

BÀN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

* PGS. TS. NGUYỄN TIẾN ĐẠT

Viện chiến lược và Chương trình giáo dục

Bài viết này trước hết bàn về "chất lượng" nói chung, sau đến "chất lượng giáo dục" và sau cùng là "quản lý chất lượng và quản lý chất lượng giáo dục".

1. **Chất lượng** từ xưa bắt nguồn từ nền sản xuất hàng hoá, vì vật chất bao giờ cũng có trước, do đó mới nảy ra quan niệm về "chất lượng sản phẩm", sau đó đến chất lượng "dịch vụ". Quan niệm về chất lượng của con người về sản phẩm và dịch vụ đã thay đổi theo thời gian.

Trước đây người ta đã từng hiểu "chất lượng" đồng nghĩa với "chất lượng tốt" hay "chất lượng cao", người ta có thể đánh giá hoặc đo lường chất lượng bằng các đặc điểm về tính năng và phẩm chất cao nhất, có thể so sánh hai sản phẩm hay dịch vụ cùng loại và chỉ ra cái nào có chất lượng cao hơn. Từ đó người ta cũng quy định những tiêu chuẩn chất lượng đáp ứng yêu cầu tối thiểu của việc sử dụng. Đây là một quan niệm "tĩnh" về chất lượng, vì tiêu chuẩn chất lượng được coi là cố định và tồn tại trong một thời gian dài. Đây cũng là quan niệm "chất lượng phụ thuộc mục tiêu", vì người sản xuất đạt được tiêu chuẩn chất lượng thì coi như đạt được mục tiêu, đạt được cái đích cuối cùng cần đi tới và cảm thấy thoả mãn. Quan niệm này dẫn tới việc kiểm tra chất lượng chỉ ở lần cuối cùng ở đầu ra để loại bỏ phế phẩm, không chú ý đến việc kiểm tra chất lượng ngay từ đầu vào và trong suốt quá trình sản xuất hoặc dịch vụ cho tới đầu ra, thực chất là kém hiệu quả.

Khoảng bốn chục năm nay xuất hiện cuộc cách mạng về chất lượng (*The Quality Revolution*), (1) từ đó ra đời một quan niệm mới về chất lượng, gọi là quan niệm "động". Người ta không quan niệm chất lượng với một tiêu chuẩn quy định cụ thể nào đó là cái cố định, mà cho rằng "chất lượng là một hành trình, không phải là cái đích cuối cùng mà ta đi tới". Theo quan niệm này, chất lượng được xác định bởi người sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ, mà trong nền kinh tế thị trường gọi là "khách hàng", nơi khác gọi là "đối tượng phục vụ". Họ cảm thấy thoả mãn và vui sướng khi sử dụng có nghĩa là sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng. Quan niệm này dẫn tới việc kiểm tra chất lượng không chỉ ở lần cuối cùng mà ngay từ đầu vào và suốt trong suốt quá trình sản xuất hoặc dịch vụ cho tới đầu ra, loại bỏ mọi nguyên nhân gây nên phế phẩm, cho nên phế phẩm rất ít và thực chất là rất hiệu quả. Nhưng chất lượng không dừng ở một mức cố định mà phụ thuộc vào thời gian và không gian, hiện nay thì mức cao hơn so

với xưa kia, vì thế mới có chất lượng xưa và nay; và ở phạm vi không gian nhỏ hẹp thì mức thấp hơn so với phạm vi không gian rộng lớn, vì thế mới có chất lượng địa phương, chất lượng quốc gia, chất lượng quốc tế. Như vậy chất lượng luôn gắn với một bối cảnh cụ thể. Đây cũng là quan niệm "chất lượng phụ thuộc nhu cầu của người sử dụng". Để đảm bảo và nâng cao chất lượng, người ta đã từng đưa ra một khẩu hiệu là "cải tiến liên tục", đó chính là triết lý mà người Nhật nêu lên từ hơn nửa thế kỷ nay để không ngừng nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ của mình. Trong môi trường của nền kinh tế thị trường có sự cạnh tranh gay gắt, nếu không cải tiến liên tục thì không tồn tại, cho nên William Edwards Deming, một chuyên gia kinh tế nổi tiếng đã giúp nước Nhật vươn lên trong thời kỳ khủng hoảng sau chiến tranh thế giới lần thứ hai đã từng viết: "Đổi mới là không cần thiết, nếu bạn cho rằng không bắt buộc phải sống còn"; cái ý này có thể nói gọn như sau: "Đổi mới hay là chết".

Theo Frank Price, một tác giả viết chương đầu về quan niệm chất lượng trong cuốn "Sổ tay quản lý chất lượng" của nhà xuất bản Gower (2) dày 643 trang, "chất lượng" là một từ đã được sử dụng trong mười năm qua nhiều hơn mười thế kỷ trước, tuy nhiên ta càng nghe nó hình như nó càng trở nên mơ hồ về ý nghĩa. Nó đã từng được định nghĩa như "sự phù hợp những đặc trưng của sản phẩm hoặc dịch vụ với yêu cầu của khách hàng", "sự thoả mãn của khách hàng", "sự đáp ứng những mong đợi của khách hàng". Định nghĩa đã từng được viết đơn giản là: "Chất lượng là sự cung cấp hàng hoá không bị khách hàng trả lại", nghĩa là người ta chấp nhận.

Frank Price viết dưới dạng văn vần tiếng Anh như sau:

*"Chất lượng nghĩa là NGÀY NAY cho khách hàng
những gì họ muốn.*

Với một giá mà họ hài lòng trả tiền,

Với một chi phí mà ta chịu được,

Vân vân và vân vân,

Và NGÀY MAI cho khách hàng cái gì đó còn tốt hơn".

(1) William Vroman, Vincent Luchsinger: *Managing Organization Quality*. USA, 1994

(2) Denis Lock: *Gower Handbook of Quality Management*, 1990, UK/USK



Hai từ "ngày nay" và "ngày mai" cho ta ý niệm rằng chất lượng là sự mong muốn tăng lên theo thời gian.

Ông còn viết: "*Chất lượng là mức độ phù hợp giữa mong đợi và hiện thực*". Hoặc viết với các từ ngữ đơn giản là: "*Sự gặp nhau giữa những gì ta muốn và những gì ta có được, giữa mong muốn và thực tế*".

"Chất lượng là không thấy được nếu nó là tốt,

Không bỏ qua được nếu nó là xấu.

Đó là một đầu vào không nhìn thấy được.

Chất lượng KHÔNG PHẢI LÀ thống kê toán học,

Chất lượng là sự áp dụng phương pháp thống kê đơn giản.

Chất lượng KHÔNG PHẢI LÀ cấp độ, thang bậc".

Chất lượng theo Frank Price như vậy là một quan niệm động và phụ thuộc mong muốn của khách hàng trong một nền kinh tế thị trường.

Trong Hội thảo ngày 29/10/2004 của Khoa Sư phạm Đại học Quốc gia Hà Nội, một chủ đề chính là bàn về quản lý chất lượng giáo dục. Có ý kiến cho rằng chất lượng phù hợp với mục tiêu của sự phát triển giáo dục, có ý kiến khác cho rằng chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của người sử dụng, của xã hội. Lại có ý kiến dung hoà cho rằng hai ý kiến trên không khác nhau vì nhu cầu hay mục tiêu là một, mục tiêu phản ánh nhu cầu. Trên thực tế luôn có sự khác biệt giữa nhu cầu và mục tiêu, vì nhu cầu của xã hội là hiện thực khách quan, còn mục tiêu là do con người đặt ra, nếu đặt ra tương đối chính xác thì nó tiệm cận gần tới mục tiêu, còn không thì có khoảng cách xa. Nhu cầu lại thường xuyên biến đổi theo thời gian theo xu hướng đòi hỏi ngày càng cao, trong khi đó mục tiêu thường tồn tại trong một thời gian dài trong các văn bản của cấp trên, nhất là trong nền kinh tế kế hoạch cứng nhắc, cho nên khó mà có thể phản ánh kịp thời nhu cầu của xã hội. Các nét nổi bật của chất lượng là đáp ứng đúng, kịp thời và với chi phí chịu được những nhu cầu của người sử dụng. Vậy nhu cầu mới là các nhân tố thực chất cuối cùng chi phối chất lượng, còn mục tiêu do con người nghĩ ra chỉ là nhân tố trung gian, vì bản thân nó lại phụ thuộc nhu cầu. Trong các sách báo Âu Mỹ và các nước láng giềng có nền kinh tế thị trường, chỉ thấy người ta nêu chất lượng do khách hàng xác định, không thấy nơi nào nói rằng chất lượng xác định bởi mục tiêu do người sản xuất và dịch vụ đặt ra. Đây chính là một sự khác biệt khiến chúng ta phải suy ngẫm.

2. Chất lượng giáo dục hiện nay ở nước ta là một vấn đề ai cũng muốn và có thể bàn đến, vì nó liên quan đến tất cả mọi người. Rất nhiều người đã từng bàn về chất lượng giáo dục, đều có cái nhìn dưới các góc cạnh khác nhau, nhưng cái triết lý chung và sự đánh giá chất lượng giáo dục lại chưa thống nhất. Có người cho rằng chất lượng giáo dục thời xưa cao hơn thời nay, dẫn ra các

thí dụ các cụ và ông cha ta học tốt như thế nào so với học sinh đi học thời nay, có người lại cho rằng chất lượng giáo dục của nước ta kém nước này nước nọ trên thế giới, cấp bậc học này thua kém cấp bậc học khác, vân vân..., nhưng cũng có người cho rằng ngược lại. Thoát ly bối cảnh thời gian và không gian thì chất lượng không có khả năng so sánh với nhau được. Muốn so sánh phải phân tích kỹ các nhân tố tự nhiên và xã hội, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đó đối với chất lượng, việc đó không dễ dàng. Lấy một thí dụ, nếu ta thừa nhận quy luật nội dung kiến thức của loài người tăng lên theo thời gian theo quy luật hàm số mũ, cứ 10 năm tăng lên gấp đôi, thì nửa thế kỷ qua nội dung đó đã tăng hơn 30 lần, nội dung dạy học cũng phải tăng lên tuy rằng không phải theo tỉ lệ thuận, ông cha ta nửa thế kỷ trước rất ít người được đi học, nội dung học tập ít hơn, mục tiêu học tập có thể chủ yếu học để biết và để làm người, khác hẳn tình hình bây giờ số lượng đi học gấp ngàn vạn lần trước đây, nội dung học tập hiện đại có nhiều cái khác vì mới được nghiên cứu ra, mục tiêu học tập toàn diện hơn vì học không những chỉ để biết, mà còn để làm, để làm người và để chung sống với nhau và đáp ứng nhu cầu phát triển của xã hội.

Người ta mong muốn đánh giá chất lượng của cả hệ thống giáo dục, đó là điều rất khó, hệ thống giáo dục bao gồm nhiều thành phần với mục tiêu khác nhau, thí dụ như giáo dục phổ thông và giáo dục nghề nghiệp, trong giáo dục nghề nghiệp lại có các ngành nghề khác nhau, đòi hỏi các tiêu chuẩn đánh giá khác nhau. Nước ta mới đề cập đến vấn đề đánh giá chất lượng giáo dục chưa lâu, nhưng một số nước tiên tiến đã có sự đánh giá tiêu chuẩn chất lượng hàng trăm năm nay và luôn được cải tiến, thí dụ như ở nước Mỹ, họ có thể đánh giá chất lượng tới từng ngành nghề, từng cơ sở đào tạo, và từ đó đánh giá cả hệ thống của từng cấp bậc học. Theo ý kiến riêng tôi, đột nhiên ta phải đánh giá chất lượng của toàn bộ hệ thống giáo dục mà chưa từng xác lập các tiêu chí, tiêu chuẩn và thậm chí cả triết lý về chất lượng giáo dục là việc làm không thuận chiều.

Hiện nay ở nhiều nước có nền kinh tế thị trường mạnh như Âu Mỹ, Nhật Bản, Philippin... người ta quan niệm chất lượng giáo dục có cùng một triết lý như chất lượng sản phẩm và dịch vụ, vì giáo dục được coi như một dịch vụ đặc biệt và tương đối phức tạp. Cơ cấu khung chất lượng giáo dục và đào tạo có thể suy ra được trên cơ sở cơ cấu khung chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Thành phần cơ bản nhất của cơ cấu khung này là "khách hàng", đó là các đối tượng phục vụ của giáo dục-đào tạo nói chung và của các nhà trường nói riêng. "Khách hàng" của nhà trường cần được xác định rõ ràng: Bên trong nhà trường đó là học sinh, sinh viên; bên ngoài nhà trường là

phụ huynh học sinh và tất cả những nơi sử dụng nhân lực hoặc sản phẩm vật chất và trí tuệ do nhà trường đào tạo, sản xuất và nghiên cứu ra, kể cả Nhà nước và tư nhân. Nhà trường làm thế nào để tất cả các khách hàng của mình, trong thị trường nói chung và thị trường lao động nói riêng, thoả mãn khi nhận được các sản phẩm và dịch vụ của mình là nhà trường có chất lượng.

Tất cả những quy trình làm việc, tự đánh giá, kiểm tra và đánh giá bên ngoài được xác định theo các tiêu chuẩn được quy định để đạt được mục đích "cải tiến liên tục" và nâng cao chất lượng. Khi tiêu chuẩn đã đạt được, chất lượng vẫn không ngừng tăng lên, tự nó sẽ tạo nên thực tiễn điển hình, đòi hỏi tiêu chuẩn phải thay đổi. Bản thân việc công nhận thực tiễn điển hình để xây dựng nên tiêu chuẩn mới cũng là một quá trình cải tiến liên tục.

Việc vận dụng triết lý và quan niệm về chất lượng đào tạo như kể ở trên đã khởi đầu ở nước ta từ cuối năm 2001 trong Dự án Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề, qua hai thí điểm tại trường Công nhân Kỹ thuật Đồng Nai và Cao đẳng Sư phạm Kỹ thuật Vinh, đã triển khai xong ở 13 trường trọng điểm quốc gia còn lại, và sẽ mở rộng ra cả hệ thống giáo dục kỹ thuật và dạy nghề.

3. Quản lý chất lượng và quản lý chất lượng giáo dục

Quản lý chất lượng sản phẩm và dịch vụ được đưa vào Việt Nam cuối những năm 80 với bộ tiêu chuẩn ISO 9000. Bộ tiêu chuẩn này đã được các quốc gia và các khu vực chấp nhận sử dụng thay thế cho các tiêu chuẩn dùng trước đó.

Nước Mỹ đã từng tuyên bố với dân số 5% của thế giới có khả năng sản xuất ra 50% sản phẩm vật chất và tiêu thụ hơn 30% hàng hoá vật chất và năng lượng của thế giới. Hơn ba chục năm qua người Mỹ thấy rõ nguy cơ tụt hậu về mặt chất lượng sản phẩm và dịch vụ so với Nhật Bản và các nước châu Âu nên mới đề cao cái gọi là "quản lý chất lượng tổng thể QCT". *Quản lý Q* nghĩa là các nguồn lực về con người được sử dụng để cải tiến và duy trì mọi quá trình kinh doanh. *Chất lượng C* nghĩa là đáp ứng hoặc vượt quá những mong đợi của khách hàng về các sản phẩm và dịch vụ; các nhà thống kê đã cung cấp cho chúng ta các mô hình toán học để cải tiến chất lượng. *Tổng thể T* nghĩa là mọi người đều tham gia và QCT hoà nhập vào mọi chức năng của xí nghiệp. (3)

Nhiều nước hiện nay cho rằng quản lý chất lượng giáo dục có thể tận dụng các nội dung của quản lý chất lượng sản phẩm và dịch vụ trong các bộ tiêu chuẩn ISO. Quản lý chất lượng giáo dục ở Philippin và một số nước được coi là một nhánh của ISO, có sự kết hợp chặt chẽ giữa các chuyên gia đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ của các xí nghiệp, cơ quan với các chuyên gia giáo dục, và mọi sự đánh giá cũng như công nhận đều tập trung

vào lưỡng ISO, thể hiện rõ tư tưởng của quản lý chất lượng tổng thể QCT.

Để đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ trên thế giới mấy chục năm qua đã từng có các hệ thống đánh giá cho điểm khác nhau, thí dụ ở Mỹ có hệ thống quốc gia Malcolm Baldrige với 1 000 điểm, hệ thống châu Âu tính theo % với tổng số 100%, ở Nhật có hệ thống Deming từ năm 1951 và ngày càng cải tiến, ở Canada và Mexico có hệ thống Shingo với 1 000 điểm. Tại Úc người ta áp dụng Bộ tiêu chí Chất lượng cao trong kinh doanh của nước họ với 1 000 điểm chuẩn vào việc đánh giá chất lượng đào tạo.

Để đánh giá các cơ sở đào tạo trong giáo dục kỹ thuật và dạy nghề ở khu vực 6 nước tiểu vùng sông Mêcông, Ngân hàng Phát triển Châu Á đã đề nghị sử dụng Bộ Tiêu chí ILO 500, mới áp dụng thử ở 15 trường trọng điểm của Dự án Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề ở nước ta và đã cho kết quả khả quan. Tuy nhiên bộ tiêu chí ấy còn một số điểm không phù hợp với các trường ở nước ta nên cần có sự sửa đổi. (4)

Hiện nay ở nước ta đã có 2 dự án có liên quan đến chất lượng giáo dục-đào tạo, đó là chất lượng giáo dục đại học thuộc Ngân hàng Thế giới, và chất lượng đào tạo kỹ thuật và dạy nghề thuộc Ngân hàng Phát triển châu Á. Việc nghiên cứu đã hoàn thành nhưng việc triển khai mới chỉ ở bước đầu. Thí dụ đã nghiên cứu và đề xuất việc thành lập Cục hay Văn phòng Kiểm định Chất lượng Đào tạo Kỹ thuật và Dạy nghề, cho đến nay cơ quan này vẫn chưa hình thành. Về chất lượng giáo dục phổ thông còn chưa có dự án nào hoặc cơ quan nào có đủ sức mạnh để tập trung nghiên cứu.

Để đánh giá và quản lý chất lượng giáo dục, cần phải làm sáng tỏ cái triết lý hiện nay về chất lượng nói chung và chất lượng giáo dục nói riêng, chất lượng nên theo quan niệm "tĩnh" lấy "tiêu chuẩn" cố định để mà quản lý, hay theo quan niệm "động", căn cứ vào "nhu cầu" của thị trường lao động mà thường xuyên điều chỉnh nâng cao và quản lý chất lượng theo các quy trình của ISO và theo tư tưởng của QCT. Ngoài ra cần phải tăng cường hết sức các tổ chức nghiên cứu cơ cấu khung chất lượng giáo dục và đào tạo nói chung, các tiêu chí và tiêu chuẩn chất lượng giáo dục và đào tạo riêng cho tới từng cấp bậc học và các ngành nghề, lôi kéo sự tham gia tích cực của các

(Xem tiếp trang 37)

(3) Terry Richardson: Total Quality Management, Delmar Publishers, ITP An International Thomson Publishing Company, 1997.

(4) Nguyễn Tiến Đạt, Jose Diaz Lacson: Cẩm nang chất lượng, Ngân hàng Phát triển châu Á/Tổng cục Dạy nghề Việt Nam, Dự án Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề, Hà Nội, 2002.

BÀN VỀ QUẢN LÝ...

(Tiếp theo trang 3)

hiệp hội nghề nghiệp đang phát triển, và sự liên kết chặt chẽ các tổ chức đó có ý nghĩa rất quan trọng đối với sự hình thành và phát triển một hệ thống quản lý chất lượng giáo dục và đào tạo.

Theo triết lý và quan niệm mới về quản lý chất lượng giáo dục này thì cái khởi đầu làm nên chất lượng không phải là các cơ quan cấp trên thuộc về Nhà nước đưa ra các tổ chức và bộ phận quản lý, đề ra các mục tiêu, các tiêu chí và tiêu chuẩn về chất lượng chi tiết, cố định và có tính chất áp đặt mọi người trong hệ thống giáo dục thực hiện, như thế nghĩa là đi từ trên xuống dưới; ngược hẳn lại phải đi từ dưới lên trên, mọi người làm việc trong các ngành nghề và cơ sở giáo dục và đào tạo, công lập cũng như ngoài công lập, dựa trên một cơ cấu khung chất lượng đã được thống nhất, có thể đóng góp sức mình vào việc tạo nên chất lượng ở đơn vị mình, cơ sở đào tạo của mình, rộng hơn nữa tới địa phương mình, đất nước mình, tạo nên những thực tiễn điển hình vượt lên trên các tiêu chuẩn tạm thời đã quy định, được công nhận là tiêu chuẩn Nhà nước mới, sau đó sẽ nói tới sự phấn đấu ở phạm vi rộng hơn nữa tới khu vực và thế giới.

Nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo là một sự nghiệp khó khăn và lâu dài, nhưng với tinh thần "cải tiến liên tục" và sự đóng góp của tất cả mọi người công tác trong ngành giáo dục theo một phương hướng và cách làm thống nhất, chắc chắn chất lượng không thể cho là đi xuống hay dừng tại chỗ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Denis Lock: Gower Handbook of Quality Management, UK/USA, 1990.

[2] Nguyễn Tiến Đạt, Jose Diaz Lacson: Cẩm nang chất lượng, Ngân hàng Phát triển châu Á/Tổng cục Dạy nghề Việt Nam, Dự án Giáo dục Kỹ thuật và Dạy nghề, Hà Nội, 2002.

[3] Terry Richardson: Total Quality Management, Delmar Publishers, ITP An International Thomson Publishing Company, 1997.

[4] William Vroman, Vincent Luchsinger: Managing Organization Quality. USA, 1994.

SUMMARY

The following issues are dealt with: quality, quality of education (QE) and management of quality and management of QE. The concepts of "static" and "dynamic" quality are presented. □