

# CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NHÂN LỰC TRONG CƠ CHẾ THỊ TRƯỜNG

• PGS. TS. PHAN VĂN KHA

*Viện Chiến lược và Chương trình giáo dục*

**C**hất lượng (CL) là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của mọi tổ chức, là mối quan tâm hàng đầu của toàn xã hội, trong đó có ngành GD-ĐT. Tuy trên thực tế ai cũng công nhận vai trò quan trọng của CL, nhưng đang có nhiều ý kiến khác nhau, thậm chí lại trái ngược về CL và quản lí chất lượng đào tạo (CLĐT) nhân lực (gồm đào tạo nghề, trung cấp chuyên nghiệp, cao đẳng, đại học và sau đại học). Trong những năm qua, bên cạnh những thành tựu đạt được, GD-ĐT nước ta còn nhiều yếu kém, bất cập cả về quy mô, cơ cấu và nhất là về CL và hiệu quả; chưa đáp ứng kịp thời những đòi hỏi lớn và ngày càng cao về nhân lực của công cuộc đổi mới kinh tế, xã hội ..., thực hiện công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

Do vậy, để nâng cao CLĐT nhân lực phù hợp với điều kiện thực tiễn ở Việt Nam hiện nay, trước hết đòi hỏi có sự thống nhất về mặt nhận thức, quan niệm về CLĐT. Bài viết này mong muốn góp phần làm sáng tỏ vấn đề nêu trên.

## 1. Quan niệm về chất lượng

Có nhiều quan niệm khác nhau về CL, dưới đây xin nêu một số quan niệm:

- CL là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật (sự việc), hiện tượng làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác (Từ điển tiếng Việt phổ thông).

- CL 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 (Oxford Pocket Dictionary).

- CL là tiềm năng của một sản phẩm hay dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu người sử dụng (Tiêu chuẩn Pháp NF X 50 - 109).

- CL là khả năng thỏa mãn nhu cầu của thị trường với chi phí thấp nhất (Kaoru Ishikawa).

- CL là tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc nhu cầu tiềm ẩn (TCVN ISO 8402).

- Theo các quan điểm quản lí CL tổng thể (Total Quality Management-TQM) và tiêu chuẩn CL ISO9000, phiên bản năm 2000 thì CL là sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

Những quan niệm về CL nêu trên được áp dụng cho những ngành sản xuất và dịch vụ, xuất phát từ 4 cách tiếp cận khác nhau:

- Cách thứ nhất: CL của sản phẩm/ dịch vụ hay quá trình được xem xét như là thuộc tính, bản chất, tính chất và đặc trưng của chúng.

- Cách thứ hai: CL được xem xét trên cơ sở mối quan hệ (sự phù hợp) giữa đặc tính, tiềm năng của sản phẩm, dịch vụ với nhu cầu của thị trường, của khách hàng.

- Cách thứ ba: Quan niệm cho rằng CL được đánh giá qua mức độ trùng khớp với mục tiêu định sẵn. Quan niệm này chỉ phù hợp trong điều kiện mục tiêu được thiết kế chuẩn xác, đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

- Cách thứ tư: Đánh giá CL thông qua việc đánh giá CL các điều kiện đảm bảo.

Nhiều nhà khoa học đã cố gắng lý giải CL thông qua các điều kiện đảm bảo CL (nội dung và chương trình đào tạo, đội ngũ giáo viên, cơ sở vật chất và phương tiện dạy học.v.v...). Trên thực tế, trong những năm qua việc đánh giá CLĐT trong các công trình nghiên cứu (đề tài NCKH các cấp), các đề án, dự án, các nhiệm vụ do Chính phủ và Bộ GD&ĐT giao được thực hiện chủ yếu theo quan niệm này.

Trong đánh giá CLĐT nhân lực thì điều quan trọng nhất là phải xem xét trong mối tương quan với việc làm của học sinh sau khi tốt nghiệp, khả năng phát triển nghề nghiệp của họ và nhu cầu của các đơn vị sử dụng. Đào tạo chỉ có ý nghĩa khi các sản phẩm của đào tạo được thị trường lao động và các đơn vị sử dụng chấp nhận. Do vậy, trong bài viết này chúng tôi lựa chọn cách tiếp cận chủ yếu trong nghiên cứu những vấn đề về phát triển nguồn nhân lực là tiếp cận theo thị trường và nhu cầu của khách hàng, và tiếp nhận quan niệm CL: CL được xem

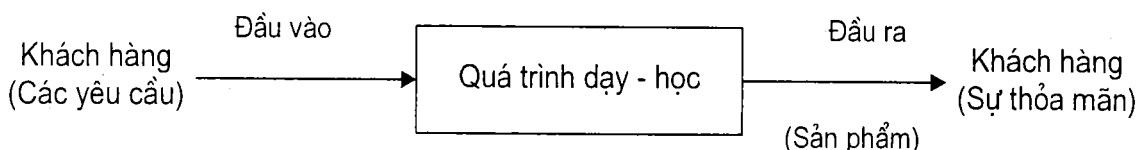
xét trên cơ sở mối quan hệ (sự phù hợp) giữa đặc tính tiềm năng của sản phẩm/ dịch vụ hay quá trình với nhu cầu của thị trường, của khách hàng.

Mặt khác, trong lĩnh vực đào tạo, CL được đảm bảo và đánh giá theo cả quá trình, từ đầu vào - đến quá trình dạy học - đầu ra (Xem hình 1).

là nói đến CL của tất cả các thành tố thuộc hệ thống, trong đó có các điều kiện đảm bảo CL. Về thực chất, các nhân tố của hệ thống là các nhân tố CL để tạo ra hệ thống CL (Quality system).

- Khi nói đến CL hay đánh giá CL cần đề cập tới các chuẩn chất lượng. Vì vậy, thiết kế

**Hình 1: Quá trình đào tạo**



Tuy nhiên, “đầu ra” không chỉ được xem xét thông qua đánh giá của các cơ sở đào tạo về kết quả tốt nghiệp của học sinh, sinh viên, nó cần được hiểu theo nghĩa rộng hơn và điều quan trọng là: Những người tốt nghiệp có tìm được việc làm hay không? Việc làm có phù hợp với trình độ và ngành nghề được đào tạo? Sự hài lòng của chủ sử dụng lao động, sự thăng tiến nghề nghiệp của người lao động sau đào tạo v.v...

**2. Bản chất của sự “phù hợp”**

Sự phù hợp của đào tạo với nhu cầu của thị trường và khách hàng được thể hiện qua nguyên tắc 3P: Thoả mãn về tiềm năng, năng lực của sản phẩm (Performance); thời điểm cung ứng sản phẩm (Punctuality); và giá thành sản phẩm (Price).

Thực tế trong các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh cho thấy dù sản phẩm có tốt đến đâu nhưng giá quá cao hoặc được cung cấp vào những thời điểm không phù hợp thì sản phẩm đó không thể tiêu thụ được, không thể coi sản phẩm đó là có CL. Như vậy quan niệm về CL theo cách thứ 2 như đã trình bày ở trên là phù hợp, và có thể vận dụng trong lĩnh vực ĐT nhân lực.

Qua nghiên cứu những quan niệm khác nhau về CL trong các lĩnh vực, có thể rút ra một số nhận xét phục vụ cho nghiên cứu trong lĩnh vực đào tạo nhân lực:

- CL là sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng.
- Xem xét vấn đề CL không chỉ qua sản phẩm đầu ra mà cả CL đầu vào và chất lượng quá trình. Nói cách khác: nói đến CL của hệ thống

chuẩn CL phù hợp là điều hết sức quan trọng.

- Dựa vào chuẩn để đánh giá mức độ CL của các thành tố trong hệ thống nói riêng và tổng thể của hệ thống nói chung. Như vậy, CL có nhiều mức độ khác nhau. Trên thực tế chúng ta thường nói thứ này CL cao, thứ kia có CL trung bình, thứ khác CL thấp v.v... Các mức độ CL trong lĩnh vực đào tạo cũng như vậy.

Như vậy, có cách hiểu CL theo quan niệm tuyệt đối, đó là sự xuất chúng, tuyệt hảo, xuất sắc, là mức độ cao nhất của CL. Cách hiểu này không thể hiện đầy đủ ý nghĩa cũng như các mức độ khác nhau của CL. Tuy nhiên, đó cũng là đích để chúng ta hướng tới.

**3. “Khách hàng” trong lĩnh vực đào tạo nhân lực**

Trong nhiều cuộc hội thảo về lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp, các chuyên gia trong nước, ngoài nước hay nói đến khái niệm “khách hàng” của nhà trường. Vậy khách hàng của nhà trường là ai? Phải chăng đây là câu hỏi nhỏ, nhưng lại hàm chứa vấn đề lớn, thậm chí rất lớn. Nhận dạng đúng nó, sẽ làm thay đổi nhận thức và hành động của cả một hệ thống. Trong đào tạo nhân lực, có thể phân loại khách hàng như sau:

- Người học và cha mẹ học sinh - khách hàng thứ nhất (K1).
- Các chủ sử dụng nhân lực sau đào tạo - khách hàng thứ 2 (K2).

Doanh nghiệp mua (nhận) hàng hoá sức lao động của trường để tăng cường năng lực sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Trong trường hợp này sản phẩm hàng hoá sức lao động đã thoả mãn nhu cầu đầu tư của doanh nghiệp.



Doanh nghiệp nhận sản phẩm sức lao động ở đâu: có thể trực tiếp tại các cơ sở đào tạo, có thể tại hội chợ việc làm, tại cơ quan cung ứng lao động, v.v.... Để có thể lựa chọn nhân lực phù hợp với nhu cầu của các doanh nghiệp thì trong quan hệ với các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp phải thực sự như một khách hàng: đặt hàng theo nhu cầu - đầu tư, trả kinh phí cho việc mua sản phẩm - tiếp nhận sản phẩm phù hợp để sử dụng.

- Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương - khách hàng thứ 3 (K3).

Với cùng một cấp trình độ và ngành nghề đào tạo, các loại khách hàng khác nhau (như đã nêu ở trên) có các nhu cầu CL (miền CL) cũng khác nhau, đặc biệt là nhu cầu về trình độ kiến thức, năng lực thực hiện, phẩm chất chính trị và đạo đức của người tốt nghiệp. Vấn đề đặt ra là cần thiết xác định nhu cầu chung và các nhu cầu đặc thù của từng loại khách hàng để thiết kế và tổ chức quá trình đào tạo đáp ứng được nhu cầu đa dạng của thị trường lao động và các loại khách hàng.

**4. Giao diện chất lượng**

Chất lượng ĐTNL được quyết định bởi quá trình: Xác định miền CL theo nhu cầu chung của

sự khác biệt CL giữa các khâu của quá trình nêu trên (Độ lệch CL). Điều quan trọng là cố gắng làm sao để hạn chế sự khác biệt này đến mức có thể (Xem hình 2).

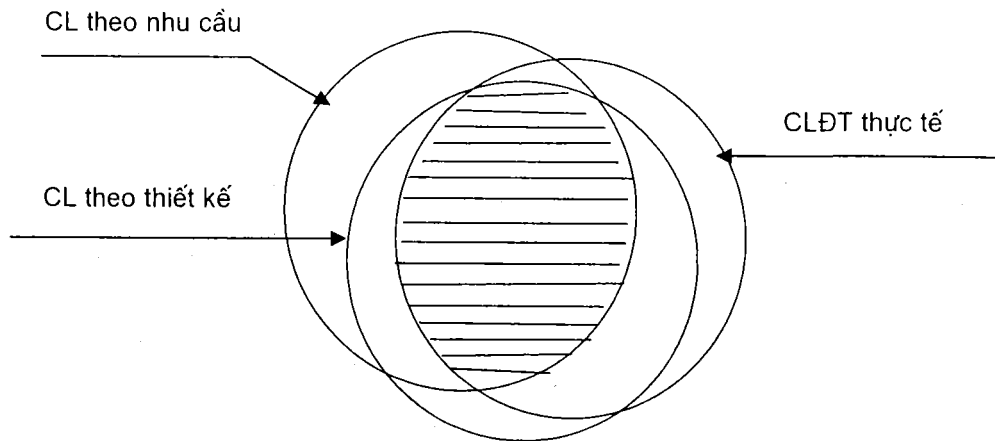
Quan niệm đúng về chất lượng đào tạo nhân lực có ý nghĩa quyết định trong việc xác định đúng được miền chất lượng theo nhu cầu của các loại khách hàng, thiết kế mục tiêu, nội dung đào tạo phù hợp và tổ chức quá trình đào tạo, cung ứng nhân lực các cấp trình độ cho phát triển kinh tế - xã hội trong nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Đảng CSVN, Văn kiện Hội nghị lần thứ 2 Ban chấp hành Trung ương khoá VIII. NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội, 1997.
2. Chiến lược phát triển giáo dục 2001-2010. NXB Giáo dục, Hà Nội, 2002.
3. Chính phủ, Báo cáo về tình hình giáo dục (Báo cáo chi tiết), Hà Nội, 9/2004.
4. Phan Văn Kha (Chủ nhiệm). Các giải pháp tăng cường mối quan hệ giữa đào tạo với sử dụng nhân lực có trình độ trung học chuyên nghiệp ở Việt Nam. Đề tài NCKH Cấp Bộ trọng điểm, mã số: B 2003 - 52 TĐ50. Hà Nội, 2006.

5. Phan Văn Kha (Chủ nhiệm). Nghiên cứu để xuất mô hình quản lý chất lượng đào tạo sau đại học ở Việt Nam. Đề tài NCKH Cấp Bộ, mã số B99-52-37. Viện NC PTGD, 2000.
7. Nguyễn Như Ý (chủ biên). Đại từ điển tiếng Việt. NXB Văn hoá - Thông tin, Hà Nội, 1998.

**Hình 2: Giao diện chất lượng**



các loại khách hàng (CL theo nhu cầu) - Thiết kế quá trình đào tạo (CL theo thiết kế) - Tổ chức quá trình đào tạo (CL theo thực tiễn tổ chức thực hiện). Về mặt nguyên tắc, CL tổ chức quá trình đào tạo cho sản phẩm đầu ra phải đảm bảo như CL đã được thiết kế và đáp ứng hoàn toàn nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, trong thực tế điều này khó có thể thực hiện được, vẫn tồn tại

8. Konosuke M. Total quality Management for Senior Executives. Tokyo, 1991.

**SUMMARY**

The article discusses the quality of manpower training in the market mechanism with focus on such issues as conceptions of the quality, the nature of fitness ; customers in the area of manpower training .