

TỪ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ ĐẾN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

• PGS.TS. NGUYỄN TIẾN DAT

Viện Chiến lược và Chương trình giáo dục

1. Các quan niệm về chất lượng sản phẩm và dịch vụ

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. Cơ quan quản lý chất lượng trước đây hay dùng quan niệm này. 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.

Khoảng bốn chục năm nay xuất hiện cuộc cách mạng về chất lượng (The Quality Revolution), 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 điểm dừng 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 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 quá trình này 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: mức độ hiện nay thường 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 ta 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 Mĩ nổi tiếng đã viết: "Đổi mới là không cần thiết, nếu bạn cho rằng không bắt buộc phải sống còn", 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" dày 643 trang, "chất lượng" là một từ đã được sử dụng trong mười năm qua nhiều hơn so với 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 nhu 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 tạm dịch 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".

Hai từ "ngày nay" và "ngày mai" gạch dưới 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 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.

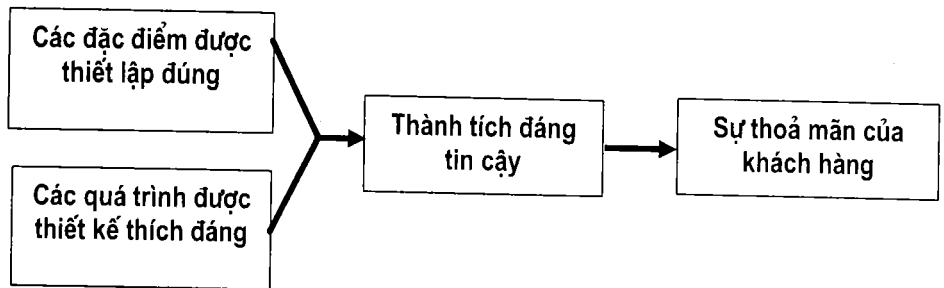
Theo định nghĩa của ISO 9000 năm 2000, "chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ là mức độ mà một tập hợp các đặc trưng vốn có của nó đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng". Chất lượng là tất cả những gì đáp ứng các yêu cầu và mong đợi hợp lí của người sử dụng sản phẩm và dịch vụ.

Chất lượng trước đây theo truyền thống dựa trên sự phát hiện ở nơi nào có sự phù hợp của sản phẩm hoặc dịch vụ với yêu cầu của người sử dụng, nó được thiết lập chủ yếu bằng "sự kiểm soát chất lượng". Thí dụ kiểm tra các thông số về tính năng và phẩm chất chủ yếu ở lần kiểm soát cuối cùng. Phương pháp này đã chứng tỏ là đắt tiền và không có hiệu quả trong đó nhiều vấn đề bị bỏ quên mà không tiến hành các kiểm tra toàn diện.

Xu hướng của chất lượng hiện nay hướng về phía những biện pháp ngăn ngừa sự tồi tệ. Ý

tưởng đó là nếu ta có được tất cả các đầu vào tốt đẹp (nghĩa là con người, sự đào tạo, các công cụ, các quá trình, chọn đúng các thời điểm, sự hỗ trợ quản lí, sự thúc đẩy cán bộ v. v.), thì sẽ có nhiều khả năng tin tưởng rằng sản phẩm hay dịch vụ sẽ có chất lượng.

Chất lượng của sản phẩm được kiểm tra bởi sự phù hợp với đặc điểm hoặc tiêu chuẩn của sản phẩm. Các đặc điểm đó phản ánh "tiếng nói của khách hàng" và phải được thiết lập đúng. Sự phù hợp với đặc điểm sẽ chỉ cho ta thấy khả năng chấp nhận sản phẩm của khách hàng. Để có được các đặc điểm nhất quán, các quá trình sản xuất phải được thiết kế thích đáng. Sự không



nhất quán về tính phù hợp của đặc điểm sẽ cảnh báo chúng ta về nhu cầu thay đổi quá trình. Một khi các đặc điểm đã được thiết lập đúng và các quá trình được thiết kế thích đáng, ta sẽ đạt được thành tích đáng tin cậy và có được sự thoả mãn của khách hàng.

Chất lượng dịch vụ được kiểm tra bằng sự phù hợp với mong đợi ở dịch vụ, hơn là sự phù hợp với đặc điểm của dịch vụ. Thường thường, do khó khăn của việc lập các tiêu chuẩn, sự phù hợp của dịch vụ được kiểm tra bằng khoảng cách giữa những mong đợi và những nhận thức. Sự mong đợi được tạo ra trước khi cung cấp dịch vụ. Nhận thức được duy trì sau khi cung cấp dịch vụ. Chỉ có khách hàng mới là người xác định được chất lượng của dịch vụ.

Chất lượng của dịch vụ thể hiện ở các mặt sau đây:

* Sự hữu hình: Phần cung cấp dịch vụ "có thể nhìn thấy được".

* Sự tin cậy: Người cung cấp dịch vụ giữ đúng lời hứa.

* Sự đáp ứng: Người cung cấp dịch vụ sốt sắng phục vụ các khách hàng một cách mau lẹ

và hiệu quả.

* Sự nhã nhặn: Người cung cấp dịch vụ cư xử nhã nhặn với khách hàng để đảm bảo hai bên hợp tác được với nhau.

* Sự thấu cảm: Người cung cấp dịch vụ cam kết thực sự với khách hàng, sẵn sàng phát hiện một cách chính xác các nhu cầu của họ và tìm cách thoả mãn họ.

2. Quan niệm về chất lượng giáo dục và đào tạo

Thế giới đòi hỏi chất lượng từ nhiều năm nay, đầu tiên là chất lượng sản phẩm trong lĩnh vực sản xuất vật chất, sau đó mở rộng sang chất lượng dịch vụ trong cả các lĩnh vực khác. A. Blanton Godfrey, chuyên gia của Viện Juran về quản lý chất lượng của Mỹ đã viết: "Chúng ta lại phải trở thành một cường quốc và điều đó không chỉ bao gồm chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ, mà còn có chất lượng của nhà trường chúng ta, ...".

Giáo dục và đào tạo là một lĩnh vực sản xuất tinh thần đang đòi hỏi chất lượng cấp bách trong tình hình ở nước ta. Việc nghiên cứu về đảm bảo chất lượng giáo dục và đào tạo đã khởi đầu ở nước ta gần một chục năm nay. Nó đi vào lĩnh vực giáo dục kĩ thuật và dạy nghề trong một Dự án với sự hỗ trợ của Ngân hàng Phát triển châu Á, đầu tiên cho Bộ Giáo dục và Đào tạo, sau đó cho Tổng cục Dạy nghề thuộc Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, và đi vào lĩnh vực giáo dục đại học bằng một Dự án với sự hỗ trợ của Ngân hàng Thế giới cho Đại học Quốc gia Hà Nội. Trong lĩnh vực giáo dục kĩ thuật và dạy nghề, 15 trường trọng điểm gồm 5 trường cao đẳng và 10 trường trung học chuyên nghiệp và dạy nghề đã triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo, trong số đó hai trường cao đẳng công nghiệp mới được nâng cấp thành đại học công nghiệp.

Việc ứng dụng quan niệm chất lượng theo cách tiếp cận của ISO 9000 đã trở thành phổ biến ở nước ta trong các lĩnh vực sản xuất và dịch vụ, nhưng trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo đó mới là sự khởi đầu. Trong phạm vi nghiên cứu, đề cập đến vấn đề này đã có một vài đề tài của Viện Nghiên cứu Phát triển Giáo dục trước đây, nay là Viện Chiến lược và Chương trình

Giáo dục, cũng như một số luận văn thạc sĩ hoặc luận án tiến sĩ của Viện đó và của các trường đại học như Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Bách khoa Hà Nội. Trong phạm vi triển khai, ngoài 15 trường chung của toàn quốc theo Dự án của Ngân hàng Phát triển châu Á cùng Tổng cục Dạy nghề và 9 trường riêng theo Dự án của Hà Lan cùng Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn trong giáo dục kĩ thuật và dạy nghề, một số trường đại học bắt đầu ứng dụng quan niệm chất lượng đào tạo theo cách tiếp cận của ISO 9000, thí dụ như trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội. Không chỉ ở giáo dục kĩ thuật và dạy nghề cũng như giáo dục đại học, việc ứng dụng quản lý chất lượng đào tạo theo cách tiếp cận của ISO 9000 cũng đã khởi đầu ở giáo dục phổ thông, thí dụ Sở Khoa học và Công nghệ Hà Nội vừa mới tổ chức nghiệm thu cuối tháng 3-2006 đề tài "ứng dụng một số giải pháp quản lý chất lượng theo hướng tiếp cận ISO 9000 trong trường trung học cơ sở quận Tây Hồ".

Xu hướng chung của nhiều nước hiện nay là quản lý chất lượng theo cách tiếp cận của ISO 9000 đối với sản xuất và dịch vụ. Tất cả các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp từ nhà máy, xí nghiệp đến bệnh viện, đến các đơn vị nghiên cứu hoặc hành chính, kinh doanh và dịch vụ đều chú ý phát triển theo xu hướng này. Giáo dục và đào tạo được coi là một dịch vụ đặc biệt, cho nên người ta dần dần phát triển quan niệm về chất lượng theo cách tiếp cận mới ngay ở trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Người ta còn đang băn khoăn về mức độ ứng dụng đối với các lĩnh vực giáo dục và đào tạo nên như thế nào trong tình hình ở nước ta, và đó là một vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu.

Do tình hình nhận thức và nhu cầu phát triển của quan niệm chất lượng theo cách tiếp cận mới của các bộ phận trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo không giống nhau, mức độ ứng dụng của từng nơi cũng sẽ khác nhau. Để ứng dụng việc quản lý chất lượng theo cách tiếp cận mới vào lĩnh vực giáo dục đào tạo, thiết nghĩ có hai công việc cơ bản cần thực hiện sớm:

1) Thiết lập một hệ thống kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo thống nhất trong cả nước, bao gồm các Hội đồng kiểm định, các Văn

phòng kiểm định, các tổ chức kiểm định từ cấp cao nhất là quốc gia đến các bộ ngành và các địa phương, cho đến cấp thấp nhất là Tổ Quản lý Chất lượng ở các cơ sở đào tạo, Nhóm Đánh giá ngoài và Nhóm Tư vấn ngành.

2) Các cơ sở đào tạo tự nghiên cứu và tự đánh giá chất lượng theo cách tiếp cận mới của ISO 9000 với mức độ phù hợp với tình hình của cơ sở mình, không chờ đợi các cơ quan quản lý chất lượng ban hành đầy đủ các văn bản về quy trình, tiêu chí và tiêu chuẩn.

Hai công việc phải tiến hành đồng thời và gắn bó chặt chẽ với nhau. Các cơ sở luôn tự đánh giá chất lượng của mình so với các tiêu chí và tiêu chuẩn mà mình chấp nhận, xác định được khoảng cách của cơ sở mình so với các tiêu chí và tiêu chuẩn đó và phấn đấu đạt chuẩn. Đây là cách quản lý chất lượng theo nhu cầu của thị trường. Bằng cách này, cơ sở luôn có sự cải tiến liên tục về mặt chất lượng trên cơ sở huy động sự đóng góp của mọi người. Một khi chất lượng về một mặt nào đó đã phấn đấu vượt chuẩn quy định, cơ sở tạo ra một thực tiễn điển hình, đáng được các cơ quan quản lý và nghiên cứu để điều chỉnh sửa đổi lại các tiêu chí và tiêu chuẩn, vì trong hệ thống kiểm định chất lượng, bản thân việc cải tiến liên tục các tiêu chí và tiêu chuẩn trên cơ sở nhu cầu trong thực tiễn luôn biến đổi cũng là một việc quan trọng. Sự kết hợp chặt chẽ hai công việc kể trên thể hiện một sự chuyển biến rõ nét quan niệm "tĩnh" sang quan niệm "động" về chất lượng.

Hệ thống giáo dục là một tổng thể có tính đa dạng gồm nhiều thành phần, cấp bậc học, ngành nghề đào tạo, loại hình cơ sở cũng như chương trình giáo dục và đào tạo. Mỗi thành phần có mục tiêu riêng, tập trung vào hoặc nâng cao dân trí, hoặc đào tạo nhân lực, hoặc bồi dưỡng nhân tài, quy trình, tiêu chí và tiêu chuẩn đánh giá có những nét chung nhưng không thể hoàn toàn giống hệt nhau cho mọi thành phần của hệ thống. Thí dụ, giáo dục mầm non hay giáo dục phổ thông sẽ phải sử dụng các quy trình, tiêu chí và tiêu chuẩn có những nét khác biệt giáo dục đại học cũng như giáo dục kỹ thuật và dạy nghề. Việc nghiên cứu và phát triển các quy trình, tiêu chí và tiêu chuẩn riêng cho từng thành phần của hệ thống giáo dục là cả một

công việc nặng nề và phức tạp, không dễ gì ngày một ngày hai có thể làm ra được, nhất là không bao giờ nên coi cứ thiết lập được là xong, mà phải được cải tiến liên tục cho phù hợp với tình hình phát triển trong thực tế.

Nước ta bắt đầu nghiên cứu vấn đề kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo mới khoảng gần chục năm trở lại đây, chậm hơn nhiều nước khác trên thế giới, đặc biệt là nước Mỹ bắt đầu từ năm 1885. W. E. Deming, một chuyên gia về quản lý chất lượng người Mỹ đã nói với người Nhật từ sau đại chiến thế giới lần thứ hai như sau: "Bắt đầu từ bao giờ không thành vấn đề, điều cơ bản là phải bắt đầu ngay". Chúng ta cũng có câu thường nói "Muộn còn hơn không". Xây dựng một hệ thống quốc gia thống nhất và hoàn chỉnh để kiểm định và không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục ở nước ta có ý nghĩa quan trọng trong toàn xã hội, có tính chất vừa cấp bách vừa lâu dài, cần đến sự đóng góp không chậm trễ của mọi người trong cũng như ngoài ngành giáo dục và đào tạo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Các tiêu chuẩn hướng dẫn thực hiện cho doanh nghiệp Việt Nam ISO 9000 – Quản lý chất lượng, Hà Nội, 1998.
- [2] Denis Lock: Gower Handbook of Quality Management, UK/USA, 1990.
- [3] J. M. Juran: *Juran on Leadership for Quality – An Executive Handbook*, The Free Press, 1989.
- [4] *Sổ tay Chất lượng*, Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội, 2005.
- [5] Terry Richardson: *Total Quality Management*, Northern State University, Delmar Publishers, 1997.
- [6] William Vroman, Vincent Luchsinger: *Managing Organization Quality*. USA, 1994.

SUMMARY

The author presents various conceptions of the quality of products and services, thereby to analyze and emphasize the importance of managing the quality of education and training in our country.