



Chất lượng giáo dục từ góc nhìn quản lý

NGUYỄN VĂN MINH

Lâu nay, giáo dục vẫn luôn là lĩnh vực luôn được xã hội quan tâm nhất. Không chỉ vì “hiền tài là nguyên khí quốc gia” mà đơn giản giáo dục là tương lai. Tương lai của mỗi gia đình, tương lai của cả dân tộc. Cải cách giáo dục vì thế luôn luôn nằm dưới áp lực giám sát chặt chẽ của toàn xã hội. Nhưng có vẻ người dân ngày càng không hài lòng về chất lượng giáo dục nước nhà, đặc biệt là từ khi chúng ta chính thức trở thành thành viên của WTO, áp lực cạnh tranh về chất lượng nguồn nhân lực ngày càng gia tăng. Làm thế nào để cải thiện chất lượng giáo dục hiện nay? Câu chuyện cũ, nhưng vấn đề không hề cũ. Với bài viết nhỏ này, chúng tôi muốn đóng góp với bạn đọc một cách nhìn về chất lượng

giáo dục từ phương diện khoa học quản lý.

Chất lượng giáo dục là gì?

Câu hỏi có vẻ như hơi thừa, người ta đã bàn âm ỉ về chất lượng giáo dục từ mấy chục năm nay, không tin bạn cứ lên mạng mà xem. Đúng, lên mạng, vào google.com.vn gõ cụm từ “nâng cao chất lượng giáo dục”, kết quả tìm được thật ấn tượng - 48.600 văn bản. Thế còn “chất lượng giáo dục là gì?” thì sao? Thật khó tin – đáp số chỉ vắn vắn có 4 hàng. Đã thế, nếu xem kỹ thì 4 hàng này cũng là phiên bản chép lại của một văn bản gốc mà thôi. Sao vậy nhỉ? Có lẽ đâu, lâu nay, chúng ta vẫn bàn ‘say sưa về cách nâng cao chất lượng của cái mà mình không biết rõ là cái gì? Chắc

là không phải, bởi chỉ với một lần nhấp chuột mà đã khẳng định như thế, thật là hồ đồ.

Tiếp tục lần theo đường dẫn duy nhất có được, chúng tôi tìm đến một văn bản “trúng tử”. Đó là một bài tổng kết Hội thảo của các nhà giáo, nhà khoa học trong cả nước vào hai ngày 26 và 27.7.2005 bàn về chất lượng giáo dục đăng trên tờ Quân đội nhân dân ra ngày 28.07.2005. Đọc kỹ mới thấy, hóa ra vấn đề không đơn giản tí nào. Người ta ít mớ xẻ khái niệm “chất lượng giáo dục” vì ngại nhiều hơn là vì nhàm. Bởi có rất nhiều cách hiểu khác nhau và cách hiểu nào cũng đầy cơ sở. Chẳng hạn, giáo viên đánh giá chất lượng học tập bằng mức độ mà học sinh nắm vững các kiến thức kỹ năng,

phương pháp và thái độ học tập của cá nhân. Học sinh có thể đánh giá chất lượng học tập bằng việc nắm vững kiến thức và vận dụng vào thực hành các bài tập, bài kiểm tra, bài thi... Cha mẹ học sinh đánh giá chất lượng bằng điểm số kiểm tra - thi, xếp loại. Người sử dụng sản phẩm đào tạo thì đánh giá chất lượng bằng khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao, khả năng thích ứng với môi trường. Nhà nước thì đánh giá qua mục tiêu giáo dục...

Rắc rối bắt đầu từ đây. Vì nhiều quan niệm khác nhau như thế, nên chúng ta mỗi người nêu ra một cách, nhiều khi trái ngược nhau, để nâng cao chất lượng giáo dục. Thế mới có chuyện sách giáo khoa cứ phải thay đổi liên tục thì mới đạt chất lượng. Các trường, sở trước thì đua nhau tìm mọi cách đảm bảo chất lượng đúng với chỉ tiêu thi đua sao cho năm sau cao hơn năm trước, nay lại hý hục nói không với tiêu cực và bệnh thành tích, vì giờ làm như vậy mới có chất lượng thực. Xưa, thầy dạy thêm, trường trường tổ chức học thêm - thế mới đáp ứng kịp thời nhu cầu học tập ngày càng cao của người dân. Nay, lại hạn chế dạy thêm, học thêm vì làm vậy sẽ ảnh hưởng đến chất lượng. Rồi thì đại học: trước thì đã mấy chung (chung đề, chung địa điểm), sau không chung (riêng đề, riêng địa điểm), giờ lại chung, tới đây còn sát nhập hai kỳ thi làm một, tới đây nữa thì chưa biết thế nào?

Hay như chuyện thi trắc nghiệm. Kể từ khi chúng ta thí điểm cho thi đại học môn Ngoại ngữ bằng hình thức trắc nghiệm khách quan, làn sóng trắc nghiệm đã lan tràn khắp mọi nơi: môn môn trắc nghiệm, trường trường trắc nghiệm. Dù ai cũng biết, trắc nghiệm khách quan chỉ là một trong những phương pháp để đánh giá khả năng nhận thức của người học, và đương nhiên chưa phải là cách tối ưu nhất (người ta chia thang nhận thức của người học

thành các mức từ thấp đến cao như sau: Nhận biết - Hiểu - Áp dụng - Phân tích - Tổng hợp - Đánh giá - Chuyển giao - Sáng tạo [1]. Để thiết kế được một bài trắc nghiệm khách quan có thể đánh giá hết các mức độ này là một chuyện không dễ, và hoàn toàn không cần thiết. Vì ngoài trắc nghiệm khách quan còn rất nhiều công cụ khác và mỗi công cụ đánh giá sẽ có công hiệu đối với từng cấp độ. Trắc nghiệm khách quan phù hợp nhất để đánh giá 3 cấp độ đầu tiên, cho nên việc áp dụng ồ ạt trắc nghiệm khách quan một cách đại trà như vậy, chắc chắn sẽ có ảnh hưởng không tốt tới kết quả giáo dục, đào tạo, chí ít là sẽ làm mất dần khả năng sáng tạo của người học, điều mà chúng ta hoàn toàn không muốn! Nhưng thôi, đây lại là đề tài của một câu chuyện khác).

Dài dòng như vậy để thấy, sẽ tốt hơn rất nhiều nếu trước khi muốn góp ý cách nâng cao chất lượng giáo dục xin hãy vui lòng cho mọi người biết bạn hiểu chất lượng giáo dục là gì?

Rất may, gần đây Bộ giáo dục và đào tạo đã làm như vậy. Ngày 02.12.2004 Bộ đã ban hành Quyết định số 38/2004/QĐ-BGD&ĐT (ban hành kèm theo Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học, trong đó Bộ đã nêu rõ bộ công cụ để đánh giá chất lượng đào tạo của một trường đại học, bao gồm 10 tiêu chuẩn và 53 tiêu chí (chi tiết có thể xem ở trang web chính thức của Bộ giáo dục và đào tạo: <http://www.moet.gov.vn/index.php?page=6.9&view=4525>).

Phải ghi nhận đây là một sự cố gắng rất lớn của Bộ giáo dục và đào tạo, đặc biệt là của Cục khảo thí và kiểm định chất lượng vừa mới được thành lập năm 2003. Quá trình kiểm định sẽ được tiến hành theo 3 bước: 1) Trường đại học tự đánh giá; 2) Đánh giá ngoài và thẩm định của cơ quan kiểm định chất lượng; 3) Quyết định công nhận chất lượng.

Tính đến thời điểm hiện nay, Bộ đã tiến hành kiểm định và đánh giá chất lượng đợt I (2005) gồm 10 trường đại học và Đợt II (2006) 10 trường tiếp theo (đang tiến hành), dự kiến đến năm 2010 tất cả các trường đại học Việt Nam sẽ phải tham gia kiểm định.[2]

Có thể thấy, cách làm này là phù hợp xu thế quản lý chất lượng hiện đại, cũng tương tự như việc đưa Hệ thống tiêu chuẩn chất lượng ISO9000-2000 vào áp dụng ở các doanh nghiệp. Tuy nhiên, vấn đề dư luận hết sức quan tâm là: giả sử đến năm 2010 tất cả các trường đại học VN đều tham gia kiểm định chất lượng, nhận chứng chỉ đầy đủ, liệu chất lượng giáo dục đại học lúc đó có thật sự được nâng cấp đúng như chúng ta mong đợi hay không? Hay lại lâm vào tình trạng quen thuộc như ở rất nhiều doanh nghiệp hiện nay: có chứng chỉ ISO 9001:2000, nhưng chất lượng lại hoàn toàn không ISO tí nào. Để tìm hiểu kỹ hơn về vấn đề này, chúng ta phải trở lại một chút với các lý thuyết quản lý chất lượng hiện đại.

Chất lượng giáo dục - từ góc nhìn quản lý

Edwards Deming, chuyên gia hàng đầu về quản lý chất lượng, người có công lớn góp phần tạo nên chất lượng cho nền công nghiệp Nhật sau chiến tranh thế giới thứ 2, đã từng nói: "Trong tương lai sẽ chỉ có hai loại doanh nghiệp. Một, là các doanh nghiệp triển khai Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management - TQM), hai là các doanh nghiệp phá sản. Bạn hoàn toàn có thể không cần triển khai TQM nếu sự sống còn của doanh nghiệp đối với bạn không phải là điều quan trọng". Nói vậy thì TQM là gì mà ghê gớm thế? Hơn nữa, TQM thì có liên quan gì đến chất lượng giáo dục Việt Nam?

Người ta nói rằng, Hệ thống tiêu chuẩn chất lượng ISO 9000:2000

là một hình thức quản lý chất lượng bằng văn bản theo tư tưởng TQM. Không biết có đúng không, nhưng những ai đã làm chất lượng, dù ở bất kỳ lĩnh vực nào, đều công nhận, TQM hiện nay vẫn là triết lý quản chất lượng phổ biến và hiện đại nhất. Bản chất của TQM cũng rất đơn giản, gói gọn trong tám chữ: Khách hàng – Quản lý – Chất lượng – Toàn diện. Muốn làm chất lượng thì khách hàng phải thực sự là trung tâm. Mọi hoạt động đều phải hướng tới cái đích cuối cùng là thỏa mãn nhu cầu của khách hàng (cần lưu ý, nhu cầu ở cả hai dạng: đã có hoặc tiềm ẩn). Nguyên tắc quản lý cơ bản là dựa trên lòng tin, tin và mạnh dạn trao quyền cho các nhóm chất lượng cũng như từng thành viên. Chất lượng sẽ được đảm bảo nhờ quá trình cải tiến liên tục. Và cuối cùng, làm chất lượng sẽ không có kết quả nếu không có sự tham gia toàn diện của tất cả mọi người, ở tất cả mọi công đoạn xuyên suốt quá trình.

Không biết vô tình hay cố ý, nhưng hầu hết những định hướng cải cách giáo dục gần đây mà chúng ta đã và đang thực hiện đều ít nhiều mang hơi hướng triết lý TQM. Chúng ta phát động phong trào đổi mới phương pháp giảng dạy – người học làm trung tâm; mạnh dạn trao quyền tự chủ cho các trường đại học; ra sức đào tạo theo tình huống và rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm; cải tiến chất lượng không ngừng nghỉ; và giáo dục đã từ lâu trở thành sự nghiệp của toàn dân. Dù cả 8 chữ của TQM, nhưng sao chất lượng giáo dục Việt Nam vẫn cứ ì ạch? Chúng ta đã sai ở đâu?

Một trong những bí quyết để thực hiện TQM thành công đó chính là mọi hoạt động đều phải xoay quanh nhân vật trung tâm. Nếu ta thống nhất chọn nhân vật trung tâm của hệ thống giáo dục là người học – thì đúng ra mọi hoạt động cải cách, dù ở đâu, cấp nào, làm gì ta

đều phải đặt lợi ích của người học lên trên hết. Chúng ta đã không làm như thế, nên mới có bệnh thành tích, mới có gian lận trong thi cử, mới có học thêm, dạy thêm, mới có nhiều dự án đặc biệt (như thay sách giáo khoa, đại học đại cương, dạy ngoại ngữ...).

Có người nói, giáo dục là một sản phẩm đặc biệt, không thể áp dụng máy móc các lý thuyết quản lý cho dù đó là thuyết gì. Đúng, giáo dục thực sự là một sản phẩm đặc biệt. Trước hết, đó là một sản phẩm dịch vụ. Mà sản phẩm dịch vụ khác với sản phẩm vật chất ở một điểm cơ bản. Nếu sản phẩm vật chất là kết quả của quá trình biến đổi vật chất thì dịch vụ chính là kết quả của quá trình tương tác giữa nhà cung ứng và người sử dụng. Như vậy, có thể thấy ngay, chất lượng của một dịch vụ chỉ có thể thay đổi được khi chúng ta thay đổi chất lượng của quá trình tương tác. Đối với giáo dục, đó là sự tương tác giữa ba nhân vật: người học – người dạy – người tuyển dụng. Như vậy, muốn thay đổi chất lượng giáo dục, chúng ta phải tập trung thay đổi chất lượng tương tác của ba NGƯỜI nêu trên. Hay nói một cách khác, tất cả những cải cách chúng ta đang làm sẽ không đem lại kết quả gì nếu chúng không góp phần nâng cao chất lượng tương tác.

Thi trắc nghiệm không làm chất lượng tương tác tốt hơn, chưa nói lạm dụng hình thức trắc nghiệm sẽ cho tác dụng ngược lại. Trắc nghiệm trong bối cảnh thầy ít, trò đông, có thể giúp các trường giảm thiểu gánh nặng thi cử, hạn chế tiêu cực, nhưng về lâu dài nếu chúng ta chỉ dùng mỗi trắc nghiệm để kiểm định chất lượng thì hậu quả thật khó lường.

Kiểm định chất lượng giáo dục theo 10 tiêu chuẩn và 53 tiêu chí là bước đi đúng đắn, nhưng cũng sẽ không đưa lại kết quả gì nếu quá trình này chỉ mang tính hình thức,

thiếu sự tham gia tích cực của ba thành viên căn bản. Không ít trường tuy đã hoàn tất khâu đánh giá ngoài (giai đoạn 2), mà sinh viên không hề hay biết gì. Thử hỏi như vậy chúng chỉ đạt chất lượng liệu có ý nghĩa thực tế gì không?

Làm gì để nâng cao chất lượng tương tác?

Muốn nâng chất lượng tương tác, thiết nghĩ, trước mắt chúng ta cần giải quyết tốt ba vấn đề cơ bản. Phải làm thế nào để các thành viên muốn tương tác, biết tương tác và tương tác hiệu quả.

Đây là những công việc không hề đơn giản, xứng đáng được thảo luận và đầu tư nghiên cứu kỹ hơn. Ở đây, chúng tôi chỉ muốn nhấn mạnh: tương tác tốt chỉ có thể là tương tác giữa những con người thật sự là NGƯỜI. Cho nên bất kỳ một cải cách nào nếu không góp phần nâng cao chất lượng con người, chất lượng tương tác giữa thầy, trò và nhà tuyển dụng thì chúng ta không nên làm. Việc cần làm thì rất nhiều, ví dụ, đầu tiên ta hãy nghĩ cách nâng cao chất lượng người thầy, muốn vậy hãy bảo đảm thu nhập cho họ - độc lập, đáng hoàng, đủ sống (khác với thu nhập có được nhờ dạy thêm), sao cho họ có thể tự hào, tự tin, sẵn sàng chuyên tâm vào giảng dạy; phải khai tâm cho người học, giúp người học thấu hiểu ý thức và trách nhiệm của người làm trung tâm; phải mở rộng cửa khuyến khích các nhà tuyển dụng tham gia trực tiếp vào quá trình đào tạo... Nhìn chung, có rất nhiều việc phải làm, nhưng tất cả đều phải hướng tới một mục đích “cho con người thật sự Người hơn!” – bởi đây cũng chính là điểm đến cuối cùng của mọi lý thuyết quản lý ■

Chú thích:

[1] Nguyễn Công Khanh, Các nguyên tắc và kỹ thuật thiết kế công cụ đánh giá kết quả học tập, giảng dạy và nghiên cứu trong giáo dục đại học, Giáo dục đại học: Chất lượng và đánh giá, đại học Quốc gia Hà Nội, 2005, tr.83.

[2] Theo tài liệu báo cáo của tiến sĩ Ngô Doãn Đãi (ĐHQGHN).