

HỌC VIỆN QUẢN LÝ GIÁO DỤC

DỰ ÁN PHÁT TRIỂN GIÁO DỤC

THPT GIAI ĐOẠN 2

TÀI LIỆU

BỒI DƯỠNG GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM

GIÁO DỤC THƯỜNG XUYÊN

Chuyên đề 5:

**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC Ở
TRUNG TÂM GIÁO DỤC THƯỜNG XUYÊN**

Hà Nội, 2014

MỤC LỤC

Phần 1. Giới thiệu	1
Phần 2. Nội dung chi tiết.....	2
Chủ đề 1: Một số lý luận về quản lý chất lượng	2
1.1. Khái niệm chất lượng và chất lượng giáo dục.....	2
1.2. Các quan niệm khác nhau về chất lượng giáo dục	4
Chủ đề 2: Các mô hình quản lý chất lượng giáo dục	14
2.1. Đảm bảo chất lượng	14
2.2. Các mô hình đảm bảo chất lượng có thể áp dụng trong quản lý chất lượng giáo dục ở TTGD TX.....	16
Chủ đề 3: Đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục ở TTGD TX	25
3.1. Mục đích, ý nghĩa của kiểm định chất lượng giáo dục đối với TTGD TX	25
3.2. Kiểm định chất lượng giáo dục là gì?	27
3.3. Quy trình kiểm định chất lượng ở TTGD TX	28
Chủ đề 4: Xây dựng văn hóa chất lượng ở TTGD TX.....	35
4.1. Định nghĩa văn hóa chất lượng	35
4.2. Các điều kiện cần có để có văn hóa chất lượng ở TTGD TX	36
4.3. Xây dựng văn hóa chất lượng trong TTGD TX.....	36

CHUYÊN ĐỀ 5.
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC Ở
TRUNG TÂM GIÁO DỤC THƯỜNG XUYÊN

PGS.TS. Nguyễn Thành Vinh

TS. Nguyễn Thị Mai Phương

Phần 1. Giới thiệu

- **Mục tiêu chuyên đề**

Sau khi học xong chuyên đề này, người học có thể xây dựng được đề án quản lý chất lượng hiệu quả cho Trung tâm Giáo dục thường xuyên. Từ đó, Giám đốc Trung tâm Giáo dục thường xuyên có thể vận dụng những lý thuyết đã học về quản lý chất lượng giáo dục để xây dựng văn hóa chất lượng trong trung tâm của mình. Mục tiêu cụ thể như sau:

- Về kiến thức:

Hiểu và phân tích được các khái niệm cơ bản: chất lượng, quản lý chất lượng giáo dục, văn hóa chất lượng.

Biết và phân tích được các mô hình quản lý chất lượng và quản lý chất lượng giáo dục.

- Về kỹ năng:

Vận dụng các kiến thức đã học vào các hoạt động để quản lý chất lượng giáo dục ở Trung tâm Giáo dục thường xuyên như: lập kế hoạch quản lý chất lượng, tham gia xây dựng văn hóa chất lượng trong Trung tâm Giáo dục thường xuyên.

- Về thái độ:

Có thái độ tích cực trong thảo luận, tự học tập, nghiên cứu và triển khai trong thực tiễn quản lý Trung tâm Giáo dục thường xuyên

- **Mô tả chuyên đề**

Chuyên đề này được chia thành bốn chủ đề: một số lý luận về quản lý chất lượng, các mô hình quản lý chất lượng giáo dục, đánh giá và kiểm định

chất lượng giáo dục ở TTGD TX và xây dựng văn hóa chất lượng ở TTGD TX. Chuyên đề được dạy trong 45 tiết bằng hai hình thức trực tuyến và tập trung.

- **Yêu cầu kiến thức trước khi vào học**

Người học có kiến thức về khoa học quản lý giáo dục; đảm bảo và kiểm định chất lượng trong Trung tâm giáo dục thường xuyên; thanh tra, kiểm tra ở TTGD TX.

Phần 2. Nội dung chi tiết

Chủ đề 1: Một số lý luận về quản lý chất lượng

Mục tiêu chủ đề 1: Người học hiểu những khái niệm cơ bản liên quan đến quản lý chất lượng giáo dục nói chung và ở Trung tâm Giáo dục thường xuyên nói riêng.

Thời lượng: 15 tiết

1.1. Khái niệm chất lượng và chất lượng giáo dục

Chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật, sự việc,... làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác – *Từ điển tiếng Việt phổ thông*.

Chất lượng là “cái làm nên phẩm chất, giá trị của sự vật” hoặc là “cái tạo nên bản chất sự vật, làm cho sự vật này khác sự vật kia” – *Từ điển tiếng Việt thông dụng* – NXB Giáo dục, 1998.

Chất lượng là “mức hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, các thông số cơ bản” – *Từ điển Oxford bỏ túi*.

Chất lượng là tiềm năng của một sản phẩm hay dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng – Theo tiêu chuẩn Pháp NFX 50-109.

Theo Kaory Ishikawa: Chất lượng là khả năng thỏa mãn nhu cầu của thị trường với chi phí thấp nhất.

Như vậy, chất lượng là một khái niệm động, nhiều chiều được xác định qua nhiều cách tiếp cận khác nhau. Một số cách tiếp cận chất lượng như sau:

- **Chất lượng là sự phù hợp với các tiêu chuẩn đã đặt ra**

Cách tiếp cận chất lượng từ góc độ tiêu chuẩn hay các thông số kỹ thuật có nguồn gốc từ việc kiểm soát chất lượng trong các ngành sản xuất và dịch vụ. Như vậy, chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ được đo bằng sự phù hợp của nó với các thông số hay tiêu chuẩn được quy định trước đó.

- **Chất lượng là sự phù hợp với mục đích**

Cách tiếp cận khái niệm chất lượng được đa số các nhà hoạch định chính sách và quản lý sử dụng là *sự phù hợp với mục đích* – hay đạt được các mục đích đề ra trước đó. Cách tiếp cận này cho phép cung cấp một mẫu hình để xác định các tiêu chí mà một sản phẩm hay dịch vụ cần có. Nó là một khái niệm động, phát triển theo thời gian, tùy thuộc vào sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước và tùy thuộc vào đặc thù của từng loại sản xuất và dịch vụ có thể sử dụng để phân tích chất lượng ở các cấp độ khác nhau.

- **Chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích**

Khác với tiếp cận ở trên, chỉ cần “phù hợp với mục đích” là được rồi, nhưng cách tiếp cận này nhấn mạnh đến tính “hiệu quả của việc đạt được mục đích”, đôi khi phù hợp với mục đích nhưng hiệu quả không cao, tốn kém chi phí và ngược lại, hiệu quả cao nhưng không đạt được mục đích mong đợi.

Theo tiếp cận này, một cơ sở có chất lượng cao là cơ sở tuyên bố rõ ràng sứ mạng (mục đích) của mình và đạt được mục đích đó một cách hiệu quả và hiệu suất nhất thể hiện qua giá trị gia tăng của sản phẩm. Cách tiếp cận này cho phép các cơ sở tự quyết định các tiêu chuẩn chất lượng và mục tiêu hoạt động của mình.

- **Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng**

Trong 20 năm gần đây, người ta không chỉ nói tới việc sản phẩm phải phù hợp với các thông số kỹ thuật hay tiêu chuẩn cho trước, mà còn nói tới sự đáp ứng nhu cầu của người sử dụng sản phẩm đó. Vì vậy, khi thiết kế một sản phẩm hay dịch vụ, yếu tố quyết định là xác định nhu cầu của khách hàng, để sản phẩm có được những đặc tính mong muốn và với giá cả mà họ sẽ hài lòng trả.

- ***Chất lượng giáo dục***

Trong rất nhiều cách tiếp cận giáo dục kể trên, ta có thể lựa chọn một cách tiếp cận để định nghĩa cho khái niệm “chất lượng giáo dục”. Chúng ta có thể tùy ý lựa chọn cách tiếp cận của mình để định nghĩa, miễn là nêu rõ cách tiếp cận của mình. Ở đây, chúng ta sử dụng cách tiếp cận “chất lượng là sự phù hợp với mục đích hay mục tiêu”.

Định nghĩa: “Chất lượng giáo dục là sự phù hợp với mục tiêu giáo dục. Mục tiêu giáo dục thể hiện những đòi hỏi của xã hội đối với con người (nguồn nhân lực) mà giáo dục có nhiệm vụ phải đào tạo. Trong lĩnh vực giáo dục, chất lượng thường được hiểu theo nghĩa đa dạng hơn. Chất lượng giáo dục thường liên quan đến thành tích học tập, sự đáp ứng các chuẩn mực và giá trị, sự phát triển của cá nhân người học, lợi ích của những đầu tư và sự phù hợp với mục tiêu đề ra” (Mục tiêu giáo dục và giáo dục các ngành học, bậc học được quy định trong Luật giáo dục).

Như vậy, sự phù hợp của giáo dục là khía cạnh quan trọng của chất lượng giáo dục, quyết định đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục.

Theo Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT về Quy trình kiểm định chất lượng giáo dục: Chất lượng giáo dục là sự đáp ứng mục tiêu đề ra của cơ sở giáo dục, đáp ứng các yêu cầu của Luật Giáo dục, Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Giáo dục và Luật Giáo dục đại học, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực cho phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

1.2. Các quan niệm khác nhau về chất lượng giáo dục

- ***Chất lượng được đánh giá bằng “đầu vào”***

Quan điểm: “Chất lượng một trường phụ thuộc vào chất lượng hay số lượng đầu vào của trường đó”. Quan điểm này còn được gọi là “quan điểm nguồn lực”, nghĩa là: nguồn lực là chất lượng.

Theo quan điểm này, một trường tuyển được học viên giỏi, có đội ngũ cán bộ giảng dạy uy tín, có nguồn tài chính cần thiết để trang bị các phòng thí nghiệm, giảng đường, các thiết bị tốt nhất được xem là trường có chất lượng cao.

Hạn chế: Quan điểm này đã bỏ qua sự tác động của quá trình đào tạo diễn ra rất đa dạng và liên tục trong thời gian ở trường. Thực tế, theo cách đánh giá này, quá trình đào tạo được xem là một “hộp đen”, chỉ dựa vào đánh giá “đầu vào” và phỏng đoán chất lượng “đầu ra”. Sẽ khó giải thích trong trường hợp một nhà trường có nguồn lực “đầu vào” dồi dào, nhưng chỉ có những hoạt động đào tạo hạn chế; hoặc ngược lại, một trường có những nguồn lực khiêm tốn, nhưng đã cung cấp cho học viên một chương trình đào tạo hiệu quả.

- ***Chất lượng được đánh giá bằng “đầu ra”***

Quan điểm: “Đầu ra” của giáo dục có tầm quan trọng hơn so với “đầu vào” của quá trình đào tạo. “Đầu ra” chính là sản phẩm của giáo dục, được thể hiện bằng năng lực chuyên môn nghiệp vụ và tay nghề của người học tốt nghiệp hay khả năng cung cấp các hoạt động của trường đó.

Hạn chế:

Một là, mối liên hệ giữa “đầu vào” và “đầu ra” không được xem xét đúng mức. Trong thực tế mối liên hệ này là có thực, cho dù đó không phải hoàn toàn là quan hệ nhân - quả. Một trường có khả năng tiếp nhận các học viên giỏi, không có nghĩa là học viên của họ sẽ tốt nghiệp loại giỏi.

Hai là, cách đánh giá “đầu ra” của các trường là rất khác nhau.

- ***Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị gia tăng”***

Quan điểm: Một trường có tác động tích cực tới học viên khi nó tạo ra được sự khác biệt trong sự phát triển về trí tuệ và tay nghề cá nhân của sinh viên. “Giá trị gia tăng” được xác định bằng giá trị của “đầu ra” trừ đi giá trị của “đầu vào”, kết quả thu được là “giá trị gia tăng” mà trường đã đem lại cho học viên và được đánh giá là chất lượng giáo dục.

Hạn chế: Nếu theo quan điểm này về chất lượng giáo dục, một loạt vấn đề phương pháp luận nan giải sẽ nảy sinh: khó có thể thiết kế một thước đo thống nhất để đánh giá chất lượng “đầu vào” và “đầu ra” để tìm ra được hiệu số của chúng và đánh giá chất lượng của trường đó. Hơn nữa, các trường

trong hệ thống giáo dục lại rất đa dạng, không thể dùng một bộ công cụ đo duy nhất cho tất cả các trường trong cùng một trình độ. Và lại, cho dù có thể thiết kế được bộ công cụ như vậy, giá trị gia tăng được xác định sẽ không cung cấp thông tin gì về sự cải tiến quá trình đào tạo trong từng trường.

- ***Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị học thuật”***

Quan điểm: Đây là quan điểm truyền thống của nhiều trường phương Tây, chủ yếu dựa vào sự đánh giá của các chuyên gia về năng lực học thuật và tay nghề của đội ngũ cán bộ giảng dạy trong từng trường trong quá trình thẩm định công nhận chất lượng đào tạo. Điều này có nghĩa là trường nào có đội ngũ giáo viên giỏi, có uy tín khoa học, có tay nghề cao thì được xem là trường có chất lượng cao.

Hạn chế: Khó đánh giá được năng lực chất xám và tay nghề của đội ngũ giáo viên khi xu hướng chuyên ngành hóa ngày càng sâu, phương pháp luận ngày càng đa dạng.

- ***Chất lượng được đánh giá bằng “văn hóa tổ chức”***

Quan điểm: Quan điểm này dựa trên nguyên tắc các trường phải tạo ra được “Văn hóa tổ chức” của riêng mình, hỗ trợ cho quá trình liên tục cải tiến chất lượng. Vì vậy, một trường được đánh giá là có chất lượng khi nó có được “văn hóa tổ chức” riêng với nét đặc trưng quan trọng là không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo. Quan điểm này bao hàm cả các giả thiết về bản chất của chất lượng và bản chất của tổ chức.

Hạn chế: Quan điểm này được mượn từ lĩnh vực công nghiệp và thương mại nên khó có thể áp dụng trong lĩnh vực giáo dục, khi chưa chịu chấp nhận là một loại hình dịch vụ.

- ***Chất lượng được đánh giá bằng “kiểm toán”***

Quan điểm: Quan điểm này về chất lượng giáo dục xem trọng quá trình hoạt động bên trong trường và nguồn thông tin cung cấp cho việc ra quyết định. Nếu kiểm toán tài chính xem xét các tổ chức có duy trì chất độ sổ sách tài chính hợp lý không, thì kiểm toán chất lượng quan tâm xem các

trường có thu thập đủ thông tin phù hợp và trên cơ sở đó những người ra quyết định ra được các quyết định về chất lượng hợp lý và thực hiện có hiệu quả không?

Quan điểm này cho rằng nếu một cá nhân có đủ thông tin cần thiết thì có thể có được các quyết định chính xác và chất lượng giáo dục được đánh giá qua quá trình thực hiện, còn “đầu vào”, “đầu ra” chỉ là các yếu tố phụ.

Đặc biệt lưu ý trong bối cảnh các nhà trường được tự chủ tài chính, cần đảm bảo tuân thủ đúng các quy định tài chính.

Hạn chế: Khó lý giải những trường hợp khi một cơ sở giáo dục có đầy đủ phương tiện thu thập thông tin, song vẫn có thể có những quyết định chưa phải tối ưu.

- **Các thành tố tạo nên chất lượng giáo dục**

Các thành tố tạo nên chất lượng của hệ thống giáo dục (mô hình CIMO)

Nếu xem chất lượng giáo dục là sự phù hợp với “mục tiêu giáo dục” thì có thể nói: “Chất lượng của một hệ thống giáo dục là sự phù hợp với mục tiêu của hệ thống giáo dục”. Về cơ bản, mục tiêu của hệ thống giáo dục là:

- Một hệ thống với các thành phần đều vận hành một cách có kết quả.
- Hệ thống tạo nên được những sản phẩm (con người được giáo dục) đáp ứng các chuẩn mực và giá trị.

UNESCO đã phân tích hệ thống giáo dục của khoảng 200 quốc gia và rút ra những yếu tố cơ bản của hệ thống giáo dục là:

- Điều kiện kinh tế - xã hội;
- Nguyên tắc và mục tiêu giáo dục;
- Những ưu tiên và các mối quan hệ;
- Luật và các chính sách;
- Cấu trúc và tổ chức hệ thống;
- Quản lý hệ thống;
- Tài chính giáo dục;
- Các điều kiện vật chất cho giáo dục;

- Người dạy và người học.

Có thể xem xét để kết hợp các yếu tố này trong một khung gồm 4 thành phần cơ bản tạo nên hệ thống giáo dục:

- Thành phần thứ nhất gồm các yếu tố **đầu vào** (Input) của hệ thống giáo dục. Đó là: các nguồn vật chất (sách giáo khoa, tài liệu học tập, lớp học, thư viện, trang thiết bị học tập, cơ sở vật chất,...); con người tham gia giáo dục (các nhà quản lý, giáo viên, nhân viên, thanh tra viên, giám sát viên, học sinh); tài chính dành cho các hoạt động giáo dục; tỷ lệ GDP (tổng sản phẩm quốc dân dành cho giáo dục).

- Thành phần thứ hai gồm các yếu tố tạo nên **quá trình quản lý (management)** của hệ thống. Các yếu tố cụ thể như: thời gian dành cho học tập, việc sử dụng các phương pháp dạy học, tương tác giữa người dạy và người học, cách đánh giá sự tiến bộ, những phản hồi và khuyến khích trong quá trình dạy học.

- Thành phần thứ ba bao gồm các yếu tố **đầu ra** (outcome) là kết quả của giáo dục. Khi nói đến đầu ra của giáo dục là nói đến sản phẩm của giáo dục bao gồm những phẩm chất, giá trị của người học được đào tạo qua hệ thống như: lòng yêu nước, tự hào dân tộc, ý thức trở thành một công dân tốt,...; kỹ năng đọc, viết, tính toán và các kỹ năng sống; các kỹ năng để phát triển tính sáng tạo và cảm xúc.

- Thành phần thứ tư: hoạt động của hệ thống giáo dục còn phải được xem xét trong hoàn cảnh (context) nhất định. Hoàn cảnh bao gồm:

- Các điều kiện về kinh tế và thị trường lao động trong cộng đồng;
- Các nhân tố văn hóa - xã hội và tôn giáo;
- Kiến thức về giáo dục của cộng đồng và cơ sở hạ tầng dành cho giáo dục;
- Nguồn nhân lực dành cho giáo dục;
- Sự cạnh tranh của nghề dạy học trong thị trường lao động;
- Quản lý nhà nước và các chiến lược quản lý về giáo dục;
- Triết lý của người dạy và người học;

- Tác động của bạn bè;
- Sự hỗ trợ, chăm lo của cha mẹ;
- Thời gian dành cho học tập ở trường và ở nhà;
- Các chuẩn quốc gia;
- Sự mong đợi của công chúng;
- Đòi hỏi của thị trường lao động;
- Xu thế toàn cầu hóa.

Như vậy, chất lượng của một hệ thống giáo dục là chất lượng của những thành tố tạo nên hệ thống:

- Chất lượng đầu vào (I)
- Chất lượng quá trình quản lý (M)
- Chất lượng đầu ra (O)

Chất lượng của các thành phần này cần được xem xét trong hoàn cảnh cụ thể (C). Được viết ngắn gọn là quan điểm CIMO. Đánh giá chất lượng của một hệ thống giáo dục là đánh giá chất lượng của các thành tố tạo nên hệ thống.

- Các thành tố tạo nên chất lượng của cơ sở giáo dục (mô hình CIPO)

Chất lượng của một nhà trường hoặc cơ sở giáo dục thường được thể hiện qua 10 yếu tố sau:

- Người học khỏe mạnh, được nuôi dưỡng tốt, được khuyến khích thường xuyên để có động cơ học tập chủ động.
- Giáo viên đạt chuẩn nghề nghiệp và được quan tâm.
- Phương pháp dạy học áp dụng hiệu quả.
- Chương trình giáo dục phù hợp.
- Phương tiện và thiết bị dạy học thích hợp, dễ tiếp cận và thân thiện với người sử dụng.
- Môi trường học tập đảm bảo, phù hợp.
- Hệ thống đánh giá phù hợp với môi trường, quá trình và kết quả giáo dục.
- Hệ thống quản lý giáo dục dân chủ.

- Tôn trọng và thu hút được cộng đồng cũng như nền văn hóa địa phương trong hoạt động giáo dục.

- Có chính sách đầu tư phù hợp.

Như vậy, có thể nói chất lượng của một cơ sở giáo dục là chất lượng của các thành phần tạo nên một cơ sở giáo dục, như vậy, chất lượng của một cơ sở giáo dục bao gồm:

- Chất lượng đầu vào (I)

- Chất lượng quá trình (Process)

- Chất lượng đầu ra (Outcome)

Các thành phần này được xem xét trong hoàn cảnh (Context) cụ thể của nhà trường/ cơ sở giáo dục.

Đánh giá chất lượng của một cơ sở giáo dục là đánh giá chất lượng của 3 thành tố này. Các tiêu chí và chỉ số cụ thể cần được xác định để chỉ rõ mức độ đạt được của các thành phần này, làm nên chất lượng của cơ sở giáo dục.

- Các thành tố tạo nên chất lượng giáo dục của một quá trình giáo dục

Chất lượng của một quá trình giáo dục/đào tạo thể hiện chính qua năng lực của người được đào tạo sau khi hoàn thành chương trình đào tạo.

Năng lực này gồm 4 thành tố:

- Khối lượng, nội dung và trình độ kiến thức được đào tạo;

- Kỹ năng, kỹ xảo thực hành;

- Năng lực nhận thức và năng lực tư duy được đào tạo;

- Phẩm chất nhân văn được đào tạo;

Bài tập thảo luận:

Theo thầy/cô, những yếu tố nào tạo nên chất lượng của một TT GDTX?

Câu hỏi ôn tập chủ đề 1.**Câu 1: Hãy nói một nhận định ở cột A với một mô tả phù hợp ở cột B**

	Cột A	Cột B
1.	<i>Chất lượng được đánh giá bằng “đầu vào”</i>	Quan điểm này về chất lượng giáo dục xem trọng quá trình hoạt động bên trong trường và nguồn thông tin cung cấp cho việc ra quyết định. Nếu kiểm toán tài chính xem xét các tổ chức có duy trì chất độ sổ sách tài chính hợp lý không, thì kiểm toán chất lượng quan tâm xem các trường có thu thập đủ thông tin phù hợp và trên cơ sở đó những người ra quyết định ra được các quyết định về chất lượng hợp lý và thực hiện có hiệu quả không?
2.	<i>Chất lượng được đánh giá bằng “đầu ra”</i>	Một trường có tác động tích cực tới học viên khi nó tạo ra được sự khác biệt trong sự phát triển về trí tuệ và tay nghề cá nhân của sinh viên. “Giá trị gia tăng” được xác định bằng giá trị của “đầu ra” trừ đi giá trị của “đầu vào”, kết quả thu được là “giá trị gia tăng” mà trường đã đem lại cho học viên và được đánh giá là chất lượng giáo dục.
3.	<i>Chất lượng được đánh</i>	“Đầu ra” của giáo dục có tầm quan trọng

	<i>giá bằng “giá trị học thuật”</i>	hơn so với “đầu vào” của quá trình đào tạo. “Đầu ra” chính là sản phẩm của giáo dục, được thể hiện bằng năng lực chuyên môn nghiệp vụ và tay nghề của người học tốt nghiệp hay khả năng cung cấp các hoạt động của trường đó.
4.	<i>Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị gia tăng”</i>	Đây là quan điểm truyền thống của nhiều trường phương Tây, chủ yếu dựa vào sự đánh giá của các chuyên gia về năng lực học thuật và tay nghề của đội ngũ cán bộ giảng dạy trong từng trường trong quá trình thẩm định công nhận chất lượng đào tạo.
5.	<i>Chất lượng được đánh giá bằng “văn hóa tổ chức”</i>	Chất lượng một trường phụ thuộc vào chất lượng hay số lượng đầu vào của trường đó”. Quan điểm này còn được gọi là “quan điểm nguồn lực”, nghĩa là: nguồn lực là chất lượng.
6.	<i>Chất lượng được đánh giá bằng “kiểm toán”</i>	Quan điểm này dựa trên nguyên tắc các trường phải tạo ra được “Văn hóa tổ chức” của riêng mình, hỗ trợ cho quá trình liên tục cải tiến chất lượng. Vì vậy, một trường được đánh giá là có chất lượng khi nó có được “văn hóa tổ chức” riêng với nét đặc trưng quan trọng là không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo. Quan điểm này bao hàm

		cả các giả thiết về bản chất của chất lượng và bản chất của tổ chức
--	--	---

Đáp án: 1A và 5B; 2A và 3B; 4A và 2B; 3A và 4B; 5A và 6B; 6A và 1B

Câu 2: Chọn một đáp án đúng

Theo quan cách tiếp cận chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu, chất lượng giáo dục là sự phù hợp với ...

- A. Các kết quả giáo dục
- B. Mục tiêu giáo dục
- C. Quy trình giáo dục
- D. Chất lượng đầu vào

Đáp án: B

Câu 3: Chọn một đáp án đúng

Hạn chế của quan điểm chất lượng được đánh giá bằng “đầu vào” là:

- A. Quan điểm này đã bỏ qua sự tác động của quá trình đào tạo diễn ra rất đa dạng và liên tục trong thời gian ở trường.
- B. Quan điểm này bao hàm cả các giả thiết về bản chất của chất lượng và bản chất của tổ chức
- C. Quan điểm này dựa trên nguyên tắc các trường phải tạo ra được “Văn hóa tổ chức” của riêng mình, hỗ trợ cho quá trình liên tục cải tiến chất lượng
- D. Quan điểm này được mượn từ lĩnh vực công nghiệp và thương mại nên khó có thể áp dụng trong lĩnh vực giáo dục, khi chưa chịu chấp nhận là một loại hình dịch vụ.

Đáp án: A

Câu 4: Điền các từ (cụm từ) sau vào chỗ trống phù hợp: quyết định, nguồn thông tin

Quan điểm chất lượng giáo dục được đánh giá bằng “kiểm toán” xem trọng quá trình hoạt động bên trong trường và (1) cung cấp cho việc ra quyết định. Nếu kiểm toán tài chính xem xét các tổ chức có duy trì sổ sách tài chính hợp

lý không, thì kiểm toán chất lượng quan tâm xem các trường có thu thập đủ thông tin phù hợp và trên cơ sở đó những người ra (2) ra được các quyết định về chất lượng hợp lý và thực hiện có hiệu quả không?

Đáp án: 1(nguồn thông tin); 2(quyết định).

Câu 5: Điền các từ sau vào chỗ trống phù hợp: giá trị gia tăng, đầu vào, đầu ra.

Theo quan điểm chất lượng được đánh giá bằng “giá trị gia tăng”: Một trường có tác động tích cực tới học viên khi nó tạo ra được sự khác biệt trong sự phát triển về trí tuệ và tay nghề cá nhân của học sinh. “Giá trị gia tăng” được xác định bằng giá trị của (1) trừ đi giá trị của (2), kết quả thu được là (3) mà trường đã đem lại cho học viên và được đánh giá là chất lượng giáo dục.

Đáp án: 1 (đầu ra); 2 (đầu vào); 3 (giá trị gia tăng).

Chủ đề 2: Các mô hình quản lý chất lượng giáo dục

Mục tiêu chủ đề: Người học hiểu các đặc trưng, quy trình của mỗi mô hình quản lý chất lượng giáo dục và vận dụng vào quản lý chất lượng.

Thời lượng: 15 tiết

2.1. Đảm bảo chất lượng

Đây là quá trình xảy ra trước và trong khi thực hiện. Mỗi quan tâm của nó là phòng chống những sai phạm có thể xảy ra ngay từ bước đầu tiên. Chất lượng của sản phẩm được thiết kế ngay trong quá trình sản xuất ra nó từ khâu đầu đến khâu cuối đều phải tuân theo những tiêu chuẩn nghiêm ngặt, đảm bảo không có sai phạm trong bất kỳ khâu nào. Đảm bảo chất lượng phần lớn là trách nhiệm của người lao động, thường làm việc trong các đơn vị độc lập chứ không phải là các thanh tra viên, mặc dù thanh tra cũng có thể có vai trò nhất định trong đảm bảo chất lượng.

Đảm bảo chất lượng là một quá trình liên tục duy trì chất lượng và liên tục cải tiến chất lượng theo cấu trúc hệ thống. Một công cụ quan trọng trong quá trình đảm bảo chất lượng là tự đánh giá. Tự đánh giá đem đến cho chúng ta một cái nhìn sâu hơn về những điểm mạnh, điểm yếu và cũng là một sự khởi đầu tốt cho việc xây dựng các chính sách nhằm thúc đẩy sự phát triển và cũng có thể là điểm khởi đầu cho việc xây dựng một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.

Đảm bảo chất lượng là toàn bộ các hoạt động có kế hoạch, có hệ thống được tiến hành trong hệ thống chất lượng và được chứng minh là đủ mức cần thiết để khách hàng thỏa mãn các yêu cầu chất lượng.

Đảm bảo chất lượng có nghĩa là tạo ra sản phẩm không lỗi, Philip B.Crosby gọi là “nguyên tắc không lỗi”, “làm đúng ngay từ đầu và làm đúng ở mọi thời điểm”.

Chất lượng đào tạo được đảm bảo bởi hệ thống đảm bảo chất lượng, hệ thống này sẽ chỉ ra chính xác phải làm thế nào và theo những tiêu chuẩn nào. Các tiêu chuẩn chất lượng được sắp xếp theo thể thức trong hệ thống đảm bảo chất lượng.

Nguyên tắc của đảm bảo chất lượng

1. Tiếp cận từ đầu với khách hàng nắm rõ các yêu cầu của họ. Điều này có ý nghĩa hết sức quan trọng vì đó là cơ sở để giúp ta xây dựng các quy trình và tiêu chuẩn cho sản phẩm đầu ra có thể đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của khách hàng.

2. Mọi thành viên trong trường cùng tham gia áp dụng triết lý người học là trên hết và mỗi người trong đơn vị đều quan tâm tới chất lượng và đều có trách nhiệm liên quan đến chất lượng. Đảm bảo chất lượng chỉ có thể thực hiện khi từng người, từng tổ nhóm phối hợp với nhau một cách ăn ý, nhịp nhàng và thống nhất.

3. Mọi bộ phận trong trường đều phải có trách nhiệm trong việc đảm bảo chất lượng, điều này có nghĩa khi có vấn đề về chất lượng thì không chỉ có bộ

phận đảm bảo chất lượng chịu trách nhiệm mà tất cả các phòng ban cũng phải chịu trách nhiệm. Chỉ có như vậy thì hoạt động đảm bảo và nâng cao chất lượng mới thực sự được quan tâm thích đáng.

2.2. Các mô hình đảm bảo chất lượng có thể áp dụng trong quản lý chất lượng giáo dục ở TTGD TX

2.2.1. Mô hình BS 5750/ ISO 9000

Khoảng từ đầu thập kỷ 90, giới quản lý giáo dục quan tâm tới tiêu chuẩn Anh BS 5750 và tương đương với nó là tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000.

BS 5750 lần đầu tiên được công bố với tên gọi Các hệ thống chất lượng. Nó có nguồn gốc từ tổ chức “Các quy trình đảm bảo chất lượng đồng minh (AQAP) (Allied Quality Assurance Procedures) của Bộ Quốc phòng Anh và NATO.

BS 5750 bao gồm 4 phần:

- Phần 1, áp dụng cho các tổ chức lấy việc thiết kế và phát triển sản phẩm là phần quan trọng trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Phần 2, áp dụng chủ yếu cho các tổ chức khác nhau trong đó có các cơ sở giáo dục.

- Phần 3, áp dụng cho các tổ chức chuyên kiểm tra hay thử nghiệm sản phẩm.

- Phần 4 là hướng dẫn sử dụng cho 3 phần nói trên.

Phần 1 giống với ISO 9001, phần 2 giống với ISO 9002.

Một trong những quan điểm cơ sở của BS 5750/ ISO 9000 là hệ thống chất lượng phải có khả năng tạo ra các sản phẩm có chất lượng nhất quán. Điều này khó có thể áp dụng trong giáo dục thường xuyên bởi lẽ khó có thể gọi người học, hay người thụ hưởng giáo dục ở Trung tâm là “sản phẩm”. Tất cả các giáo viên đều thấy rõ rằng không có 2 lớp học nào hoàn toàn giống nhau bởi các cá nhân ở 2 lớp đó là khác nhau, các môi tác động qua lại giữa thầy và trò, giữa trò với nhau, động lực, thái độ, năng lực của họ cũng rất

khác nhau. Hơn nữa mô hình giáo dục thường xuyên là mô hình mở và đa dạng đối tượng học.

Do nhiều lý do khác mà nhiều nhà quản lý giáo dục khuyến cáo không nên dùng BS 5750/ ISO 9000 trong quản lý chất lượng, bởi lẽ theo họ, giáo dục gắn với cung ứng dịch vụ hơn là một quy trình sản xuất.

Mặc dù BS 5750/ ISO 9000 có một số nhược điểm nêu ở trên, tuy nhiên nó cũng bước đầu đặt nền móng cho các mô hình quản lý chất lượng tổng thể đề cập dưới đây.

2.2.2. Quản lý chất lượng tổng thể (TQM)

Những đặc điểm cơ bản của TQM

Cũng giống như một hệ thống đảm bảo chất lượng, TQM tập trung vào 5 lĩnh vực: sứ mạng và chú trọng đến khách hàng; cách tiếp cận các hoạt động có hệ thống; việc phát triển mạnh mẽ nguồn nhân lực; các tư tưởng dài hạn; sự phục vụ hết mực. Theo Sherr và Lozier (1991), có 5 thành phần chính ảnh hưởng đến việc cải tiến chất lượng trường học: sự trung thực, chia sẻ quan điểm, kiên nhẫn, hết lòng làm việc, và lý thuyết TQM. Trong 5 thành tố trên, chỉ có cái cuối cùng là có thể dạy và học.

Mô hình quản lý chất lượng tổng thể - một mô hình cũng có xuất xứ từ thương mại và công nghiệp nhưng tỏ ra phù hợp hơn với giáo dục. Đặc trưng của mô hình TQM là nó không áp đặt một hệ thống cứng nhắc cho bất kỳ cơ sở đào tạo nào, nó tạo ra một nền “văn hóa chất lượng” bao trùm lên toàn bộ quá trình đào tạo. Triết lý của TQM là tất cả mọi người ở bất kỳ cương vị nào, vào bất kỳ thời điểm nào cũng đều là người quản lý chất lượng của phần việc mình được giao và hoàn thành nó một cách tốt nhất, với mục đích tối cao là thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Vận dụng một số quan niệm của TQM trong quản lý giáo dục và quản lý chất lượng tại Trung tâm Giáo dục thường xuyên

Ba khái niệm cơ bản của TQM: sản phẩm, khách hàng, bên cung ứng. Đây là 3 yếu tố quan trọng có quan hệ mật thiết với nhau, tạo thành “xương

sống” của TQM. Khi vận dụng TQM vào giáo dục cần lưu ý: thay đổi nhận thức về vị trí người dạy và người học.; vấn đề tính cạnh tranh trong giáo dục; xây dựng chính sách chất lượng ở một mô hình giáo dục mở như Trung tâm Giáo dục thường xuyên.

Việc vận dụng TQM trong quản lý giáo dục cho ta thấy tinh thần cơ bản là:

- Luôn hướng vào khách hàng, làm thỏa mãn khách hàng (người học). Khách hàng bên trong quan trọng nhất là học sinh, khách hàng bên ngoài là cha mẹ học sinh, cộng đồng, người sử dụng lao động xã hội.

- Sự cần thiết phải quản lý có hiệu quả tất cả các giai đoạn của quá trình quản lý. Liên tục cải tiến, làm tốt ngay từ đầu.

- Sử dụng hợp lý các chức năng quản lý (chu trình quản lý) giúp ngăn ngừa sai sót ở tất cả các cấp, các giai đoạn, các bộ phận và đối với từng thành viên trong tổ chức.

- Quản lý chất lượng tổng thể trong giáo dục cần tới trách nhiệm chung của mọi người.

- TQM được nâng lên thành văn hóa tổ chức.

2.2.3. Mô hình quản lý chất lượng TT GDTX

Mô hình quản lý chất lượng TT GDTX đề xuất sau đây được xây dựng bằng cách tích hợp hai phương thức quản lý chất lượng với nhau: *Quản lý chất lượng từ ngoài* (EQA) tác động đến Trung tâm được thực hiện qua bốn thành tố chính (nhà nước, gia đình, cộng đồng và đơn vị kiểm định độc lập) và *Quản lý chất lượng bên trong* (IQA) Trung tâm là các hoạt động quản lý bên trong của Ban Giám đốc với sự hỗ trợ của đơn vị đảm bảo chất lượng. Phương thức quản lý này hướng đến mục tiêu quản lý chất lượng và từng bước nâng cao chất lượng của Trung tâm.

Để quản lý chất lượng trong Trung tâm một cách hiệu quả, cần tập trung vào quản lý chất lượng các hoạt động cốt yếu trong Trung tâm như:

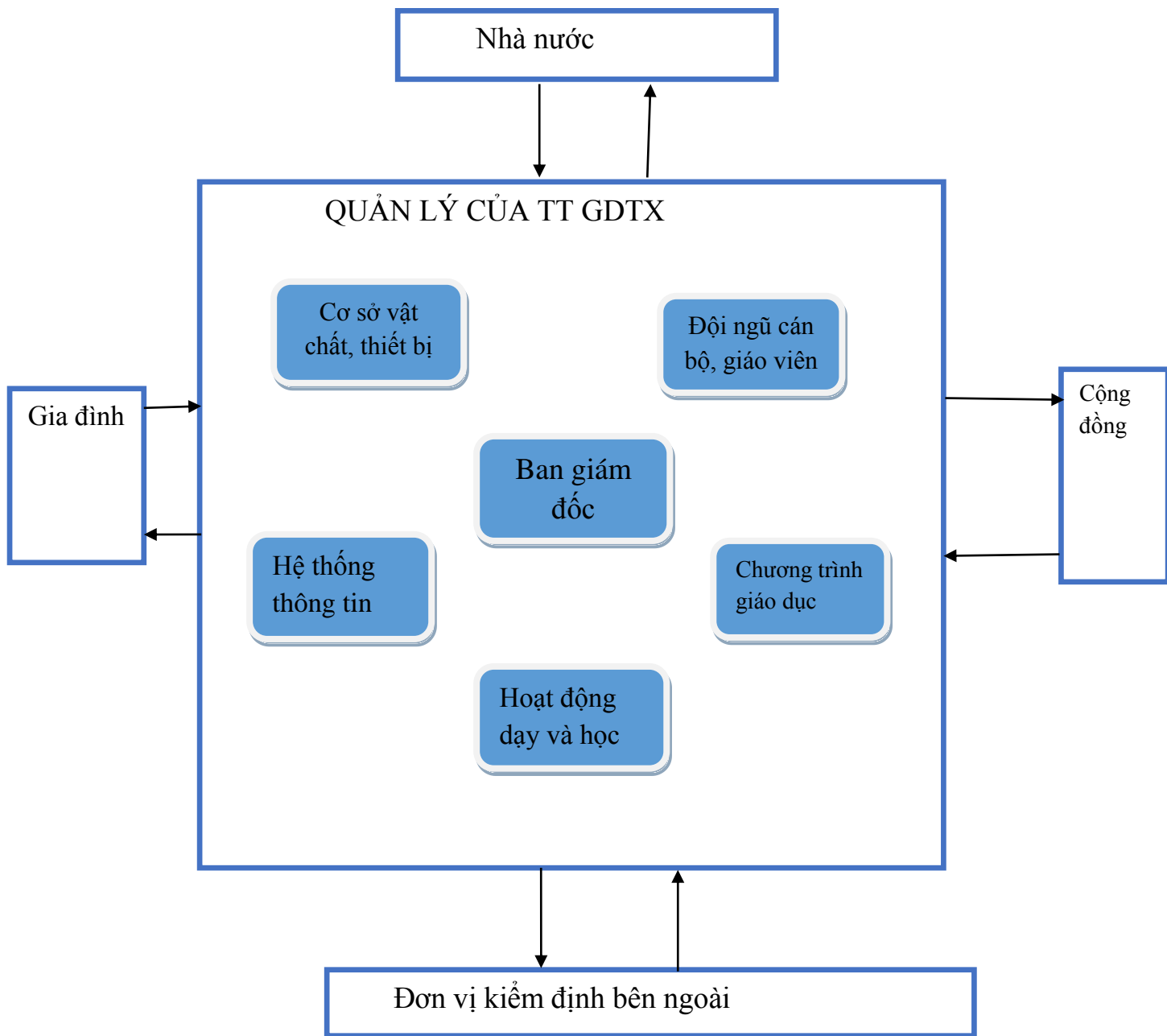
Chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên: Đây là nhân tố quan trọng quyết định thành công trong quá trình thiết kế và triển khai chương trình giáo dục. Quản lý đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên có chất lượng đòi hỏi nhà trường cần có chính sách khoa học, linh hoạt, đồng thuận đặc biệt trong điều kiện các TT GDTX thường có nhiều giáo viên dạy hợp đồng.

Chất lượng chương trình giáo dục được xem là điều kiện tiên quyết để tiến hành có chất lượng hoạt động dạy học và giáo dục cho người học. Quản lý chương trình giáo dục nhằm đạt được mục tiêu dạy học và thỏa mãn nhu cầu người học. Đối với các TT GDTX, các chương trình cần cập nhật, đáp ứng được những yêu cầu, đòi hỏi ở từng địa phương.

Chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị hỗ trợ được xem là nhu cầu thiết yếu cần có để đảm bảo Trung tâm hoạt động có chất lượng và hiệu quả.

Chất lượng hệ thống thông tin, truyền thông trong và ngoài Trung tâm được xem là kênh phản hồi hiệu quả về chất lượng hoạt động Trung tâm. Quản lý tốt kênh thông tin này sẽ đem lại các thông tin nhiều chiều trong quá trình triển khai chương trình giáo dục. Thông tin phản hồi giữa các thành viên trong và ngoài Trung tâm sẽ là căn cứ điều chỉnh chương trình giáo dục có chất lượng, đáp ứng yêu cầu của thị trường và địa phương. Trong thời đại bùng nổ thông tin, việc quản lý hiệu quả hệ thống thông tin, truyền thông được xem là vấn đề then chốt quyết định thành công cho Trung tâm.

Chất lượng hoạt động dạy học và học: Quản lý có chất lượng hoạt động dạy học và học góp phần quyết định đến chất lượng sản phẩm đầu ra của Trung tâm.



Hình: Mô hình quản lý chất lượng TT GDTX

Bốn thành tố đảm bảo chất lượng từ ngoài tác động đến quản lý chất lượng bên trong TT GDTX như sau:

Nhà nước với vai trò quản lý tổng thể, huy động nguồn lực của gia đình, cộng đồng, đơn vị kiểm định độc lập, để hỗ trợ TT thực hiện mục tiêu giáo dục. Nhà nước với vai trò hoạch định, chỉ đạo, giám sát thông qua hệ thống văn bản pháp quy, chính sách, điều lệ để quản lý chất lượng của các TT.

Gia đình là nơi định hướng học tập (truyền thống hiếu học của gia đình) và tạo điều kiện học tập (cung cấp tài chính ban đầu, thời gian, cổ vũ tinh thần, động viên, khích lệ người học). Gia đình giúp con cháu hình thành, định hướng năng lực bản thân, tạo cho họ nền nếp, nuôi dưỡng động cơ học tập đúng đắn. Gia đình tham gia đóng góp tạo nguồn lực cho TT hoạt động. Gia đình cũng tham gia giám sát các hoạt động chất lượng của TT.

Cộng đồng tham gia đóng góp với nhà trường bao gồm nguồn tài trợ, truyền thông, văn hóa xã hội mang đặc trưng vùng miền, con người với yếu tố văn hóa địa phương, tạo môi trường mang bản sắc riêng có tác động đến quản lý chất lượng của trường. Cộng đồng tạo cho người học một xã hội học tập với cơ sở pháp lý vững chắc để họ có đầy đủ quyền và nghĩa vụ học tập, từ đó tạo cho người học cơ hội tương tác, cạnh tranh, phát triển.

Cộng đồng tham gia vào quản lý TT, tạo môi trường an toàn, lành mạnh để TT hoạt động và phát triển. Thông qua các chủ trương, chính sách của địa phương, cộng đồng góp phần tạo điều kiện thuận lợi để TT thực hiện các chức năng quản lý của mình. Nguồn tài trợ từ cộng đồng sẽ là nguồn lực để TT phát triển. Kết quả phản hồi từ cộng đồng có vai trò tích cực tác động đến quá trình quản lý chất lượng trong TT.

Đơn vị kiểm định độc lập là tổ chức thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục, tư vấn, giám sát việc đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục theo các chuẩn mực quốc gia, khu vực hoặc quốc tế. Đơn vị kiểm định độc lập tư vấn cho TT thực hiện cải tiến chất lượng trước và sau khi được kiểm định chất lượng giáo dục.

Ví dụ về một quy trình quản lý chất lượng ở TTGD TX

Bước 1: Xác lập các chuẩn mực và các chỉ số liên quan đến chất lượng của TT.

- Chuẩn mực đối với đầu vào: tuyển sinh, chương trình, nhân lực,...
- Chuẩn mực liên quan đến quá trình đào tạo: hoạt động dạy, học,...
- Chuẩn mực liên quan đến đầu ra: kết quả học, đánh giá của người học, nghiên cứu khoa học,...

Bước 2: Tổ chức triển khai các chuẩn mực và các hoạt động của TT

- Mô tả kết quả của các hoạt động.
- Xây dựng quy trình triển khai và làm đúng quy trình đã đặt ra.
- Chỉ đạo thực hiện.

Bước 3: Kiểm tra, giám sát việc thực hiện và đánh giá chất lượng đã đạt được.

- Kiểm tra các công việc đã đáp ứng các tiêu chuẩn, tiêu chí đã ban hành hay chưa.
- Kiểm tra việc thực hiện quy trình.
- Kiểm tra kết quả.

Bước 4: Xây dựng văn hóa chất lượng.

Bài tập thảo luận nhóm: Thầy/cô hãy phân tích tác động của từng yếu tố

trong hình vẽ trên: mô hình quản lý chất lượng TT GDTX đối với chất lượng của Trung tâm GDTX.

Xây dựng kế hoạch quản lý chất lượng cho TT GDTX nơi thầy/cô đang làm việc.

Câu hỏi ôn tập chủ đề 2.

Câu 1: Hãy điền các từ sau vào chỗ trống phù hợp: học sinh, cha mẹ học sinh.

Việc vận dụng TQM trong quản lý giáo dục cho ta thấy tinh thần cơ bản là: luôn hướng vào khách hàng, làm thỏa mãn khách hàng (người học). Khách hàng bên trong quan trọng nhất là (1), khách hàng bên ngoài là (2), cộng đồng, người sử dụng lao động xã hội.

Đáp án: 1 (học sinh); 2 (cha mẹ học sinh);

Câu 2: Điền các từ sau vào chỗ trống phù hợp: cải tiến, tự đánh giá, duy trì.

Đảm bảo chất lượng là một quá trình liên tục (1) chất lượng và liên tục (2) chất lượng theo cấu trúc hệ thống. Một công cụ quan trọng trong quá trình đảm bảo chất lượng là (3).

Đáp án: 1 (duy trì); 2 (cải tiến); 3 (tự đánh giá)

Câu 3: Chọn một đáp án đúng

Để quản lý chất lượng trong Trung tâm GDTX một cách hiệu quả, cần tập trung vào quản lý chất lượng các hoạt động cốt yếu trong Trung tâm như:

- A. Chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên
- B. Chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị hỗ trợ
- C. Chất lượng hệ thống thông tin, truyền thông
- D. Cả A và B
- E. Cả A, B và C

Đáp án: E

Câu 4: Sắp xếp các yếu tố sau vào hai nhóm phù hợp

Chất lượng chương trình giáo dục, Chất lượng hệ thống thông tin, truyền thông trong và ngoài Trung tâm, Chất lượng hoạt động dạy học và học, nhà nước, cộng đồng, gia đình, chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên, Chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị hỗ trợ, đơn vị kiểm định độc lập.

Quản lý chất lượng bên trong Trung tâm GDTX	Các thành tố đảm bảo chất lượng từ ngoài tác động đến quản lý chất lượng bên trong TT GDTX

Đáp án:

Quản lý chất lượng bên trong Trung tâm GDTX	Các thành tố đảm bảo chất lượng từ ngoài tác động đến quản lý chất lượng bên trong TT GDTX
Chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên	Nhà nước
Chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị hỗ trợ	Cộng đồng
Chất lượng hệ thống thông tin, truyền thông trong	Gia đình
Chất lượng chương trình giáo dục	Đơn vị kiểm định độc lập
Chất lượng hoạt động dạy học và học	

Câu 5: Sắp xếp các bước sau đúng thứ tự quy trình quản lý chất lượng ở TTGDTX

Tổ chức triển khai các chuẩn mực và các hoạt động của TT;

Xác lập các chuẩn mực và các chỉ số liên quan đến chất lượng của TT;

Xây dựng văn hóa chất lượng;

Xác lập các chuẩn mực và các chỉ số liên quan đến chất lượng của TT

Đáp án

Bước 1: Xác lập các chuẩn mực và các chỉ số liên quan đến chất lượng của TT.

Bước 2: Tổ chức triển khai các chuẩn mực và các hoạt động của TT

Bước 3: Kiểm tra, giám sát việc thực hiện và đánh giá chất lượng đã đạt được.

Bước 4: Xây dựng văn hóa chất lượng.

Chủ đề 3: Đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục ở TTGDTX

Mục tiêu chủ đề 3: Cung cấp các kiến thức cơ bản về kiểm định chất lượng giáo dục để có thể áp dụng vào việc tự đánh giá tiến tới kiểm định ngoài Trung tâm Giáo dục thường xuyên.

Thời lượng: 15 tiết

3.1. Mục đích, ý nghĩa của kiểm định chất lượng giáo dục đối với TTGDTX

Công tác kiểm định chất lượng có 2 mục đích cơ bản:

- Đánh giá, xác nhận hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục của một chương trình giáo dục theo bộ tiêu chuẩn do cơ quan kiểm định đề ra và được nhà trường thừa nhận và cam kết thực hiện.

- Trợ giúp nhà trường cải thiện, nâng cao chất lượng giáo dục, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu xã hội bảo đảm lợi ích chung của xã hội, phụ huynh, người sử dụng lao động và của người học.

Mục đích của kiểm định chất lượng không chỉ là đảm bảo nhà trường có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng chương trình đào tạo cũng như chất lượng toàn trường. Kiểm định chất lượng giáo dục được coi là hoạt động có hiệu quả khi không chỉ đánh giá xem một trường hay một chương trình đào tạo có đạt chất lượng hay không mà còn phải có vai trò như những chuyên gia tư vấn sẵn sàng giúp nhà trường giải quyết các vấn đề tồn đọng và không ngừng nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục - đào tạo.

Một hoạt động không được coi là hiệu quả khi không chỉ đánh giá xem một trường hay một chương trình đào tạo có đạt chất lượng hay không mà còn phải có vai trò như những chuyên gia tư vấn sẵn sàng giúp nhà trường giải quyết các vấn đề tồn đọng và nâng cao chất lượng các hoạt động.

Kết quả kiểm định sẽ góp phần định hướng các hoạt động sau đây của Trung tâm:

- A. Định hướng lựa chọn đầu tư của người học, của phụ huynh đối với Trung tâm có chất lượng và hiệu quả hơn mà phù hợp với khả năng của mình.
- B. Định hướng lựa chọn đầu tư của nhà nước để đào tạo nguồn nhân lực theo những ngành nghề hoặc yêu cầu địa phương.
- C. Định hướng đầu tư của các doanh nghiệp trên địa bàn cần nguồn nhân lực thích hợp cho doanh nghiệp của mình.
- D. Định hướng phát triển cho các cơ sở giáo dục để tăng cường năng lực cạnh tranh (xây dựng văn hóa chất lượng, không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả giáo dục, quản lý và tài chính,...).
- E. Định hướng cho sự hợp tác đào tạo (chuyển đổi, công nhận văn bằng chứng chỉ,...) của các cơ sở giáo dục với nhau.

Kiểm định chất lượng mang lại cho cộng đồng, đặc biệt là cho người học sự đảm bảo chắc chắn một trường hoặc Trung tâm đã được chứng minh là thỏa mãn các yêu cầu và tiêu chí đáng tin cậy và có đủ cơ sở để tin rằng cơ sở giáo dục này sẽ tiếp tục đạt các yêu cầu và tiêu chí đề ra. Quá trình kiểm định cũng

mang lại cho Trung tâm cơ hội tự phân tích đánh giá để có những cải tiến về chất lượng.

3.2. Kiểm định chất lượng giáo dục là gì?

- Kiểm định được hiểu là “chứng nhận cơ sở đào tạo đạt được những tiêu chuẩn cơ bản về nguồn lực và các chỉ số thực hiện để củng cố chất lượng, khuyến khích tự đánh giá, tăng cường tự quản và đảm bảo với công chúng rằng cơ sở đào tạo đạt được những chuẩn mực cơ bản”.

Như vậy, việc kiểm định chất lượng giáo dục của một cơ sở giáo dục có nội dung quan trọng là đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của cơ sở giáo dục đó và chứng minh được rằng hệ thống quản lý chất lượng là có hiệu quả, đảm bảo các sản phẩm được quản lý trong hệ thống đúng với những đăng ký chất lượng đã được cơ sở cam kết thực hiện trước khách hàng (mục tiêu đào tạo đã được công bố).

- Kiểm định chất lượng là một quá trình đánh giá ngoài, nhằm đưa ra một quyết định công nhận một cơ sở giáo dục hay một chương trình đào tạo của nhà trường đáp ứng các chuẩn mực quy định (SEAMEO, 2003). Một đánh giá không nhằm mục đích đưa ra quyết định công nhận thì không phải là kiểm định chất lượng.

Như vậy, kiểm định chất lượng là *một giải pháp quản lý chất lượng và hiệu quả* nhằm các mục tiêu sau:

- Đánh giá hiện trạng của cơ sở giáo dục đáp ứng các tiêu chuẩn đề ra như thế nào? - Tức hiện trạng cơ sở giáo dục có chất lượng và hiệu quả ra sao?
- Đánh giá hiện trạng những điểm mạnh so với những tiêu chuẩn đề ra của cơ sở giáo dục.
- Đánh giá hiện trạng những điểm yếu so với các tiêu chuẩn đề ra của cơ sở giáo dục.

- Trên cơ sở điểm mạnh và điểm yếu phát hiện được so với các tiêu chuẩn đề ra, định ra kế hoạch phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm yếu để phát triển.

Lưu ý là: - Kiểm định chất lượng là hoạt động hoàn toàn tự nguyện.

- Kiểm định chất lượng không thể tách rời công tác tự đánh giá.

3.3. Quy trình kiểm định chất lượng ở TTGD TX

3.3.1. Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật quy định về kiểm định chất lượng đối với TTGD TX

Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục:

- Luật Giáo dục 2005 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Giáo dục năm 2009.
- Chỉ thị số 46/2008/CT-BGDĐT về tăng cường công tác đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục.

Giáo dục thường xuyên

- Thông tư số 15/2012/ TT-BGDĐT ban hành ngày 5/2/2012 Quy định về tiêu chuẩn đánh giá Trung tâm Giáo dục thường xuyên.
- Thông tư 42/2012/ TT- BGDĐT ngày 23/11/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục và quy trình, chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên.
- Công văn số 8987/BGDĐT-KTKĐCLGD của Cục trưởng Cục Khảo thí & Kiểm định CLGD của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Hướng dẫn tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên (trước đây là Công văn số 7880/BGDĐT ngày 08/9/2009)

- Công văn 430/KTKĐCLGD-KĐPT ngày 04/05/2013 về việc xác định yêu cầu, gợi ý tìm minh chứng theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục Trung tâm Giáo dục thường xuyên.

3.3.2. Quy trình kiểm định chất lượng giáo dục ở TTGD TX

Quy trình kiểm định chất lượng giáo dục ở TTGD TX gồm các bước sau:

- Tự đánh giá của cơ sở giáo dục thường xuyên.
- Đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục thường xuyên.
- Đánh giá ngoài và đánh giá lại (nếu có) cơ sở giáo dục thường xuyên.
- Công nhận cơ sở giáo dục thường xuyên đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục và cấp giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục.

3.3.3. Tự đánh giá trong kiểm định chất lượng giáo dục thường xuyên

Mục đích:

a) Là một khâu quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng bên trong của Trung tâm.

b) Giúp Trung tâm tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng của mình, lập và triển khai các kế hoạch hành động cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, giáo dục từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn tiếp theo theo hướng cao hơn.

c) Là điều kiện cần thiết để Trung tâm kiểm soát và khẳng định chất lượng đã đạt được để tự tin đăng ký đánh giá ngoài và công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục của nhà nước.

d) Thể hiện tính tự chủ và tính tự chịu trách nhiệm của Trung tâm trong toàn bộ hoạt động đào tạo, giáo dục, dịch vụ xã hội theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu của Trung tâm GD TX.

Nhiệm vụ của tự đánh giá

Với những mục đích trên, hoạt động tự đánh giá có các ***nhiệm vụ*** cụ thể:

- Thu thập, phân tích và tổng hợp các thông tin, tư liệu, số liệu thống kê theo yêu cầu của các minh chứng cần có cho các tiêu chuẩn và tiêu chí của Bộ GD&ĐT quy định.
- Tổ chức thẩm tra, khảo sát ý kiến tự đánh giá của các cán bộ, giáo viên và học viên của Trung tâm. Điều tra đánh giá tình hình học tập của học sinh, học viên. Những Trung tâm có đào tạo nghề thì tổ chức điều tra việc làm của học viên và ý kiến nhận xét, đánh giá của các cơ sở sử dụng nhân lực do trung tâm đào tạo hoặc bồi dưỡng.
- Viết báo cáo tự đánh giá theo các tiêu chuẩn tự đánh giá và kiểm định do Bộ GD&ĐT ban hành trên cơ sở các thông tin và minh chứng thu được.
- Tham khảo các ý kiến các cán bộ, giáo viên, học sinh và học viên của trường về báo cáo tự đánh giá để bổ sung và hoàn thiện.

Quy trình triển khai hoạt động tự đánh giá

Công tác tự đánh giá của các cơ sở giáo dục đào tạo được thực hiện bao gồm các bước và nội dung sau đây:

1. Thành lập Hội đồng tự đánh giá.

Hội đồng tự đánh giá do Giám đốc Trung tâm thành lập trên cơ sở hướng dẫn của Bộ GD&ĐT. Hội đồng có tối thiểu từ 5 thành viên trở lên đến khoảng 15 thành viên (tùy theo quy mô từng Trung tâm).

2. Lập kế hoạch tự đánh giá

Hội đồng tự đánh giá tổ chức, phân công xây dựng kế hoạch tự đánh giá theo từng nội dung quy định và theo thời gian. Kế hoạch tự đánh giá khi triển khai không làm ảnh hưởng tới các hoạt động theo chức năng thường nhật của Trung tâm.

3. Thu thập thông tin và minh chứng

Tổ chức xây dựng đề cương theo kế hoạch và nội dung tự đánh giá (có thể chia ra nhiều nhóm khác nhau trên cơ sở 5 tiêu chuẩn đã quy định), xây dựng đề cương báo cáo. Trên cơ sở yêu cầu nội dung trong đề cương, hội đồng phân công thu thập thông tin minh chứng phục vụ cho viết báo cáo.

4. Xử lý, phân tích các thông tin và minh chứng thu được

Các thông tin và minh chứng cần được phân loại và sử dụng cho từng tiêu chí và chỉ số đánh giá,...

5. Viết báo cáo tự đánh giá

Phân công viết báo cáo tự đánh giá theo đề cương đã định trước và theo nội dung các nhóm đã phân công. Để đỡ tốn thời gian và giảm thiểu sai sót, bộ phận được phân công viết báo cáo cần cố gắng bám sát các văn bản hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo đã hướng dẫn chi tiết

6. Tổ chức hội thảo đóng góp ý kiến cho dự thảo báo cáo tự đánh giá

Sau khi có báo cáo tự đánh giá, Chủ tịch hội đồng tự đánh giá tổ chức hội thảo để mọi cán bộ, giáo viên (có thể có cả học sinh, học viên, phụ huynh, cộng đồng,...) tham gia phản biện, đóng góp ý kiến để chỉnh sửa, hoàn thiện. Bao nhiêu lần hội thảo còn tùy thuộc vào chất lượng của báo cáo.

7. Hoàn thiện báo cáo tự đánh giá và Giám đốc Trung tâm ban hành chính thức báo cáo tự đánh giá.

8. Trung tâm gửi báo cáo tự đánh giá lên cấp có thẩm quyền và công khai báo cáo tự đánh giá lên các phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương của Trung tâm.

3.3.4. Trách nhiệm của TTGD TX

1. Thực hiện quy trình tự đánh giá theo quy định tại Điều 9 của Quyết định số 83/2008/QĐ-BGDĐT ngày 31 tháng 12 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng tại thông tư TT15/2012 và TT/42/2012 của Bộ GD&ĐT.
2. Thực hiện các kế hoạch cải tiến chất lượng đã đề ra trong báo cáo tự đánh giá và các kiến nghị của đoàn đánh giá ngoài, đoàn đánh giá lại (khi đã được đánh giá ngoài).
3. Chuẩn bị các điều kiện để phục vụ đoàn đánh giá ngoài và đoàn đánh giá lại (nếu có).

4. Bảo vệ và phát huy kết quả kiểm định chất lượng giáo dục đã được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục, không ngừng nâng cao và cải tiến chất lượng giáo dục.
5. Các cơ sở giáo dục phổ thông và TTGDTCX chưa đủ điều kiện đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục theo quy định, cần có kế hoạch cam kết phấn đấu không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục để được đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục.

Bài tập thảo luận: Thầy/cô cho biết những khó khăn trong công tác tự đánh giá ở TTGDTCX? Trách nhiệm của trung tâm phải làm gì để triển khai tự đánh giá?

Chia nhóm: thảo luận về các giải pháp tháo gỡ những khó khăn được nêu.

Câu hỏi ôn tập chủ đề 3

Câu 1: Chọn một đáp án đúng

Kiểm định chất lượng là *một giải pháp quản lý chất lượng và hiệu quả* nhằm các mục tiêu sau:

- A. Đánh giá hiện trạng của cơ sở giáo dục đáp ứng các tiêu chuẩn đề ra như thế nào
- B. Đánh giá hiện trạng những điểm mạnh, điểm yếu so với những tiêu chuẩn đề ra của cơ sở giáo dục.
- C. Đánh giá hiện trạng những điểm yếu so với các tiêu chuẩn đề ra của cơ sở giáo dục.
- D. A và B
- E. A và C

Đáp án: D

Câu 2: Điền các từ sau vào chỗ trống phù hợp: nâng cao, cải tiến, trách nhiệm

Mục đích của kiểm định chất lượng không chỉ là đảm bảo trung tâm có (1) đối với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực (2) và (3) chất lượng chương trình đào tạo cũng như chất lượng của cả trung tâm.

Đáp án: 1 (trách nhiệm); 2 (cải tiến); 3 (nâng cao)

Câu 3: Chọn một đáp án đúng

Kết quả kiểm định sẽ góp phần định hướng các hoạt động sau đây của Trung tâm GDTX:

- A. Định hướng lựa chọn đầu tư của người học, của phụ huynh đối với Trung tâm có chất lượng và hiệu quả hơn mà phù hợp với khả năng của mình.
- B. Định hướng lựa chọn đầu tư của nhà nước để đào tạo nguồn nhân lực theo những ngành nghề hoặc yêu cầu địa phương.
- C. Định hướng đầu tư của các doanh nghiệp trên địa bàn cần nguồn nhân lực thích hợp cho doanh nghiệp của mình.
- D. A, B và C
- E. A và B

Đáp án: D

Câu 4: Sắp xếp các bước sau theo đúng thứ tự quy trình kiểm định chất lượng giáo dục ở TTGD TX

Đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục thường xuyên.

Tự đánh giá của cơ sở giáo dục thường xuyên

Công nhận cơ sở giáo dục thường xuyên đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục và cấp giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục

Đánh giá ngoài và đánh giá lại (nếu có) cơ sở giáo dục thường xuyên

Đáp án:

Quy trình kiểm định chất lượng giáo dục ở TTGD TX gồm các bước sau:

Bước 1: Tự đánh giá của cơ sở giáo dục thường xuyên.

Bước 2: Đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục thường xuyên.

Bước 3: Đánh giá ngoài và đánh giá lại (nếu có) cơ sở giáo dục thường xuyên.

Bước 4: Công nhận cơ sở giáo dục thường xuyên đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục và cấp giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục.

Câu 5: Điền các từ sau vào chỗ trống phù hợp: thực trạng, đảm bảo chất lượng, văn hóa chất lượng

Tự đánh giá trong trung tâm GDTX là một khâu quan trọng trong việc (1) và xây dựng (2) bên trong của Trung tâm; Giúp Trung tâm tự rà soát, xem xét, đánh giá (3) của mình, lập và triển khai các kế hoạch hành động cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, giáo dục từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn tiếp theo theo hướng cao hơn.

Đáp án: 1 (đảm bảo chất lượng); 2(văn hóa chất lượng); 3(thực trạng).

Câu 6: Sắp xếp các bước sau theo đúng quy trình triển khai hoạt động tự đánh giá trong trung tâm GDTX

Lập kế hoạch tự đánh giá

Thành lập Hội đồng tự đánh giá

Xử lý, phân tích các thông tin và minh chứng thu được

Thu thập thông tin và minh chứng

Tổ chức hội thảo đóng góp ý kiến cho dự thảo báo cáo tự đánh giá

Viết báo cáo tự đánh giá

Trung tâm gửi báo cáo tự đánh giá lên cấp có thẩm quyền và công khai báo cáo tự đánh giá lên các phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương của Trung tâm

Hoàn thiện báo cáo tự đánh giá và Giám đốc Trung tâm ban hành chính thức báo cáo tự đánh giá.

Đáp án:

Quy trình triển khai hoạt động tự đánh giá

1. Thành lập Hội đồng tự đánh giá.
2. Lập kế hoạch tự đánh giá
3. Thu thập thông tin và minh chứng

4. Xử lý, phân tích các thông tin và minh chứng thu được
5. Viết báo cáo tự đánh giá
6. Tổ chức hội thảo đóng góp ý kiến cho dự thảo báo cáo tự đánh giá
7. Hoàn thiện báo cáo tự đánh giá và Giám đốc Trung tâm ban hành chính thức báo cáo tự đánh giá.
8. Trung tâm gửi báo cáo tự đánh giá lên cấp có thẩm quyền và công khai báo cáo tự đánh giá lên các phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương của Trung tâm.

Chủ đề 4: Xây dựng văn hóa chất lượng ở TTGD TX

Mục tiêu chủ đề 4: Người học hiểu về vai trò của văn hóa chất lượng đối với cơ sở giáo dục và có ý thức, kế hoạch xây dựng văn hóa chất lượng cho TTGD TX đang công tác.

Thời lượng: 15 tiết

4.1. Định nghĩa văn hóa chất lượng

Định nghĩa văn hóa của UNESCO: Văn hóa hiểu theo nghĩa rộng là một phức hợp, tổng thể các đặc trưng diện mạo về tinh thần, vật chất, tri thức, tình cảm khắc họa lên bản sắc của một cộng đồng gia đình, xóm làng, xã hội.

Văn hóa tổ chức là một tập hợp các chuẩn mực, giá trị, niềm tin và hành vi ứng xử của một tổ chức tạo nên sự khác biệt của các thành viên tổ chức này với thành viên của tổ chức khác (Greert Hofstee, 1991).

Văn hóa trong TTGD TX có đầy đủ các đặc tính của văn hóa tổ chức song nó có những đặc trưng riêng. Văn hóa TTGD TX liên quan tới toàn bộ đời sống vật chất, tinh thần của TT. Nó biểu hiện trước hết trong tầm nhìn, sứ mạng, triết lý, mục tiêu, các giá trị, phong cách lãnh đạo quản lý, bầu không khí chung, tâm lý,... của Trung tâm, thể hiện thành hệ thống các chuẩn mực, giá trị, niềm tin, quy tắc ứng xử,... được xem là tốt đẹp và được mỗi người trong Trung tâm chấp nhận và hướng tới.

Văn hóa trong TT GDTX giống như một tảng băng, có phần nổi, phần chìm.

Phần nổi

- Tầm nhìn, chính sách, mục tiêu của Trung tâm.
- Khung cảnh, cách bài trí lớp học, nơi diễn ra các hoạt động dạy học, giáo dục của Trung tâm.
- Logo, bảng hiệu, khẩu hiệu, biểu tượng mà Trung tâm xây dựng.
- Đồng phục, các nghi thức, nghi lễ mà Trung tâm quy định.
- Các hoạt động văn hóa, học tập diễn ra mà Trung tâm là tâm điểm.

Phần chìm

- Nhu cầu, cảm xúc, mong muốn cá nhân của cán bộ, công chức trong Trung tâm.
- Quyền lực, cách thức ảnh hưởng bởi cán bộ quản lý của Trung tâm.
- Thương hiệu, các giá trị mà Trung tâm xây dựng...

4.2. Các điều kiện cần có để có văn hóa chất lượng ở Trung tâm GDTX?

- Có cơ cấu và các quy trình đảm bảo chất lượng cốt lõi (đảm bảo chất lượng dạy và học là quan trọng nhất, ngoài ra có thể bao gồm nghiên cứu và dịch vụ).

- Có kế hoạch chiến lược dưới dạng văn bản và được chia sẻ rộng rãi trong toàn bộ Trung tâm.

- Có sự tham gia rộng rãi của tất cả các bên liên quan (đặc biệt là lãnh đạo và các đối tượng bên ngoài Trung tâm).

- Có thông tin phản hồi đa dạng, kịp thời, được chia sẻ và sử dụng để cải thiện chất lượng dạy học, giáo dục của Trung tâm.

- Có sự giám sát, đánh giá và điều chỉnh thường xuyên các hoạt động dạy và học (phê duyệt thiết kế chương trình, định kỳ xem xét và điều chỉnh nội dung chương trình, xác định “chuẩn đầu ra”, đánh giá người học, tài nguyên học tập).

4.3. Xây dựng văn hóa chất lượng trong TTGDTX

Quá trình xây dựng văn hóa chất lượng trong TTGD TX cần có sự hợp tác và trách nhiệm của tất cả các thành viên trong Trung tâm. Có thể nói quan niệm về văn hóa chất lượng gắn liền với niềm tin, giá trị và quan điểm nhiều hơn là kiến thức, nghiên cứu thực tiễn hay phân tích các quy trình chất lượng, dù rằng có nhiều mối liên kết giữa các yếu tố này với nhau. Nói cách khác, để hiểu và xây dựng văn hóa chất lượng, cần phải tác động không chỉ đến hiểu biết, quy định/tổ chức và các biện pháp quản lý mà còn đến quan điểm, niềm tin về các giá trị của tất cả các thành viên trong TTGD TX. Ngoài ra, văn hóa chất lượng cũng không phải là khái niệm vô hình, nó được hình thành trong khuôn khổ các quy định của Trung tâm và trong mối liên hệ với nhiều yếu tố khác.

Những lưu ý khi xây dựng văn hóa chất lượng trong TTGD TX:

- Đảm bảo sự tham gia tích cực của mọi thành viên trong Trung tâm cũng như các tổ chức, cá nhân có quan hệ với Trung tâm, đặc biệt là cộng đồng xã hội.
- Tạo dựng cơ chế để các đối tác có thể thể hiện sự quan tâm đến kết quả công việc.
- Cùng nhau xác định tầm nhìn cho tương lai, kế hoạch dài hạn, ngắn hạn của Trung tâm và biến thành kế hoạch hành động của từng bộ phận, từng cá nhân trong quá trình hoạt động thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình.
- Xây dựng các chỉ số chất lượng và những tiêu chuẩn tối thiểu cho từng công việc trong Trung tâm (viết ra những điều cần làm).
- Xác định các thông số chất lượng và yêu cầu bắt buộc về chất lượng cho mọi hoạt động trong Trung tâm.

- Định kỳ rà soát lại mục tiêu chất lượng và nội dung công việc để liên tục cải tiến.
- Xây dựng cơ sở dữ liệu (minh chứng) cho mỗi hoạt động trong TT, cho công việc của cá nhân.
- Xây dựng cơ chế đối thoại giữa các bộ phận, phá bỏ các rào cản khi xuất hiện những mâu thuẫn cần bàn bạc, giải quyết.
- Có kế hoạch phát triển cho mỗi thành viên và thực thi nghiêm túc mọi cam kết.
- Lưu trữ dữ liệu về những thay đổi hoặc những bất cập trong TT
- Khuyến khích sự đổi mới, ghi chép, thảo luận về các kết quả đầu ra có liên quan đến nhiều người.
- Xây dựng chu trình cải tiến hàng năm cho các quy trình trong TT.

Bài tập thảo luận:

Thầy/cô cho biết cụm từ “văn hóa chất lượng” có ý nghĩa với trung tâm không? Ý nghĩa như thế nào trong thực tế ở TTGD TX nơi thầy cô đang công tác hay nó chỉ là một cách nói hoa mỹ.

Câu hỏi ôn tập chủ đề 4

Câu 1: Điền các từ sau vào chỗ trống phù hợp: phong cách lãnh đạo quản lý, sứ mạng, tinh thần.

Văn hóa TTGD TX liên quan tới toàn bộ đời sống vật chất, (1) của TT. Nó biểu hiện trước hết trong tầm nhìn, (2), triết lý, mục tiêu, các giá trị, (3), bầu không khí chung, tâm lý,... của Trung tâm, thể hiện thành hệ thống các chuẩn

mục, giá trị, niềm tin, quy tắc ứng xử,... được xem là tốt đẹp và được mỗi người trong Trung tâm chấp nhận và hướng tới.

Đáp án: 1 (tinh thần); 2 (sứ mạng); 3 (phong cách lãnh đạo)

Câu 2: Sắp xếp các yếu tố sau vào hai nhóm phù hợp

- Tầm nhìn, chính sách, mục tiêu của Trung tâm.
- Logo, bảng hiệu ,khẩu hiệu, biểu tượng mà Trung tâm xây dựng.
- Đồng phục, các nghi thức, nghi lễ mà Trung tâm quy định.
- Quyền lực, cách thức ảnh hưởng bởi cán bộ quản lý của Trung tâm.
- Các hoạt động văn hóa, học tập diễn ra mà Trung tâm là tâm điểm.
- Nhu cầu, cảm xúc, mong muốn cá nhân của cán bộ, công chức trong Trung tâm.
- Thương hiệu, các giá trị mà Trung tâm xây dựng...
- Khung cảnh, cách bài trí lớp học, nơi diễn ra các hoạt động dạy học, giáo dục của Trung tâm.

Văn hóa trong TT GDTX giống như một tảng băng, có phần nổi, phần chìm.

Phần nổi	Phần chìm

Đáp án:

Phần nổi	Phần chìm
Tầm nhìn, chính sách, mục tiêu của Trung tâm.	Nhu cầu, cảm xúc, mong muốn cá nhân của cán bộ, công chức trong Trung tâm.
Khung cảnh, cách bài trí lớp học, nơi diễn ra các hoạt động dạy học, giáo dục của Trung tâm.	Quyền lực, cách thức ảnh hưởng bởi cán bộ quản lý của Trung tâm.
Logo, bảng hiệu, khẩu hiệu, biểu tượng mà Trung tâm xây dựng.	Thương hiệu, các giá trị mà Trung tâm xây dựng

Đồng phục, các nghi thức, nghi lễ mà Trung tâm quy định.	
Các hoạt động văn hóa, học tập diễn ra mà Trung tâm là tâm điểm	

Câu 3: Chọn một đáp án đúng

Các điều kiện cần có để có văn hóa chất lượng ở Trung tâm GDTX?

- A. Có cơ cấu và các quy trình đảm bảo chất lượng cốt lõi; Có kế hoạch chiến lược dưới dạng văn bản và được chia sẻ rộng rãi trong toàn bộ Trung tâm.
- B. Có sự tham gia rộng rãi của tất cả các bên liên quan (đặc biệt là lãnh đạo và các đối tượng bên ngoài Trung tâm); Có thông tin phản hồi đa dạng, kịp thời, được chia sẻ và sử dụng để cải thiện chất lượng dạy học, giáo dục của Trung tâm.
- C. Có sự giám sát, đánh giá và điều chỉnh thường xuyên các hoạt động dạy và học.
- D. A, B và C
- E. A và C

Đáp án: D

Câu 4: Điền các từ (cụm từ) sau vào chỗ trống phù hợp: quy trình chất lượng, tất cả các thành viên, niềm tin

Quá trình xây dựng văn hóa chất lượng trong TTGDTX cần có sự hợp tác và trách nhiệm của (1) trong Trung tâm. Có thể nói quan niệm về văn hóa chất lượng gắn liền với (2), giá trị và quan điểm nhiều hơn là kiến thức, nghiên cứu thực tiễn hay phân tích các (3), dù rằng có nhiều mối liên kết giữa các yếu tố này với nhau. Nói cách khác, để hiểu và xây dựng văn hóa chất lượng, cần phải tác động không chỉ đến hiểu biết, quy định/tổ chức và các biện pháp

quản lý mà còn đến quan điểm, niềm tin về các giá trị của tất cả các thành viên trong TTGD TX.

Đáp án: 1 (tất cả các thành viên); 2 (niềm tin); 3 (quy trình chất lượng).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hofstede, G. (2011). *Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context*. Online Readings in Psychology and Culture, 2(1). <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1014>.
2. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. *Managing for quality and performance excellence*. Mason, OH: Thomson & South-Western, 2008.
3. Lê Đức Ngọc, Lê Thị Linh Giang (2014), *Mô hình quản lý chất lượng trường học trong bối cảnh đổi mới giáo dục*.
4. Nguyễn Đức Chính, Nguyễn Phương Nga, Lê Đức Ngọc, Trần Hữu Hoan, John. McDonald (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Nguyễn Phương Nga (2010), *Kiểm định chất lượng giáo dục ở Việt Nam: hệ thống các chính sách và các văn bản quy phạm pháp luật*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
6. Tan, Oon-Sen (2007), *Quality assurance in education: some approaches and lessons across the Asia-Pacific*, Educational Research for Policy and Practice, Volume6, Issue 3, pp. 161 – 163.
7. Bộ Giáo dục và Đào tạo và Ngân hàng phát triển châu Á (2013), *Một số vấn đề lý luận và thực tiễn về lãnh đạo và quản lý giáo dục trong thời kỳ đổi mới*.
8. Thông tư số 15/2012/ TT-BGDĐT ban hành ngày 5/2/2012 Quy định về tiêu chuẩn đánh giá Trung tâm Giáo dục thường xuyên.
9. Thông tư 42/2012/ TT- BGDĐT ngày 23/11/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục và quy trình, chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên.