

# CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ VÀ CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ GIÁO DỤC

• ThS. NGUYỄN VĂN HÙNG

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Nam Định

## 1. Chất lượng và chất lượng quản lý

### 1.1. Một số quan niệm về chất lượng

Khái niệm *chất lượng* được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau tùy thuộc vào góc độ nhìn nhận của từng chủ thể. Có thể nói, *chất lượng* là một phạm trù tổng hợp về kinh tế, kĩ thuật, văn hoá xã hội, tâm lí, thói quen và sự khen chê...

Trên bình diện triết học, người ta giải quyết vấn đề trên theo phạm trù *chất* và *lượng* trong mối quan hệ biện chứng của chúng với nhau. *Chất* là một phạm trù triết học dùng để chỉ tính quy định khách quan vốn có của sự vật và hiện tượng, biểu hiện sự thống nhất hữu cơ giữa các thuộc tính làm cho nó là nó mà không phải là cái khác. *Lượng* là một phạm trù triết học để chỉ tính quy định vốn có của sự vật biểu thị số lượng, quy mô, trình độ, nhịp điệu của sự vận động và phát triển của sự vật cũng như các thuộc tính của nó.

Ở góc độ quản lý, chất lượng được hiểu là sự thực hiện mục tiêu và thoả mãn nhu cầu của khách hàng. Trong lĩnh vực sản xuất - kinh doanh, chất lượng của sản phẩm được đặc trưng bởi các yếu tố về nguyên vật liệu chế tạo, quy trình và công nghệ sản xuất, các đặc tính sử dụng kể cả về mẫu mã, thị hiếu, mức độ đáp ứng nhu cầu người tiêu dùng. Theo định nghĩa của ISO 9000 - 2010 thì *chất lượng* biểu hiện mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp các đặc tính vốn có của đối tượng. Dưới góc độ cải tiến chất lượng sản phẩm thì người ta hiểu *chất lượng sản phẩm* là tổng hợp các tính chất, các đặc trưng của sản phẩm được cải tiến liên tục, tạo nên giá trị sử dụng cho phù hợp với nhu cầu của người tiêu dùng với chi phí thấp nhất trong những điều kiện sản xuất, kinh tế - xã hội nhất định.

Tóm lại, khái niệm chất lượng đã có nhiều cách tiếp cận khác nhau và sự giải thích về phạm trù này, ở mỗi cách tiếp cận, nó lại mang ý nghĩa khác nhau.

### 1.2. Những đặc điểm của chất lượng

Từ định nghĩa trên, chúng ta thấy chất lượng có những đặc điểm cơ bản như sau: 1) Chất lượng có thể được áp dụng cho mọi thực thể. Đó có thể là kết quả của một sản phẩm, một hoạt động, một quá trình, một doanh nghiệp hay một con người; 2) Chất lượng phải là một tập hợp các đặc tính của thực thể thể hiện rõ khả năng làm thoả mãn nhu cầu của xã hội cũng như của cá nhân. Do đó, khi đánh giá chất lượng của thực thể, ta phải xét đến mọi đặc tính của nó có liên quan đến sự thoả mãn những nhu cầu cụ thể; 3) Chất lượng biểu hiện sự phù hợp với nhu cầu. Vì vậy, một thực thể dù đáp ứng được tiêu chuẩn nhưng không phù hợp với nhu cầu, không được thị trường chấp nhận thì vẫn bị coi là không có chất lượng; 4) Chất lượng phải được gắn liền với điều kiện cụ thể của việc thoả mãn nhu cầu thị trường về mặt kinh tế, kĩ thuật, xã hội, phong tục, tập quán; 5) Chất lượng được đo bởi sự thoả mãn nhu cầu. Sự thoả mãn này phải được thể hiện trên nhiều phương diện như: tính năng của sản phẩm, giá cả, thời điểm cung cấp, dịch vụ, an toàn. Nhu cầu luôn thay đổi cho nên chất lượng cũng luôn thay biến động theo thời gian và không gian.

### 1.3. Chất lượng quản lý

Trước hết, *quản lý* được hiểu là các tác động hợp quy luật của chủ thể quản lý (CTQL) đến khách thể quản lý nhằm đạt tới mục tiêu quản lý. Chính vì vậy, hoạt động quản lý của một tổ chức



được hiểu là những tác động (hoạt động) hợp quy luật của CTQL đến khách thể quản lí nhằm đạt được mục tiêu quản lí của tổ chức. Mục đích hoạt động của tổ chức là trạng thái tương lai kết quả các hoạt động của tổ chức được thiết lập trên cơ sở nhiệm vụ, chức năng của tổ chức. Đó là kết quả mong muốn của tổ chức đó trong việc thực hiện sứ mạng của mình. Mục tiêu quản lí của CTQL đối với tổ chức là kết quả mong muốn sau khi họ tiến hành thực hiện các hoạt động quản lí của mình.

Như vậy, mục đích hoạt động của tổ chức và mục tiêu quản lí của CTQL đối với một tổ chức luôn luôn có mối quan hệ mật thiết với nhau. Để đạt được mục tiêu quản lí thì CTQL phải có các tác động chỉ đạo hợp quy luật đến mọi đơn vị và cá nhân trong tổ chức bằng việc thực hiện các chức năng cơ bản của quản lí. Chất lượng quản lí được biểu hiện ở kết quả thực hiện mục tiêu cũng như của các quá trình thông tin, kế hoạch hoá, tổ chức đội ngũ, lãnh đạo - chỉ đạo thực hiện và kiểm tra - đánh giá - hiệu chỉnh mọi hoạt động, quan hệ quản lí. Hiểu một cách chung nhất, khái niệm *chất lượng quản lí* phản ánh mức độ kết quả hoạt động quản lí của CTQL so với mục tiêu quản lí đã định trước. Trong lĩnh vực giáo dục, *chất lượng quản lí* được biểu hiện ở kết quả đạt được so với mục tiêu quản lí hành chính nhà nước về giáo dục - đào tạo đã đặt ra và thoả mãn nhu cầu của khách hàng theo đúng nội dung của các văn bản pháp quy của chủ thể quản lí.

## 2. Các yếu tố tác động đến chất lượng quản lí giáo dục

### 2.1. Các yếu tố tác động bên ngoài

#### 2.1.1. Pháp luật, chính sách giáo dục

Pháp luật được coi là công cụ dùng để bảo vệ lợi ích chính đáng của nhân dân và mọi tầng lớp xã hội. Quản lí hành chính nhà nước về giáo dục được thực hiện khi chủ thể biết dựa vào nội dung của các văn bản pháp quy mà giải quyết các nhiệm vụ quản lí. Pháp luật được coi là cái

chính yếu làm tiêu chí đánh giá chất lượng của hoạt động quản lí giáo dục của quốc gia. Giáo dục là sự nghiệp quan trọng đòi hỏi phải có một quyền lực đủ mạnh tham gia vào quản lí mới có thể làm cho hoạt động đó có được sự ủng hộ, sự phát triển bền vững cũng như diễn biến hợp quy luật và đạt mục tiêu đã hướng đích.

Theo quan điểm của Đảng ta, việc phát triển giáo dục phải được gắn bó với nhu cầu phát triển của nền kinh tế - xã hội cũng như với sự tiến bộ khoa học - công nghệ, củng cố quốc phòng và giữ vững an ninh của đất nước. Phát triển giáo dục, xây dựng được một xã hội học tập phải là sự nghiệp của toàn Đảng, của Nhà nước và của toàn dân. Do vậy, chủ thể cần phải biết phát huy vai trò tích cực của yếu tố pháp luật, chính sách đồng thời biết làm hạn chế được mọi sự vận dụng sai lệch luật pháp, chính sách vào hoạt động quản lí trong thực tiễn; biết tạo ra cơ sở pháp lí cho việc thực hiện đúng tính chất và nguyên lí giáo dục; biết tìm ra cơ sở định hướng đúng đắn cho việc đổi mới mục tiêu, chuẩn hoá nội dung, chương trình, xây dựng môi trường giáo dục thuận lợi và đánh giá kết quả chính xác.

#### 2.1.2. Cơ chế quản lí

Cơ chế quản lí giáo dục được coi là nhân tố khách quan quy định nội dung của các mối quan hệ giữa các cấp quản lí hành chính nhà nước về giáo dục từ Trung ương đến địa phương và cơ sở giáo dục - đào tạo. Theo cơ chế quản lí giáo dục thì sự phân cấp quản lí được thực hiện nhằm mục đích làm cho hoạt động quản lí giáo dục đạt hiệu quả tối đa và có tác dụng nâng cao ý thức trách nhiệm cho chính người quản lí. Nếu sự phân cấp quản lí không được xác định rõ ràng thì sẽ dẫn đến tình trạng vô trách nhiệm làm cho những cá nhân hay cơ sở khi thi hành nhiệm vụ quản lí không biết rõ nhiệm vụ, quyền hạn của mình trong công việc. Trước khi tiến hành giải quyết nhiệm vụ quản lí giáo dục - đào tạo, mọi cá nhân và đơn vị biết rõ được nhiệm vụ, trách nhiệm của

mình thì mọi nhiệm vụ của hoạt động quản lý sẽ được chủ thể và đối tượng thực hiện tốt hơn.

### *2.1.3. Môi trường tự nhiên và xã hội*

Sự phát triển bền vững của môi trường có tác dụng tạo điều kiện thuận lợi cho giáo dục phát triển, đồng thời, giáo dục một khi đã được phát triển bền vững sẽ là nhân tố quan trọng thúc đẩy sự phát triển của môi trường. Môi trường thực sự đã trở thành một yếu tố quan trọng không thể tách rời khỏi quá trình quản lý giáo dục. Môi trường được coi là một phần của kế hoạch có sự gắn liền với chất lượng quản lý. Mọi tác động giáo dục phải đảm bảo cho môi trường phát triển bền vững, và đến lượt mình, môi trường phải có tác dụng phục vụ đắc lực cho việc giải quyết các nhiệm vụ giáo dục. Việc phát huy ảnh hưởng tích cực của môi trường tự nhiên và xã hội phải có tác dụng tạo ra được điều kiện thuận lợi đối với việc giải quyết nhiệm vụ quản lý hoạt động giảng dạy và giáo dục trong nhà trường. Mục đích của việc phát huy tính tích cực của môi trường là để tạo ra được các thể mạnh cũng như giảm tối đa những tác động bất thuận có thể ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp từ các yếu tố tự nhiên và xã hội đến chất lượng quản lý giáo dục trong nhà trường.

### *2.1.4. Sự phát triển của khoa học – công nghệ*

Khoa học - công nghệ được coi là yếu tố quan trọng, góp phần không ngừng nâng cao chất lượng của giáo dục. Việc ứng dụng được những thành quả của khoa học – công nghệ sẽ tạo điều kiện để nâng cao từng bước chất lượng của hoạt động quản lý giáo dục. Muốn có được hiệu suất cao trong quản lý thì ở chủ thể cần phải có năng lực tư duy sáng tạo và vận dụng thành tựu khoa học – công nghệ. Sự tham gia của khoa học - công nghệ vào chu trình quản lý có tác dụng làm cho việc giải quyết nhiệm vụ quản lý được diễn biến dễ dàng hơn, có hiệu quả hơn, sản phẩm của quá trình giáo dục sẽ ngày một đáp ứng tốt hơn yêu cầu của nền kinh tế - xã hội

đồng thời uy tín nhà trường sẽ ngày một nâng cao và số lượng sinh viên vào trường ngày càng đông hơn.

### *2.1.5. Nhu cầu của nền kinh tế*

Quan điểm của Đảng ta là thực hiện việc phát triển giáo dục phải gắn liền với nhu cầu phát triển của nền kinh tế - xã hội cũng như với tiến bộ của khoa học - công nghệ. Để thực hiện được quan điểm này, chúng ta phải tiến hành xây dựng được một nền giáo dục phát triển bền vững có khả năng phục vụ đắc lực cho yêu cầu phát triển của nền kinh tế - xã hội cũng như cho sự nghiệp củng cố an ninh, quốc phòng của đất nước và lấy mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao là nhiệm vụ trung tâm. Luật Giáo dục - 2005 (Điều 9) đã khẳng định rằng giáo dục là quốc sách hàng đầu, nó có tác dụng góp phần quyết định vào việc nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài. Phát triển giáo dục phải gắn với nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội cũng như với tiến bộ khoa học, công nghệ, củng cố quốc phòng và an ninh.

Trong nền kinh tế - xã hội hiện nay, mối quan hệ giữa giáo dục với kinh tế đã tạo ra được sự phối hợp hài hoà giữa sự tăng trưởng kinh tế và tiến bộ xã hội trong quá trình phát triển giáo dục. Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội và phát triển giáo dục - đào tạo luôn luôn có mối quan hệ hữu cơ với nhau. Kinh tế - xã hội quy định giáo dục và giáo dục lại chuẩn bị nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội. Sự gắn bó hữu cơ giữa giáo dục - đào tạo với nền kinh tế - xã hội phải được thể hiện trong mối quan hệ hài hoà giữa đào tạo với sử dụng và giải quyết việc làm.

## **2.2. Các yếu tố bên trong**

### *2.2.1. Chất lượng cán bộ quản lý*

Điều 16 của Luật Giáo dục 2005 đã quy định rõ vai trò và trách nhiệm của cán bộ quản lý giáo dục. Cán bộ quản lý giáo dục giữ vai trò quan trọng trong việc tổ chức, quản lý, điều hành các hoạt động giáo dục. Người cán bộ quản lý



giáo dục phải biết không ngừng học tập, rèn luyện để nâng cao phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn, năng lực quản lí và trách nhiệm cá nhân. Chỉ khi nào ở đội ngũ cán bộ quản lí có được phẩm chất, năng lực và kinh nghiệm thì việc giải quyết nhiệm vụ của hoạt động quản lí mới đạt hiệu quả cao.

### 2.2.2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ cho công tác quản lí

Cơ sở vật chất là tài sản quý phục vụ cho công tác quản lí. Công nghệ thông tin ngày càng phát triển mạnh. Nó mang lại thông tin có giá trị cao cho quản lí giáo dục - đào tạo. Do vậy, việc ứng dụng thành tựu của công nghệ thông tin vào tổ chức theo dõi, kiểm tra đánh giá quá trình cũng như kết quả hoạt động là một yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng quản lí. Có được cơ sở vật chất tốt là điều kiện thuận lợi để hoạt động quản lí đạt hiệu quả theo đúng mục tiêu đã đề ra của chủ thể quản lí.

### 2.2.3. Thông tin trong quản lí

Bản chất của quản lí là biến thông tin thành hành động. Thông tin được coi là cơ sở của hoạt động quản lí và chất lượng của quản lí cũng được biểu hiện bằng thông tin. Thông tin là một khái niệm rộng. Tùy thuộc vào lĩnh vực nghiên cứu mà người ta đưa ra nhiều định nghĩa khác nhau.

Thông tin được coi là cơ sở, tiền đề và công cụ của hoạt động quản lí. Quản lí được hiểu là quá trình chọn lọc tối ưu thông tin, thông qua việc thu nhận, xử lí và truyền đạt nội dung của chúng. Muốn giải quyết nhiệm vụ quản lí đạt hiệu quả, chủ thể phải thu nhận được đầy đủ thông tin và biết xử lí chúng một cách kịp thời. Yêu cầu của thông tin trong quản lí là phải đảm bảo tính chính xác, kịp thời, đầy đủ, có tính pháp lí, tính lợi ích, tính thẩm quyền, tính tối ưu. Nếu không có thông tin chính xác, kịp thời thì trong quá trình giải quyết nhiệm vụ quản lí, người quản lí dễ dẫn tới khuyết điểm như mắc bệnh quan liêu, chủ quan, duy ý chí và thường quản lí bằng

kinh nghiệm của mình, đôi khi đưa ra những quyết định thiếu tính khách quan. Do vậy, trong quản lí, cần phải có sự đẩy mạnh các tác động của hoạt động truyền thông. Truyền thông được coi là phương tiện chủ yếu để người quản lí thực hiện chức năng điều khiển của mình. Hoạt động truyền thông bao gồm sự truyền đạt thông tin từ trên xuống như các quyết định, hướng dẫn, nhiệm vụ, thông báo... của cấp trên và sự phản hồi từ cấp dưới nhằm đảm bảo được sự trao đổi thông tin giữa cấp dưới và cấp trên.

\*  
\* \* \*

Để nâng cao chất lượng quản lí giáo dục - đào tạo, đòi hỏi người quản lí phải có năng lực quản lí, biết thực hiện công việc quản lí theo đúng nguyên tắc và phương pháp. Ngoài ra, họ cần phải biết rõ những yếu tố bên trong cũng như bên ngoài tác động đến quá trình quản lí giáo dục mà mỗi yếu tố này đều có sự tác động nhất định đến chất lượng quản lí.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đặng Quốc Bảo, *Khoa học tổ chức và quản lí - Một số lí luận và thực tiễn*, NXB Thống kê, 1999.
2. Vũ Quốc Bình, *Quản lí chất lượng toàn diện*, NXB ĐHQG, Hà Nội, 2003.
3. Bùi Minh Hiền - Vũ Ngọc Hải - Đặng Quốc Bảo, *Quản lí giáo dục*, NXB. Đại học Sư phạm, 2006.
4. Chu Bích Thu - Nguyễn Ngọc Trâm - Nguyễn Thị Thanh Nga - Nguyễn Thuý Khanh - Phạm Hùng Việt, *Từ điển Tiếng Việt phổ thông*, NXB. TP. HCM, 2002.
5. Phạm Viết Vượng (chủ biên) - Ngô Thành Can - Trần Quang Cấn - Đỗ Ngọc Đạt - Đặng Thị Thanh Huyền - Nguyễn Văn Long - Nguyễn Đức Thìn, *Quản lí hành chính nhà nước và quản lí ngành giáo dục và đào tạo*, NXB Đại học Sư phạm, 2006.

### SUMMARY

*This article addresses the issue of management quality. In education, quality management is fitting the outcomes to the set outcomes and meeting clients' needs. Many internal and external factors are influencing management quality. Each of these has its own effects, the management persona shall understand the effects of each factor in order to improve the education management quality.*