan niệm khác nhau nhưng cùng hướng đến nâng cao và cải tiến chất lượng liên tục các mặt hoạt động cũng như nhận thức chất lượng của mọi người.

Bảng 5. Giá trị trung bình về nhận định của GV về triển khai hoạt động ĐBCL

| Nhận định của GV   | ĐHCL | ĐHNCL |
|--|------|-------|
| 1. ĐBCL đã đi vào thực chất (không hình thức)                | 3,47 | 3,65  |
| 2. ĐBCL không thể thiếu trong một trường ĐH                  | 3,95 | 4,23  |
| 3. ĐBCL là cách tự hoàn thiện mình                           | 3,89 | 4,22  |
| 4. Ủng hộ các hoạt động ĐBCL                                 | 4,05 | 4,23  |
| 5. Mong muốn được tham gia vào các hoạt động ĐBCL            | 3,72 | 4,27  |
| 6. Mong muốn được tham dự các khóa đào tạo, tập huấn về ĐBCL | 3,64 | 4,23  |

... Nếu mọi người thật sự quan tâm đến vấn đề chất lượng giáo dục thì tôi nghĩ giáo dục Việt Nam chắc chắn sẽ thay đổi theo hướng tích cực. Ý thức về chất lượng giáo dục tăng lên nghĩa là ý thức xã hội cũng thay đổi và tốt đẹp hơn ...

GV ĐHCL3, Nam, 32 tuổi

Hộp 2. Ý kiến về chất lượng.

Nhận thức chất lượng của cán bộ, GV và SV trong trường ĐH là yếu tố không thể thiếu trong quá trình hình thành và phát triển văn hóa chất lượng. Đặc biệt là GV và SV, vì đây là các đối tượng chiếm tỉ trọng lớn trong trường ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động dạy và học. Vì vậy, việc quan tâm đến chất lượng của họ trong quá trình làm việc, giảng dạy và học tập rất quan trọng (Hộp 3).

**- Nhận định của giảng viên và sinh viên về kết quả triển khai hoạt động đảm bảo chất lượng:**

Ý kiến GV và SV về nhận định của bản thân về kết quả triển khai các hoạt động ĐBCL trên thang đo likert từ 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 5-Hoàn toàn đồng ý cho kết quả các giá trị trung bình (Mean) như Bảng 6.

Số liệu thống kê ở GV cho thấy đa số các nội dung không có sự chênh lệch đáng kể. Riêng nội dung 2 ở ĐHNCL cao hơn ĐHCL rõ rệt, chúng ta có thể nhận thấy điều này qua một số giá trị chất lượng đã phân tích ở Bảng 2 như trách nhiệm, nhận thức, tiên phong, cam kết, năng lực trong các hoạt động ĐBCL.

...Một số người cho rằng hình thành văn hóa chất lượng hiện nay chủ yếu là ép buộc hơn tự nguyện giúp tạo thành thói quen, tự nguyện sẽ rất khó thực hiện với kiểu (nền) văn hóa của chúng ta hiện nay, tuy ép buộc có thể mang tính hình thức nhưng khi vào khuôn khổ sẽ tạo nên công việc hàng ngày, thường xuyên và có sự giám sát chặt chẽ, dần sẽ trở thành thói quen, không làm cũng phải làm, làm có sự giám sát và dần họ sẽ nhận thức được hiệu quả chất lượng (sản phẩm) qua điển hình hoặc khen thưởng mà họ đã thể hiện trong các hoạt động...

Cán bộ đơn vị ĐBCL, ĐHCL3, Nữ, 36 tuổi

Hộp 3. Ý kiến về xây dựng văn hóa chất lượng.

Bảng 6. Giá trị trung bình về nhìn nhận chất lượng của GV và SV

| Nội dung  | ĐHCL        | ĐHNCL       |
|---|-------------|-------------|
| <b>Đối với GV</b>   |             |             |
| 1. Phù hợp với mục tiêu của nhà trường                          | 3,83        | 3,74        |
| 2. Mang lại kết quả tích cực                                    | 3,64        | 4,18        |
| 3. Tăng cường gắn kết hoạt động ĐBCL với nhu cầu xã hội         | 3,70        | 3,83        |
| 4. Thúc đẩy sự phát triển của nhà trường                        | 3,86        | 4,09        |
| 5. Nâng cao nhận thức chất lượng                                | 3,90        | 4,24        |
| 6. Tinh thần làm việc của mọi người vì sự phát triển của trường | 3,91        | 4,06        |
| 7. Cảm nhận chất lượng được cải thiện sau mỗi năm               | 3,76        | 4,08        |
| <b>Trung bình cộng</b>  | <b>3,80</b> | <b>4,03</b> |
| <b>Đối với SV</b>   |             |             |
| 1. Điều kiện, môi trường học tập tốt hơn                        | 3,75        | 3,29        |
| 2. Nâng cao văn hóa học đường                                   | 3,83        | 3,36        |
| 3. Tương tác giữa cán bộ, GV và SV thân thiện hơn               | 3,80        | 3,35        |
| 4. Trách nhiệm trong làm việc, giảng dạy và học tập cao hơn     | 3,85        | 3,45        |
| 5. Nâng cao nhận thức chất lượng                                | 3,80        | 3,41        |
| 6. Nhìn chung, chất lượng được cải thiện sau mỗi năm            | 3,84        | 3,50        |
| <b>Trung bình cộng</b>  | <b>3,81</b> | <b>3,39</b> |



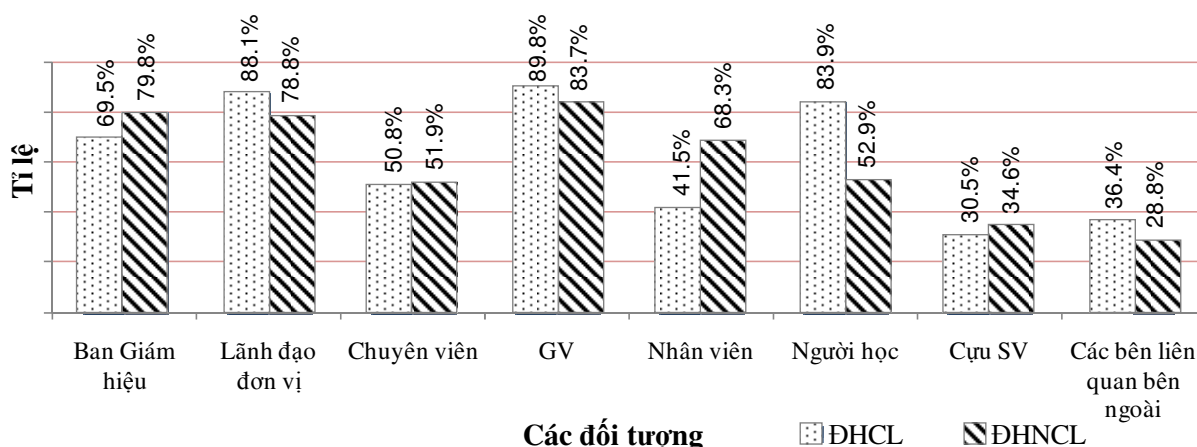
So sánh ý kiến của GV và SV có sự đối lập cách nhìn nhận về chất lượng của nhà trường sau mỗi năm. Đối với SV, giá trị của các nội dung ở trường ĐHCL cao hơn trường ĐHNCL. Lí giải cho vấn đề này là cảm nhận của SV về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ theo học phí đã đầu tư, ở trường ĐHCL học phí thấp, đầu tư các hạng mục theo giai đoạn nên SV cảm nhận được sự thay đổi so với học phí mình đã đầu tư, ở trường ĐHNCL học phí cao, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ đầu tư ban đầu tốt nên những năm sau không thay đổi nhiều dẫn đến SV không cảm nhận được sự thay đổi đáng kể. Vì vậy, đối với SV, chất lượng đi đôi với học phí đã đầu tư, đối với GV, chất lượng đi đôi với quá trình giảng dạy.

Số liệu thống kê cho thấy GV nhận định về hoạt động ĐBCL có tác động nhất định đối với bản thân, mọi hoạt động thay đổi và phát triển theo hướng tích cực. Bên cạnh đó, ý kiến của lãnh đạo, cán bộ các đơn vị qua phỏng vấn đều cho rằng có sự tiến triển tốt, tích cực hơn sau khi triển khai các hoạt động ĐBCL như chất lượng đào tạo có thay đổi theo hướng tích cực, có sự thay đổi về quy trình làm việc, trong cách quản lí, điều hành. Một số đơn vị đã có ý thức về hoạt động phản hồi, chất lượng được cải thiện rõ rệt. Tuy nhiên, những thay đổi còn chậm và chưa được rộng khắp. Hơn nữa, đa số

các cán bộ, GV cho rằng các hoạt động ĐBCL đã đi vào thực chất và là hoạt động không thể thiếu trong một trường ĐH trong thời kì hội nhập và phát triển.

- Nhận định về các đối tượng tham gia vào hoạt động đảm bảo chất lượng:

Nội dung này thăm dò ý kiến của cán bộ, GV về các đối tượng (trong và ngoài trường) phải tham gia vào hoạt động ĐBCL. Với các thành viên thuộc đơn vị ĐBCL và một số ít người am hiểu về ĐBCL và văn hóa chất lượng đều cho rằng tất cả mọi người trong trường kể cả người học và các bên liên quan đều phải có trách nhiệm tham gia vào các hoạt động ĐBCL. Số còn lại tùy theo chức năng, nhiệm vụ, họ có suy nghĩ theo từng nhóm đối tượng khác nhau. Thậm chí một số người còn cho rằng hoạt động ĐBCL là trách nhiệm và nhiệm vụ của đơn vị ĐBCL, họ chưa hiểu rằng đơn vị ĐBCL là nơi quản lí chuyên môn về ĐBCL, có nhiệm vụ xây dựng chiến lược ĐBCL, tổ chức, triển khai và hướng dẫn mọi người thực hiện công tác ĐBCL trong toàn trường. Do đó, tất cả mọi người trong trường kể cả người học và các bên liên quan phải có trách nhiệm tham gia vào các hoạt động ĐBCL nhằm mục tiêu tạo sự đồng thuận, cam kết, nâng cao chất lượng các mặt hoạt động và nâng cao nhận thức chất lượng của tất cả mọi người.



Hình 2. Tỷ lệ GV cho biết các đối tượng tham gia vào hoạt động ĐBCL.

Hình 2 mô tả các đối tượng tham gia vào hoạt động ĐBCL từ kết quả khảo sát GV. Tỷ lệ khảo sát giữa 2 loại hình trường tương đối giống nhau. Tuy nhiên, đối tượng nhân viên và người học có sự chênh lệch giữa 2 loại hình trường.

Tìm hiểu thêm thông tin về vấn đề này, tác giả tham khảo thêm ý kiến của các cán bộ, GV, kết quả cho thấy số lượng các đối tượng tham gia vào hoạt động ĐBCL tương đối ổn định so với kết quả đã khảo sát ở Hình 2. Tuy nhiên, chỉ riêng cựu SV và các bên liên quan, GV cho rằng họ có tham gia vào hoạt động ĐBCL, điều này có thể do GV biết hoặc do bị ảnh hưởng bởi nội dung phiếu trao đổi ý kiến đã thực hiện trước đó (trong phiếu trao đổi ý kiến với GV, tác giả có đặt câu hỏi liên quan đến các đối tượng tham gia vào hoạt động ĐBCL gồm ban giám hiệu, lãnh đạo đơn vị, chuyên viên, giảng viên, nhân viên, người học, cựu sinh viên và các bên liên quan bên ngoài (nhà tuyển dụng, chuyên gia,...) do vậy GV đã biết được các đối tượng này thông qua phiếu trao đổi ý kiến trước khi được phỏng vấn).

Ở Việt Nam, dù trường ĐHCL hay trường ĐHNCL, về văn hóa hay chất lượng, họ vẫn chịu ảnh hưởng bởi môi trường kinh tế - xã hội, văn hóa xã hội, môi trường chính sách chung, Luật giáo dục đại học, Điều lệ trường ĐH nên mức độ nhận thức khá đồng đều. Tuy nhận định của họ ở mỗi nơi khác nhau từ sự khác nhau về mức độ tự chủ giữa 2 loại hình trường nhưng họ vẫn có chung nhận thức chất lượng về giáo dục đại học Việt Nam. Vấn đề quan trọng là bản thân mỗi cá nhân phải hiểu và nghĩ về chất lượng khi thực hiện bất kì công việc gì, chứ không hiểu đơn thuần là hoàn thành các hoạt động ĐBCL là có văn hóa chất lượng. Vì vậy, vấn đề này thuộc về nhận thức, có thể bị ép buộc, chỉ đạo làm hay tự giác, tâm huyết để thực hiện là 2 vấn đề khác nhau trong nhận thức. Nếu chúng ta nhận thức nhu cầu chất lượng đúng đắn, có hệ thống thì các hoạt động được thực hiện trở nên có hệ thống đáp ứng yêu cầu bên trong và thỏa mãn nhu cầu bên ngoài, từ đó các chi phí cho hoạt động ĐBCL sẽ giảm thiểu và tiết kiệm đáng kể.

#### 4. Kết luận

Số liệu thu thập cho thấy cán bộ, GV và SV ở hai loại hình trường nhận định về hoạt động ĐBCL khác nhau không nhiều trong thời gian triển khai hoạt động ĐBCL trong trường ĐH. Kết quả nghiên cứu làm cơ sở để các trường ĐH tham khảo, đẩy mạnh hơn nữa công tác ĐBCL. Đặc biệt, chú trọng vào các ý kiến đánh giá về các hoạt động ĐBCL hữu ích từ cán bộ, GV và SV; sử dụng kết quả các hoạt động ĐBCL để nâng cao và cải tiến chất lượng, tăng cường công tác tuyên truyền, công khai hoạt động ĐBCL đến các thành viên trong trường và các bên liên quan; phát huy những điểm mạnh cũng như khắc phục những điểm chưa mạnh (nếu có) từ hoạt động ĐBCL. Mỗi hoạt động ĐBCL phải được triển khai, xem xét và đánh giá kết quả thực hiện để đảm bảo tính hiệu quả, tạo niềm tin, nhận thức về nhu cầu chất lượng đúng đắn và hình thành các giá trị nhận thức, trách nhiệm, hợp tác và chia sẻ về chất lượng của cá nhân và tập thể trong quá trình hình thành và phát triển văn hóa chất lượng trong trường ĐH.

#### Tài liệu tham khảo

- [1] Costreie S., Ianole R., Dinescu R., An Evaluation of the Quality (Assurance) Evaluation - Case Study: The University of Bucharest, Investeste In OAMENI (1) (2009) 100.
- [2] Farcas R., Moica S., Quality Culture - an Important Factor in Quality Assurance in Higher Education. Scientific Bulletin of the Petru Maior University of Tirgu Mures (5), (2009) 151.
- [3] Reisberg L., Quality Assurance in Higher Education: Defining, Measuring, Improving It, Boston College, 2010.
- [4] Vlăsceanu L., Grunberg L., Pârlea D., Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions, UNESCO-CEPES, Bucharest, 2007.
- [5] Phạm Đức Chính, Nguyễn Minh Hiền, Bắt cập trong cơ cấu tổ chức của quản trị đại học ở Việt Nam hiện nay, Tạp chí Quản lý Giáo dục (53) (2013) 12.
- [6] Đại học Quốc gia Hà Nội, Sổ tay thực hiện các hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong

- mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2009.
- [7] Nguyễn Phương Nga, Quá trình hình thành và phát triển việc đánh giá giảng viên, Giáo dục đại học: chất lượng và đánh giá, 2005.
- [8] Richard Lewis, Phạm Xuân Thanh, Trần Thị Tú Anh. Đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học. Tài liệu tập huấn Văn hóa chất lượng và vai trò, hoạt động của trung tâm đảm bảo chất lượng trường đại học, Bộ GD-ĐT, 2009.

## Comparison of some Judgments on the Quality Assurance Activities in Public Universities and Non-public Universities

Do Dinh Thai

*Saigon University (SGU), No. 273 An Duong Vuong Street,  
3 Ward, District 5, Ho Chi Minh City, Vietnam*

**Abstract:** The review ideas on the quality assurance activities of the members of the university are a source of useful information, contributing to improving and enhancing the continuous quality in the process of implementation and evaluation of the results of implementing the quality assurance activities. The paper presents and compares some of the judgments on the quality assurance activities in public universities and non-public universities as the basis for the universities' reference so as to promote the strengths and overcome the weaknesses (if any) of the quality assurance activities that have been affecting the way of thinking about quality of the officials, the teaching staffs, faculties and students in the roadmap of forming and developing the cultural quality.

*Keywords:* Judgement of activities, quality assurance, public university, non-public university.