

# Bàn về HIỆU QUẢ VÀ CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC

Nguyễn Lộc\*

## Đặt vấn đề

Thực tế cho thấy rằng, khi quản lý một tổ chức hay một nhà trường, người ta luôn quan tâm đến việc liệu nhà trường hoạt động có tốt không. Để xác định việc này ta hay sử dụng các khái niệm về hiệu quả và chất lượng để làm công cụ đo đạc. Cũng chính vậy mà hiệu quả và chất lượng luôn là các thách thức mang tính sống còn đối với công tác quản lý nhà trường. Nói cho cùng vấn đề hiệu quả và chất lượng luôn được đề cập, song chúng đặc biệt được quan tâm ở các thời điểm nhất định. Xét bối cảnh quốc tế, vấn đề hiệu quả và chất lượng nhà trường đạt đến cao trào của sự chú ý vào những năm 80, khi mọi người bắt đầu nhận thức rõ ràng rằng nền kinh tế thế giới đã bắt đầu mang tính cạnh tranh dữ dội, phụ thuộc lẫn nhau, tri thức trở thành động lực thúc đẩy chính. Vấn đề hoạt động của nhà trường được đưa ra đánh giá và các khái niệm về hiệu quả và chất lượng nhà trường bắt đầu trở thành mối quan tâm hàng đầu của lý luận và thực tiễn quản lý giáo dục. Ngoài những nguyên nhân chung của bối cảnh quốc tế, do nỗ lực của chính mình ta phải nhận thấy rằng quy mô giáo dục của Việt Nam tăng nhanh trong những năm vừa qua. So với năm học 1995-1996, nhìn chung số học sinh

phổ thông và số sinh viên cao đẳng, đại học năm 2001-2002 tăng rất nhanh, gấp khoảng 2,3 lần. Khi ta cảm thấy tạm ổn về vấn đề số lượng thì lại nảy sinh vấn đề chất lượng. Trong khi các chỉ số về hiệu quả giáo dục của Việt Nam đang đạt đến điểm trần cao nhất thì các chỉ số về chất lượng giáo dục, về nguồn nhân lực của Việt Nam vẫn dậm chân ở vị trí thấp trên thế giới và khu vực, các trường đại học như những con cưng của nền giáo dục Việt Nam chưa bao giờ được bén mảng vào danh sách các trường đại học tốt nhất của châu Á, nơi mà các hàng xóm láng giềng gần gũi ta như Thái Lan, Philippin, Malaysia cũng đã có ít nhất vài ba trường đại diện v.v...

Gần đây các thuật ngữ “hiệu quả” và “chất lượng” thường được sử dụng cùng với nhau như là một khái niệm. Sự nhầm lẫn này dẫn đến nhiều khó khăn trong việc tiếp tục hoàn thiện và nâng cao công tác quản lý giáo dục nói chung và hoạt động nhà trường nói riêng. Các thách thức thực tiễn mang tính chất sự cố xảy ra ngày càng nhiều. Giải quyết vấn đề này về mặt lý luận đã trở nên cấp bách.

## Khái niệm hiệu quả

Mặc dù còn nhiều tranh luận, song các tài liệu mới nhất về quản lý giáo dục hiệu quả nhà trường/tổ chức thường được định nghĩa như *mức độ đạt được*

\* Viện Chiến lược và Chương trình giáo dục.

các mục tiêu được đặt ra. Nói đến mục tiêu người ta luôn đề cập đến các chỉ số cụ thể về số lượng, thời gian và nguồn lực. Hơn hai chục năm gần đây ta đã tốn khá nhiều công sức để hoàn thiện danh mục các chỉ số hiệu quả và hy vọng rằng nếu có được danh mục đó ta có thể nói trường nào hoạt động tốt, trường nào không. Các chỉ số như tỷ lệ lên lớp, tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ học sinh giỏi v.v... đều có tên trong danh mục này, Các chỉ số về hiệu quả có một số đặc trưng sau:

\* Tính toán dựa trên cơ sở các chỉ số về lượng;

\* Thiên về các chỉ số đầu ra.

Nếu như ưu điểm của việc sử dụng khái niệm hiệu quả để đánh giá hoạt động của nhà trường là sự đơn giản, tiện dụng và dễ tính toán thì nhược điểm chủ yếu thường được nhắc đến là xu hướng quá tập trung vào mục tiêu của các nhà quản lý hơn là tập trung vào mục tiêu của giáo viên, học sinh, phụ huynh và các liên đới quan trọng khác. Ở Việt Nam nôm na gọi hiện tượng này là “chủ nghĩa thành tích”, mà sự kiện 98-100% học sinh xuất sắc của ngành tiểu học TP HCM trong năm học 2003 trở thành giọt nước tràn ly. Có thể nói đến sự khủng hoảng của cách tiếp cận hiệu quả nhà trường.

Khi xét hiệu quả người ta còn phân biệt hiệu quả bên trong (*efficiency*) biểu thị sự đánh giá các nỗ lực của nhà trường nhằm đạt tới mục tiêu đề ra trong phạm vi các nguồn lực và thời gian trước. Các chỉ số về hiệu quả bên trong chú trọng các hoạt động cụ thể

bên trong của nhà trường, có xu hướng làm sao đạt được kết quả với chi phí ít hơn, hay cùng một điều kiện đạt kết quả cao hơn, mang tính chất ngắn hạn hơn là dài hạn. Hiệu quả bên ngoài (*effectiveness*) biểu thị mức độ phù hợp của học sinh tốt nghiệp nhà trường đối với các yêu cầu cụ thể của xã hội. Hiệu quả bên ngoài luôn cảnh báo nhà trường quan tâm liệu việc họ đang làm có tiếp tục phù hợp không, có xu hướng ra bên ngoài và dài hạn không. Các chỉ số hiệu quả bên ngoài của một nhà trường có thể là tỷ lệ học sinh kiếm được việc làm sau khi tốt nghiệp các trường đại học, cao đẳng, dạy nghề, tỷ lệ học sinh tốt nghiệp thành đạt trong cuộc sống, tỷ lệ học sinh được nhập học ở các cấp học hoặc bậc học cao hơn v.v... Các chỉ số hiệu quả bên ngoài biểu thị mức độ đánh giá và chấp nhận của các tổ chức bên ngoài nhà trường đối với các học sinh tốt nghiệp. Nếu như hiệu quả trong cho ta biết nhà trường “làm bằng cách nào” thì hiệu quả ngoài luôn chỉ báo cho nhà trường “làm gì” và “tại sao”.

### **Sự lỗi thời của một cách tiếp cận hiệu quả nhà trường và khái niệm *chất lượng***

Khái niệm về hiệu quả nhà trường thống trị trong lý thuyết hành vi tổ chức từ ba thập kỷ trước và hiện nay đang chịu nhiều thách thức của các đòi hỏi mới. Thách thức đáng kể đến là các kết luận đưa ra bởi công trình nghiên cứu về giáo dục do nhà bác học người Mỹ James S. Coleman chủ trì về cái gọi là nghiên cứu đầu vào - đầu ra của giáo dục. Công trình nghiên cứu được coi là

đồ sộ nhất từ trước đến nay, thu hút 645.000 học sinh, 60.000 giáo viên và 4.000 trường học tại Mỹ. Mục đích của nghiên cứu là xác định tác động của đầu vào giáo dục như tăng đầu tư tiên, giảm sĩ số lớp học, giáo viên có trình độ cao, tỷ lệ học sinh trên giáo viên hợp lý, thư viện, phòng thí nghiệm v.v... đối với thành tích học tập của học sinh (đầu ra). Một trong những kết luận bất ngờ của nghiên cứu đáng chú ý ở đây là các tác động nêu trên hầu như không có ảnh hưởng (hoặc nếu có thì không theo quy luật nào cả) đến thành tích học tập của học sinh (mặc dù thành tích học tập đã được đo đạc bởi hệ thống trắc nghiệm được biên soạn hết sức công phu). Các nghiên cứu tương tự gần đây ở một số nước ở châu Á (Thái Lan, Malaysia, Philipin, Indonesia, Ấn Độ...) cũng đưa ra kết luận tương tự. Vì kết quả nghiên cứu này mà nhiều người theo trường phái bi quan đã kết luận: nhà trường chẳng tạo ra thay đổi gì. Từ kết quả nghiên cứu này ta có thể rút ra mấy điều như sau:

1. Thành tích học tập (các chỉ số hiệu quả bên trong) dù được đo đạc như thế nào chẳng nữa không thể phản ánh đầy đủ các nỗ lực của nhà trường dành cho quá trình giáo dục học sinh.

2. Ảnh hưởng của các nỗ lực này sẽ tiếp tục dần được bộc lộ ở các học sinh trong suốt cuộc đời sau khi rời khỏi nhà trường (các loại chỉ số hiệu quả bên ngoài).

3. Dùng thành tích học tập của học sinh (các chỉ số hiệu quả trong) để đánh giá các tác động giáo dục trong một nhà

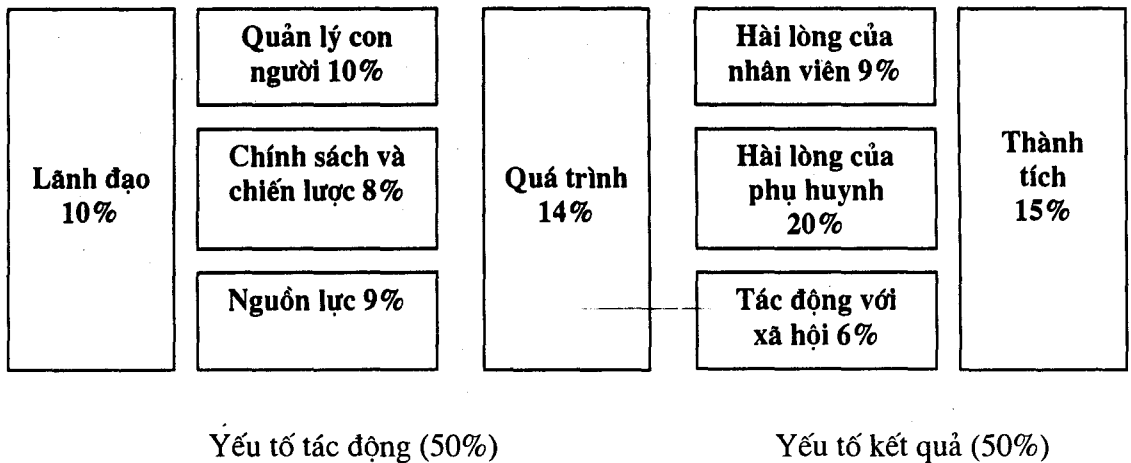
trường là không đủ và khập khiễng.

Để khắc phục các nhược điểm của khái niệm hiệu quả, ngày nay người ta đã bắt đầu nói nhiều đến các mô hình chất lượng. Khác với hiệu quả, chất lượng được định nghĩa như *mức độ mà sản phẩm và hoặc dịch vụ của nhà trường/tổ chức đáp ứng mong đợi của khách hàng*. Tiềm cận chất lượng thực sự trở thành điểm ngoặt lịch sử đưa nhà trường vào hệ thống mở của toàn xã hội, biến các cái gọi là giáo dục “tháp ngà” và “tinh hoa” được đặc trưng bởi một bộ các chỉ số hiệu quả do tự chúng đặt ra thành một sản phẩm do con người sử dụng đánh giá. Ý tưởng chính của khái niệm chất lượng là nó không coi sự thành công của nhà trường chỉ thông qua các chỉ số về đầu ra, mà nó còn quan tâm đến các chỉ số về đầu vào và các chỉ số về quá trình. Một trong cách tiếp cận chất lượng được nhiều nước áp dụng hiện nay là tiếp cận quản lý chất lượng toàn diện (*total quality management - TQM*). W.E. Deming, J.M. Juran và K. Ishikawa được coi là các nhà tiên phong của triết lý quản lý chất lượng toàn diện. Cho đến nay nhiều người cho rằng thành công của nền kinh tế, đặc biệt là ngành công nghiệp của Nhật Bản sau Chiến tranh Thế giới lần hai là nhờ triết lý của quản lý chất lượng toàn diện. Nền kinh doanh của Mỹ trở nên thành công hơn từ những năm 80 cũng nhờ cách quản lý này. Từ những năm 90, quản lý chất lượng toàn diện đã trở thành trọng tâm chú ý của các tổ chức doanh nghiệp và giáo dục. Tùy theo từng nước mà nội dung cụ thể của cách tiếp cận này có

khác nhau. Các nước châu Âu sử dụng Hệ thống đánh giá chất lượng gồm hai yếu tố là Yếu tố tác động và Yếu tố kết quả với trọng số bằng nhau là 50%. Hai yếu tố này bao gồm 9 thành phần cụ thể với các giá trị trọng số khác nhau: Lãnh

đạo, Quản lý con người, Chính sách và chiến lược, Nguồn lực, Quá trình, Hải lòng của nhân viên, Hải lòng của phụ huynh, Tác động xã hội và Thành tích. Trong đó trọng số dành cho thành tích học tập chỉ có giá trị 15% (Xem Hình 1)

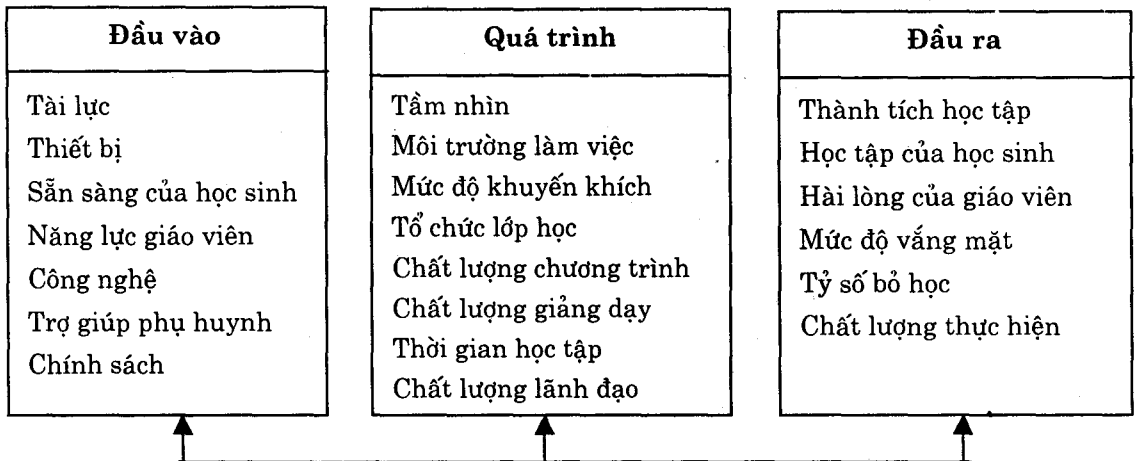
**Hình 1: Cấu phần đánh giá chất lượng theo Hệ thống châu Âu**



Phỏng theo: Davies, B. và Ellison, L. (1977) *School Leadership For The 21<sup>st</sup> Century*

Mỹ đi theo mô hình đầu vào, quá trình đầu ra với khoảng 21 chỉ số các loại. Thành tích học tập chỉ là một trong nhiều chỉ số nêu trên (Xem Hình 2)

**Hình 2: Đánh giá chất lượng đầu vào-quá trình-đầu ra của Mỹ**



Phỏng theo: Hoy W.K. and Miskel C.G., (2001) *Educational Administration*

Các phân tích trên cho ta thấy những thước đo đơn giản về hiệu quả hay thành tích của một nhà trường là những chỉ số không đầy đủ về chất lượng thực sự của trường đó, các chỉ số hiệu quả của nhà trường chỉ là một phần của hệ thống và cũng không phải là phần quan trọng nhất. Các chỉ số về đầu vào, quá trình của hệ thống đều là các cấu thành có tầm quan trọng như nhau trong việc xác định chất lượng của một nhà trường.

### Kết luận

Có thể nói đến sự khủng hoảng của các tiếp cận hiệu quả nhà trường và tiếp cận chất lượng chú trọng vào sự đáp ứng mong đợi của khách hàng (học sinh, phụ huynh, các cơ sở sử dụng nhân lực v.v...) đang ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá hoạt động của nhà trường. Nguyên tắc cơ bản của tiếp cận chất lượng là sự hoàn thiện liên tục và hợp tác chặt chẽ giữa các liên đới của nhà trường. Tiếp cận chất lượng đòi hỏi tổ hợp các kỹ năng quản lý hiện đại như lập kế hoạch chiến lược, xây dựng

nhóm, quản lý thay đổi, khích lệ nhân viên, khảo sát, phân tích thống kê v.v... Nếu ta thực sự không muốn các kêu gọi về nâng cao chất lượng giáo dục chỉ là các khẩu hiệu hình thức thì cần mạnh dạn bắt đầu mọi thứ từ đây.

### Tài liệu tham khảo

1. Bộ giáo dục và đào tạo, (2002), *Ngành giáo dục và đào tạo thực hiện Nghị quyết Trung ương 2 (khoá VIII) và Nghị quyết Đại hội Đảng lần thứ IX*. Nxb. Giáo dục, Hà Nội.
2. Thủ tướng Chính phủ Việt Nam, (2001). *Chiến lược phát triển giáo dục 2001 - 2010*. Nxb. Giáo dục, Hà Nội.
3. Asian Development Bank, (2001). *Education and National Development in Asia*. Manila, Philippines.
4. Davies, B và Ellision, L. (1997). *School Leadership For The 21<sup>st</sup> Century*, Routledge.
5. Johnstone J.N., (1981). *Indicators of Education Systems*. The Anchor Press, Tiptree, Essex, UK.
6. Hoy W.K. and Miskel C.G., (2001). *Educational Administration*, Sixth Edition, McGraw Hill International.