

**TIẾP CẬN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ TRONG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO Ở CÁC TRUNG TÂM
GIÁO DỤC QUỐC PHÒNG VÀ AN NINH**

**Approach of general quality management in training quality management
at defense and security education centers**

**ThS. NGUYỄN ĐỨC ĐĂNG
Trung tâm GDQPAN - ĐHQG Hà Nội**

Tóm tắt

Mô hình Trung tâm Giáo dục quốc phòng và an ninh đã tạo được bước chuyển biến tích cực trong nâng cao chất lượng giáo dục toàn diện cho SV. Tuy nhiên, trước yêu cầu đòi hỏi ngày càng cao của giáo dục đại học và nhiệm vụ bảo vệ Tổ quốc trong tình hình mới, yêu cầu các Trung tâm này phải không ngừng đổi mới, trước hết là công tác quản lý. Phương thức quản lý chất lượng tổng thể với tư tưởng cốt yếu coi khách hàng là trung tâm sẽ phù hợp với triết lý giáo dục lấy người học làm trung tâm, đồng thời có tính thích ứng cao trước sự thay đổi và phát triển mạnh mẽ của giáo dục đại học và bảo vệ chủ quyền đất nước.

Từ khóa: Giáo dục quốc phòng và an ninh; trung tâm GDQPAN; quản lý chất lượng tổng thể (TQM).

Summary

The model of Defense and Security Education Center has made a positive shift in improving comprehensive educational quality for students. However, the demand for higher education and requirements of national defense mission in current situation expect Defense and Security Training Centers to stimulate constant innovation, firstly in management. The mode of general quality management with the customer-centered idea will be considered appropriate for the learner-centered educational philosophy. Moreover, this mode of management will have high adaptability in considerable changes and development of higher education as well as requirements of national defense mission in present situation.

Keywords: Defense and security education; defense and security education center; general quality management.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, giáo dục đại học (GDĐH) nước ta đã có bước phát triển mới, các cơ sở giáo dục đại học (CSGDĐH) ngày càng mở rộng cả về quy mô và cơ cấu ngành nghề đào tạo, theo đó số lượng sinh viên (SV) tăng cao. Thực tiễn này đặt ra cho công tác giáo dục quốc phòng và an ninh (GDQPAN) cho SV phải không ngừng đổi mới để đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp phát triển giáo dục và nhiệm vụ bảo vệ Tổ quốc trong tình hình mới. Ngày 30/01/2015, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 161/QĐ-TTg về việc “*Phê duyệt quy hoạch hệ thống Trung tâm GDQPAN giai đoạn 2015-2020 và những năm tiếp theo*”. Theo đó, đến hết năm 2020 cả nước có 62 trung tâm GDQPAN, trong đó 42 trung tâm thuộc nhà trường quân đội, 20 trung tâm thuộc CSGDĐH, đảm bảo trên 90% SV và đối tượng 2, 3 được học tập, bồi dưỡng kiến thức quốc phòng và an ninh tại trung tâm; từ năm 2021 trở đi, tiếp tục bổ sung, sửa chữa, nâng cấp các trung tâm GDQPAN. Đây là chủ trương đúng đắn, tạo nền tảng vững chắc, đảm bảo GDQPAN cho SV được thực hiện chính quy, nền nếp, đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục, đào tạo và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ đất nước.

2. Thực trạng quản lý chất lượng đào tạo ở các Trung tâm GDQPAN SV

Sự phát triển của các trung tâm GDQPAN đã kịp thời khắc phục được những bất cập của mô hình bộ môn, khoa Giáo dục quốc phòng ở các CSGDDH. Việc tổ chức quản lý, giáo dục và rèn luyện SV tập trung tại các trung tâm, đảm bảo cho công tác GDQPAN được thực hiện tốt, đưa SV vào môi trường hoạt động thực tiễn của quân đội, kết hợp chặt chẽ giữa giáo dục với rèn luyện, từ đó chất lượng GDQPAN được nâng lên. Bên cạnh những mặt đã làm được, công tác GDQPAN vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế như kết quả về GDQPAN chưa đáp ứng mục tiêu, yêu cầu đề ra, chất lượng giáo dục và rèn luyện chưa đáp ứng được sự mong đợi, hài lòng của người học. Đặc biệt, các CSGDDH chưa thấy rõ hiệu quả, bước chuyên biến tích cực trong nhận thức và hành động của SV sau khi kết thúc chương trình học tập. Một trong những nguyên nhân dẫn đến hạn chế trên là công tác quản lý ở các trung tâm này chậm đổi mới, thiếu đồng bộ, chưa theo kịp thực tiễn, nhu cầu phát triển xã hội, yêu cầu của sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Qua nghiên cứu cho thấy, công tác quản lý chất lượng đào tạo ở các trung tâm GDQPAN hiện nay chủ yếu dựa trên cơ sở thực hiện các chức năng quản lý. Tiếp cận trên có ưu điểm giúp các trung tâm dễ xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu đã định sẵn, có thể hình dung ra sản phẩm đạt được trên cơ sở các nguồn lực hiện có. Tuy nhiên, trước yêu cầu phát triển xã hội nói chung và đòi hỏi ngày càng cao của sự nghiệp phát triển giáo dục nói riêng, cách **tiếp cận này** khó thích ứng được yêu cầu thực tiễn đặt ra.

3. Tiếp cận quản lý chất lượng tổng thể trong quản lý chất lượng đào tạo ở các Trung tâm GDQPAN SV

Một trong những phương thức quản lý đã được nhiều học giả trong và ngoài nước nghiên cứu, khẳng định tính hiệu quả và mức độ thích ứng linh hoạt trước mọi sự thay đổi, đó là quản lý chất lượng tổng thể (Total Quality Management - TQM). Đây là cách tiếp cận thực tế, có tính chiến lược nhằm điều hành một tổ chức tập trung hướng vào nhu cầu của khách hàng, đạt chất lượng mức độ vững chắc, đáp ứng đúng mức hoặc vượt mức nhu cầu, mong muốn của khách hàng. TQM với triết lý cải tiến liên tục, hướng tới khách hàng, làm cho khách hàng được thỏa mãn và xây dựng văn hóa chất lượng luôn phù hợp với triết lý chung. Tư tưởng coi khách hàng là trung tâm được xem là nội dung cốt yếu của TQM, phù hợp với triết lý giáo dục lấy người học làm trung tâm của quá trình giáo dục. Qua nghiên cứu lý luận và tổng kết thực tiễn cho thấy, việc triển khai áp dụng TQM ở các CSGDDH và tính đặc thù của hoạt động GDQPAN, chúng ta có thể đề xuất cách tiếp cận trên những phương diện sau:

3.1. Đổi mới quan niệm về quản lý giáo dục, xây dựng quan điểm chất lượng tổng thể trong GDQPAN

Muốn thực hiện TQM trong GDDH nói chung, GDQPAN nói riêng, nhiệm vụ đầu tiên là phải thay đổi tư duy, đổi mới trong giáo dục, coi đây là “cánh cổng” rộng mở để TQM có thể xâm nhập và triển khai áp dụng ở các trung tâm GDQPAN. Vì vậy, các trung tâm này phải căn cứ vào quy luật tự thân của GDDH, những đặc thù của hoạt động GDQPAN và đặc tính nội tại của chất lượng giáo dục

để đưa TQM vào triển khai áp dụng, kế thừa và từng bước phá vỡ mô hình quản lý giáo dục truyền thống, xây dựng quan điểm chất lượng tổng thể trong GDQPAN, thực hiện đa dạng hóa quan điểm chất lượng dịch vụ GDDH với phương châm “SV là người dẫn dắt” để thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng giáo dục.

3.2. Lấy SV làm trung tâm của quá trình GDQPAN

Bất kỳ tổ chức nào muốn tồn tại và phát triển đều quan tâm đến việc đáp ứng nhu cầu khách hàng của mình. Để làm được điều đó các trung tâm không chỉ hiểu và nắm được nhu cầu hiện tại mà còn phải nắm được nhu cầu tương lai của họ, qua đó, bằng việc nỗ lực thực hiện các mục tiêu chất lượng đáp ứng yêu cầu khách hàng và cố gắng đạt hơn sự mong đợi của họ. Đối với các Trung tâm GDQPAN, khách hàng là SV, phụ huynh SV, giảng viên (GV), người sử dụng lao động và xã hội Trong đó, các trung tâm GDQPAN cần xác định rõ khách hàng “số 1” là SV với các nhu cầu tự thân của SV và những quy định bắt buộc mang tính đặc thù của GDQPAN để thiết lập các biện pháp giúp họ đạt được yêu cầu đề ra. Mọi hoạt động của trung tâm phải hướng vào SV, tất cả vì SV, đẩy mạnh sự tham gia của toàn thể đội ngũ GV, cán bộ quản lý (CBQL) và nhân viên (NV) vào thiết lập các quá trình chính yếu đến lắng nghe và đáp lại các vấn đề SV quan tâm, đồng thời nỗ lực trong đáp ứng nhu cầu của các em một cách chính xác, kịp thời và hiệu quả nhất.

3.3. Lãnh đạo các Trung tâm GDQPAN cam kết thực hiện mục tiêu chất lượng

Đội ngũ cán bộ lãnh đạo luôn giữ vai trò định hướng, mở đường cho các hoạt động của tổ chức, đặc biệt trong cải cách, đổi mới giáo dục. Sự cam kết và quyết tâm của lãnh đạo các Trung tâm GDQPAN khi triển khai áp dụng TQM sẽ tạo động lực và duy trì môi trường nội bộ để lôi cuốn mọi người tham gia, giúp đạt được mục tiêu đề ra. Hoạt động của các Trung tâm GDQPAN sẽ khó đem lại hiệu quả cao nếu không có sự cam kết triệt để của lãnh đạo. Vì vậy, Giám đốc các trung tâm cần thiết lập sứ mạng, chính sách và đưa ra các mục tiêu đào tạo hay mục tiêu phục vụ công tác đào tạo, các hoạt động dịch vụ, phải chỉ ra và tham gia xây dựng mục tiêu cho các đơn vị trực thuộc để thực hiện và hoàn thành mục tiêu chung của trung tâm. Đồng thời, đề ra các biện pháp huy động sự tham gia và phát huy tính sáng tạo của toàn thể cán bộ thuộc quyền giúp xây dựng và nâng cao chất lượng hoạt động GDQPAN.

3.4. Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng tổng thể trong quản lý chất lượng GDQPAN

Chất lượng và tiêu chuẩn luôn song hành với nhau, có thể coi chất lượng là mục tiêu của quản lý, tiêu chuẩn là thước đo hiệu quả của quản lý. Vì vậy, khi triển khai TQM trong GDQPAN, nội dung cốt lõi là phải xây dựng được bộ tiêu chuẩn chất lượng phù hợp với phát triển tổng thể, quy luật giáo dục và tính đặc thù của hoạt động GDQPAN. Quá trình đào tạo nhân lực và quá trình sản xuất tạo ra sản phẩm có sự khác biệt về bản chất, do đó, các trung tâm GDQPAN căn cứ vào quy luật đặc trưng của đào tạo nhân lực và đặc điểm của GDQPAN, nghiên cứu các vấn đề cơ bản như nội hàm, đặc trưng, khuynh hướng, giá trị, cơ sở xây dựng, hệ

thông cơ cấu của tiêu chuẩn chất lượng GDQPAN, từ đó xây dựng bộ tiêu chuẩn chất lượng GDQPAN cho SV.

3.5. Huy động các thành viên và tổ chức trong trung tâm cùng tham gia quản lý chất lượng

Tất cả mọi người, dù ở cương vị nào, vào bất cứ thời điểm nào cũng đều là người quản lý chất lượng các công việc được giao và hoàn thành một cách tốt nhất, với mục đích làm thỏa mãn nhu cầu của SV. Việc huy động mọi thành viên tham gia sẽ phát huy năng lực của họ vì lợi ích của tổ chức. Thành công trong cải tiến chất lượng GDQPAN phụ thuộc nhiều vào kỹ năng, sự nhiệt tình, hăng say trong công việc của toàn thể đội ngũ GV, CBQL, NV và SV của trung tâm. Vì vậy, nâng cao chất lượng GDQPAN không chỉ là trách nhiệm của GV mà còn là trách nhiệm của nhà quản lý, người phục vụ và SV. Nói cách khác, nâng cao chất lượng giáo dục không chỉ liên quan đến người thực thi (GV) và người phục vụ (quản lý và NV), mà quan trọng hơn là liên quan đến SV, khách hàng “số 1” của các Trung tâm GDQPAN. Vì vậy, để thực hiện TQM, các Trung tâm GDQPAN phải huy động tính năng động ở tất cả các thành viên, dựa vào sự nỗ lực của toàn thể GV, NV và SV, xây dựng quan điểm TQM, bồi dưỡng tinh thần hợp tác đồng đội và văn hóa chất lượng, xây dựng, kiện toàn cơ chế vận hành TQM, có như vậy mới có thể thực hiện TQM một cách có hiệu quả, từ đó nâng cao chất lượng GDQPAN.

3.6. Quản lý quá trình và từng yếu tố trong TQM

Kết quả mong muốn sẽ đạt được cao nhất khi các nguồn lực và hoạt động có liên quan như một quá trình quản lý. GDQPAN cho SV ở các trung tâm được xem như một quá trình với sự tham gia của tất cả thành viên trên nhiều lĩnh vực. Cho nên, phải kiểm soát và cải tiến chất lượng của các yếu tố cấu thành trong suốt quá trình, từ lúc tiếp nhận SV đến khi các em hoàn thành chương trình GDQPAN để cuối cùng có thể đạt được mục tiêu tối ưu, thực hiện việc nâng cao chất lượng GDQPAN. Trên cơ sở nghiên cứu và phân tích các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng GDQPAN (GV, SV, cơ chế quản lý, điều kiện dạy học, rèn luyện, cơ sở vật chất,...) để làm tốt công tác quản lý, đổi mới giáo dục, có như vậy mới đảm bảo nâng cao được chất lượng GDQPAN cho SV.

3.7. Thực hiện kiểm soát chất lượng trong suốt quá trình GDQPAN

Căn cứ vào nguyên lý TQM, các trung tâm cần xây dựng hệ thống kiểm soát chất lượng giáo dục toàn diện, hình thành mạng lưới kiểm soát chất lượng do NV chuyên trách tham gia, đôn đốc và kiểm soát toàn diện đối với chất lượng dạy - học, quản lý, phục vụ, dịch vụ,... Các Trung tâm GDQPAN phải xuất phát từ đường lối, chủ trương của Đảng, pháp luật Nhà nước về GDQPAN, đồng thời phải đáp ứng được những đòi hỏi thiết yếu của xã hội, thị trường lao động để kiểm soát chất lượng các hoạt động GDQPAN, bởi vì, mục tiêu của SV là sau khi tốt nghiệp có thể đáp ứng yêu cầu của đơn vị sử dụng lao động, đồng thời tham gia vào sự nghiệp bảo vệ Tổ quốc. Do đó, GV cần nghiên cứu chương trình, nội dung, các điều kiện đảm bảo, nhu cầu của SV, trên cơ sở đó xác định phương thức đào tạo hợp lý. Quá trình hoạt động GDQPAN hoàn chỉnh này thể hiện rõ tính tiệm tiến hình xoắn ốc. Mỗi khâu trong quá trình đều là những bước quan trọng để

nâng cao chất lượng giáo dục, có tác động, chi phối đến các khâu khác, việc kiểm soát chặt chẽ các khâu trong quá trình trên sẽ đảm bảo quá trình hoạt động GDQPAN đem lại hiệu quả thiết thực, đáp ứng mục tiêu, yêu cầu đề ra.

3.8. Áp dụng các phương pháp quản lý đa dạng, tổng thể

Quản lý tổng thể là công tác quản lý không chỉ chú ý đến chất lượng dạy học mà còn phải tiến hành quản lý trên mọi phương diện và các công tác khác có liên quan đến hoạt động GDQPAN, như quản lý các hoạt động rèn luyện SV, thực hiện chế độ trong ngày, tuần, dịch vụ hậu cần, cơ sở vật chất, vũ khí trang bị, môi trường học tập, sinh hoạt, nghiên cứu khoa học, dịch vụ xã hội, giáo dục tổ chức, văn hóa tổ chức,... cho SV. Trong đó, Trung tâm GDQPAN là một tổ chức có tính hệ thống, các đơn vị thuộc trung tâm hoạt động trực tiếp hoặc gián tiếp xoay quanh mục tiêu nâng cao chất lượng GDQPAN. Quản lý chất lượng GDQPAN truyền thống chủ yếu coi trọng chất lượng dạy học, chú trọng những khâu liên quan trực tiếp đến SV như giảng dạy, nội dung môn học, giáo dục chính trị tư tưởng và việc chấp hành các quy định trong quá trình thực hiện GDQPAN mà chưa thực sự quan tâm đúng mức đến vai trò, thực hiện mục tiêu chất lượng ở các khâu gián tiếp như chính sách cán bộ, văn hóa tổ chức, **giáo dục thực tiễn xã hội**, giáo dục tổ chức, năng lực, tâm lý, hậu cần kỹ thuật,... cho SV. Trên thực tế, đây là những ảnh hưởng không nhỏ đến việc thực hiện thành công chất lượng giáo dục của trung tâm. Có thể thấy rõ điều này như việc thực hiện công tác cán bộ có ảnh hưởng đến trình độ, năng lực, trách nhiệm và sự tâm huyết của đội ngũ GV, NV và CBQL các cấp, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả hoạt động dạy học, duy trì và thực hiện chấp hành kỉ luật của SV,... Hoặc như công tác hậu cần không tốt sẽ ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV đối với các dịch vụ mà trung tâm cung cấp, từ đó tác động tích cực hoặc tiêu cực đến thực hiện các hoạt động khác. TQM ở các Trung tâm GDQPAN là phải đưa tất cả các bộ phận vào trong hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo thực hiện mục tiêu, chất lượng giáo dục. Điều cần nhấn mạnh là quản lý tổng thể phải biến mỗi đơn vị, bộ phận trong trung tâm trở thành một tổ chức tốt để từ đó quản lý đồng bộ và thống nhất.

3.9. Xây dựng văn hóa chất lượng ở các Trung tâm GDQPAN

Mục tiêu của văn hoá chất lượng là giúp cho mọi thành viên trong trung tâm thấu hiểu mục tiêu của tổ chức, ý nghĩa của những việc cần làm và nỗ lực làm mọi việc đúng ngay từ đầu và đúng vào mọi thời điểm, điều này phù hợp với bản chất của TQM. Mặt khác, xây dựng được văn hoá chất lượng đồng nghĩa với việc mọi thành viên, tổ chức đều biết công việc theo kế hoạch sẽ được cải tiến và nâng cao như thế nào, đều tham gia thực hiện mục tiêu kế hoạch đó một cách tích cực, chủ động và tự giác. Đồng thời, tham gia một cách đầy đủ vào quá trình xây dựng hệ thống quản lý chất lượng mà mục tiêu của TQM là hướng tới khách hàng - sản phẩm giáo dục đặc biệt thì chắc chắn kết quả đạt được sẽ như mong muốn. Để tạo nên sự thành công của mỗi tổ chức nói chung và Trung tâm GDQPAN ở các CSGDDH nói riêng, đòi hỏi mỗi đơn vị trong trung tâm phải hội tụ nhiều tiềm lực, trong đó, văn hóa chất lượng là yếu tố nội lực bên trong của mọi thành viên và đơn vị, nó vượt khỏi sự kiểm soát thông thường của tổ chức về kết quả thực

hiện nhiệm vụ của mỗi cán bộ, GV, NV. Bởi lẽ, văn hóa chất lượng được tạo dựng bởi tinh thần tự nguyện, tự giác, điều đó không chỉ thể hiện trong khi nhận nhiệm vụ, tổ chức thực hiện mà còn thể hiện trong kiểm tra, đánh giá chất lượng công việc.

4. Kết luận

GDQPAN có ý nghĩa quan trọng đến việc thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện cho SV. Để nâng cao chất lượng GDQPAN tại các Trung tâm GDQPAN đòi hỏi phải đổi mới phương thức quản lí. TQM là phương thức quản lí tiên tiến, có khả năng thích ứng và đem lại hiệu quả thiết thực trong GDĐH nói chung, GDQPAN nói riêng. Để áp dụng TQM thành công thì các trung tâm phải đổi mới tư duy về quản lí giáo dục, xây dựng quan điểm chất lượng tổng thể, lấy sinh viên làm trung tâm của quá trình GDQPAN. Ngoài ra, lãnh đạo các trung tâm GDQPAN phải có sự cam kết và quyết tâm cao, đồng thời huy động, lôi cuốn sự tham gia của tất cả thành viên và tổ chức trong trung tâm vào thực hiện mục tiêu chất lượng. Xây dựng tiêu chuẩn, văn hóa chất lượng, áp dụng các phương pháp quản lí đa dạng, tổng thể và **thực hiện kiểm soát chất lượng trong suốt quá trình GDQPAN cho SV**. Việc vận dụng linh hoạt và sáng tạo TQM trong quản lí GDQPAN cho SV tại các trung tâm sẽ nâng cao chất lượng GDQPAN, góp phần thực hiện thắng lợi mục tiêu đổi mới căn bản toàn diện giáo dục và đào tạo nước ta.

Tài liệu tham khảo

1. Trần Khánh Đức (2011), *Sự phát triển các quan điểm giáo dục*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Trần Kiểm (2013), *Tiếp cận hiện đại trong quản lí giáo dục*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
3. Lưu Xuân Mới (2006), *Đổi mới quản lí nhà trường theo hướng vận dụng tiếp cận Quản lí chất lượng tổng thể*, Tạp chí Khoa học giáo dục số 13.

Nhận bài ngày 20/12/2015.