

THỰC TRẠNG ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG GIÁO DỤC MẦM NON THEO MÔ HÌNH CIPO QUA GÓC NHÌN CỦA GIÁO VIÊN

Mai Thị Khuyên¹

Tóm tắt. Nghiên cứu đánh giá thực trạng hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non theo mô hình CIPO thông qua nghiên cứu định lượng bằng hình thức khảo sát ý kiến của 472 giáo viên mầm non trên địa bàn Hà Nội. Mô hình quản lý chất lượng CIPO được sử dụng trong giáo dục mầm non được giáo viên đánh giá các yếu tố của mô hình mà các trường đang thực hiện hiện nay. Kết quả cho thấy trong mỗi yếu tố đầu vào - quá trình - đầu ra - bối cảnh được đánh giá giáo viên đánh giá ở mức độ trung bình và trên trung bình. Từ kết quả nghiên cứu cũng đưa ra các một số khuyến nghị để nâng cao hoạt động quản lý theo mô hình CIPO cho các trường mầm non công lập hiện nay.

Từ khóa: *Quản lý chất lượng; chất lượng giáo dục; dịch vụ công; giáo dục mầm non; mô hình CIPO.*

1. Đặt vấn đề

Chất lượng luôn là vấn đề quan trọng hàng đầu trong đời sống kinh tế - văn hoá - xã hội trong việc nâng cao chất lượng sản xuất, kinh doanh và dịch vụ... trong đó giáo dục là một trong những lĩnh vực quan trọng giúp phát triển xã hội, kinh tế, văn hóa... đặc biệt phát triển con người toàn diện. Giáo dục nói chung và giáo dục mầm non nói riêng luôn đi cùng với mục tiêu là giúp trẻ hoàn thiện và phát triển toàn diện về đạo đức, thể chất, tinh thần, thẩm mỹ... Đó là cơ sở để hình thành nên nhân cách và tư duy để có đủ hành trang bước vào các cấp bậc tiếp theo. Chất lượng dịch vụ các trường mầm non ảnh hưởng rất lớn tới sự phát triển và hoàn thiện của trẻ. Chính vì thế cần chất lượng dịch vụ phải được quản lý chặt chẽ để kiểm soát và nâng cao chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ theo mô hình CIPO.

2. Quản lý chất lượng dịch vụ công

2.1. Chất lượng dịch vụ công

Theo Elie Cohen và Claude Henry (1997), khái niệm dịch vụ công bao hàm tương đối rộng, để chỉ tính chất của một hoạt động (dịch vụ công trong lĩnh vực điện năng); những đòi hỏi cấp bách mang tính xã hội hay nhằm mục tiêu qui hoạch lãnh thổ (nhiệm vụ mang tính chất công cộng); một qui chế (cụm từ dịch vụ công bao hàm cả hoạt động công cộng); một hình thức sở hữu (doanh nghiệp công); một quan điểm đạo đức (khái niệm dịch vụ công bao hàm ý phục vụ).

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội

Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985) thì chất lượng dịch vụ là khi cảm nhận của khách hàng về một dịch vụ đã tạo giao ngang xứng với kỳ vọng trước đó của họ. Cũng theo Parasuraman thì kỳ vọng trong

Ngày nhận bài: 12/06/2020. Ngày nhận đăng: 14/07/2020.

¹Trường Đại học Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội;
e-mail: maikhuyen1010@gmail.com.

chất lượng dịch vụ là những mong muốn của khách hàng, nghĩa là họ cảm thấy nhà cung cấp phải thực hiện chứ không phải sẽ thực hiện các yêu cầu về dịch vụ.

Nghiên cứu của Gronroos (1984) tác giả đề xuất hai thành phần của chất lượng dịch vụ bao gồm: “Chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật được hiểu là sự phản ánh kết quả của quá trình cung cấp dịch vụ hoặc những gì mà khách hàng nhận được trong quá trình sử dụng dịch vụ, chất lượng chức năng được hiểu là dịch vụ được thực hiện như thế nào trong quá trình tương tác giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng”.

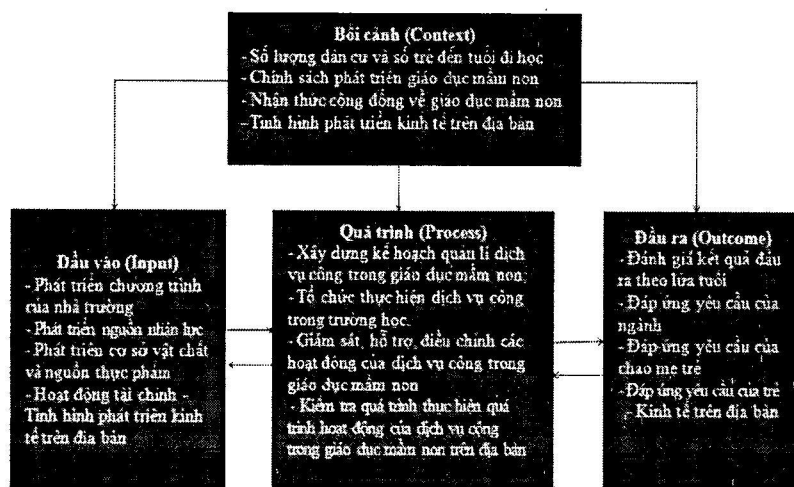
Sasser và cộng sự (1978) liệt kê 7 đặc tính mà họ tin là bao quát đầy đủ khái niệm chất lượng dịch vụ. Những đặc tính này là: (1) Đảm bảo: sự tin tưởng cũng như an toàn vật chất; (2) Tính nhất quán: nhận được cùng đối xử như nhau cho mỗi lần giao dịch; (3) Thái độ: lịch sự; (4) Đầy đủ: sự sẵn có của các dịch vụ phụ trợ; (5) Điều kiện: của cơ sở vật chất; (6) Sự sẵn có: không gian và thời gian khách hàng tiếp xúc với dịch vụ; (7) Đào tạo: của những nhà cung cấp dịch vụ.

2.2. Quản lí chất lượng dịch vụ công

Theo Nguyễn Đức Chính (2002), quản lí chất lượng trong giáo dục cho rằng: “quản lí chất lượng trong giáo dục là xây dựng và vận hành một hệ thống quản lí (trên cơ sở các tiêu chuẩn, tiêu chí) nhằm tác động vào các điều kiện đảm bảo chất lượng trong tất cả các giai đoạn của quá trình giáo dục, cho tất cả các sản phẩm của hệ thống chứ không phải nhằm vào chất lượng của từng giai đoạn hay từng sản phẩm đơn lẻ”. Nguyễn Tiến Hùng (2014) cho rằng: “Quản lí chất lượng trong giáo dục là hệ thống bao gồm cơ chế và các quy trình, được sử dụng để đảm bảo chất lượng thông qua liên tục cải tiến chất lượng hoạt động của hệ thống giáo dục hay cơ sở giáo dục hoặc lớp học”.

2.3. Mô hình quản lí chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non

Với cách tiếp cận “Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu” và phân tích các mô hình về quản lí chất lượng, mô hình quản lí chất lượng về các dịch vụ công trong giáo dục mầm non được đề xuất như sau (xem Hình 1):



Hình 1. Mô hình CIPO quản lí chất lượng dịch vụ trong giáo dục mầm non

Yếu tố Đầu vào: Đối với các dịch vụ công trong giáo dục mầm non các yếu tố này mô tả những tác động của các yếu tố tác động và ảnh hưởng đến việc cung cấp các dịch vụ công trong trường mầm non công lập.

Yếu tố Quá trình: Yếu tố này mô tả những gì xảy ra trong quá trình cung cấp các dịch vụ công trong trường mầm non, trong lớp học, trong hệ thống giáo dục. Các yếu tố cụ thể như: Xây dựng kế hoạch quản lí dịch vụ công trong giáo dục mầm non; Tổ chức thực hiện dịch vụ công trong trường học; Giám sát, hỗ trợ, điều chỉnh các hoạt động của dịch vụ công trong giáo dục mầm non; Kiểm tra quá trình thực hiện quá trình

hoạt động của dịch vụ công trong giáo dục mầm non cũng được kể đến trong quá trình thực hiện việc cung cấp các dịch vụ công trong trường mầm non.

Yếu tố Đầu ra (kết quả giáo dục): Đầu ra của giáo dục mầm non là nói đến sản phẩm được tạo ra gồm những kiến thức, kỹ năng và thái độ (giá trị) và mà đứa trẻ đạt được, được thể hiện qua các chỉ số.

Yếu tố “Bối cảnh”: Yếu tố này bao gồm các điều kiện về: Số lượng dân cư và số trẻ đến tuổi đi học; Chính sách phát triển giáo dục mầm non; Nhận thức cộng đồng về giáo dục mầm non; Tình hình phát triển kinh tế trên địa bàn; Sự quan tâm của cha mẹ trong việc chăm sóc và giáo dục trẻ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu: Nghiên cứu thực hiện khảo sát 472 giáo viên mầm non trên địa bàn Hà Nội, trong đó 100% là nữ giới trong độ tuổi trung bình 35 tuổi, trẻ nhất là 21 tuổi và già nhất là 57 tuổi. Về trình độ: có 20,5% là trình độ trung cấp, 15,9% là trình độ cao đẳng, 62,7% là trình độ đại học và 0,9% là trình độ thạc sĩ. Về chuyên môn, hầu hết giáo viên là trình độ sư phạm mầm non (chiếm 96%), có 0,4% là giáo viên chuyên môn khác (mỹ thuật, giáo dục đặc biệt). Về số năm kinh nghiệm, trung bình là 12,3 năm, người có năm kinh nghiệm cao nhất là 36 năm và ít nhất là 1 năm.

Công cụ khảo sát:

Phiếu khảo được thiết kế theo mô hình CIPO để giáo viên đánh giá trên 11 yếu tố với thang đo likert 5 mức độ từ Rất không tốt đến Rất tốt. Đánh giá độ tin cậy của công cụ khảo sát trên đối tượng giáo viên ta thấy Hệ số Cronbach alpha của các nhân tố khi khảo sát chính thức có cronbach alpha với độ tin cậy cao trong khoảng (từ 0,705 đến 0,907). Như vậy, công cụ đo có độ tin cậy để tiến hành khảo sát chính thức (xem Bảng 1).

Bảng 1. Độ tin cậy của công cụ khảo sát

| Nhân tố | Hệ số Cronbach's Alpha | Số lượng câu hỏi |
|--|------------------------|------------------|
| Quan tâm của gia đình, xã hội | 0,886 | 4 |
| Chính sách phát triển giáo dục mầm non | 0,879 | 5 |
| Phát triển chương trình giáo dục mầm non | 0,705 | 8 |
| Phát triển nguồn nhân lực nhà trường | 0,907 | 8 |
| Phát triển cơ sở vật chất | 0,896 | 12 |
| Quản lý tài chính | 0,866 | 5 |
| Lập kế hoạch thực hiện | 0,815 | 4 |
| Tổ chức thực hiện | 0,876 | 6 |
| Kiểm tra thực hiện | 0,917 | 7 |
| Kết quả quản lý | 0,821 | 16 |

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Bối cảnh

Nhận thức của cộng đồng đối với giáo dục mầm non là một trong những thành tố quan trọng để nâng cao chất lượng giáo dục mầm non. Trong quản lý chất lượng dịch vụ công ở các trường mầm non thì vấn đề này cần được quan tâm để giúp quá trình quản lý chất lượng tốt hơn. Dưới đây là đánh giá của về sự quan tâm của gia đình, xã hội dành cho giáo dục mầm non. Nghiên cứu này đưa hai thành tố quan trọng trong nhóm bối cảnh để khảo sát về sự quan tâm của gia đình, xã hội đối với giáo dục mầm non và Chính sách phát triển giáo dục mầm non.

Bảng 2 cho thấy giáo viên đánh giá về sự quan tâm của gia đình, xã hội cao nhất là yếu tố yêu cầu của cha mẹ trẻ đối với trường mầm non giáo dục, chăm sóc trẻ (TB=3,75; ĐLC=0,77). Các cha mẹ luôn đặt ra các yêu cầu về việc chăm sóc giáo dục trẻ. Điều đó thể hiện sự quan tâm đến giáo dục mầm non. Yếu tố thấp nhất được giáo viên đánh giá là sự quan tâm của chính quyền địa phương đến các trường mầm non trên địa bàn (TB=3,65; ĐLC=0,75). Tuy nhiên, các yếu tố trong nhóm này không có chênh lệch nhau nhiều, điểm TB của cả nhóm là 3,69 tức là được đánh giá trên mức trung bình.

Bảng 2. Đánh giá của giáo viên về sự quan tâm của gia đình, xã hội đối với giáo dục mầm non

| Quan tâm của gia đình, xã hội | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|--|----------------|----------------------|
| Yêu cầu của CMT đối với trường MN về giáo dục, chăm sóc trẻ | 3,75 | 0,77 |
| Sự sẵn sàng hỗ trợ của các gia đình trên địa bàn đối với giáo dục mầm non | 3,71 | 0,79 |
| Quan tâm của chính quyền địa phương đến trường MN đóng trên địa bàn | 3,65 | 0,75 |
| Địa phương đáp ứng được các nguồn lực cho sự phát triển của các trường MN trên địa bàn | 3,69 | 0,74 |
| TBC | 3,69 | 0,66 |

Nếu giáo viên đánh giá yếu tố quan tâm của gia đình và xã hội với giáo dục mầm non ở mức độ trên mức độ trên trung bình thì yếu tố Chính sách phát triển giáo dục mầm non được giáo viên đánh giá thấp hơn mức trung bình. Trong đó có ba chính sách được đánh giá thấp là: Chính sách đãi ngộ giáo viên mầm non, Chính sách đào tạo, bồi dưỡng giáo viên mầm non, Chính sách hỗ trợ giáo dục trẻ hòa nhập. Yếu tố được đánh giá cao nhất trên mức trung bình là Chính sách hỗ trợ chăm sóc dinh dưỡng và chăm sóc sức khỏe cho trẻ. Kết quả đánh giá về Chính sách phát triển giáo dục mầm non được thể hiện trong Bảng 3:

Bảng 3. Đánh giá của giáo viên về Chính sách phát triển giáo dục mầm non

| Chính sách phát triển giáo dục mầm non | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|--|----------------|----------------------|
| Chính sách đãi ngộ đối với giáo viên mầm non | 2,92 | 1,14 |
| Chính sách đào tạo, bồi dưỡng cho giáo viên mầm non | 2,94 | 1,07 |
| Chính sách hỗ trợ giáo dục trẻ hòa nhập | 2,82 | 1,01 |
| Chính sách hỗ trợ chăm sóc dinh dưỡng và chăm sóc sức khỏe cho trẻ | 3,19 | 1,00 |
| Chính sách bảo trợ đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt | 3,04 | 0,82 |
| TBC | 2,98 | 0,83 |

4.2. Đầu vào

Nhóm yếu tố đầu vào của mô hình CIPO được khảo sát trong nghiên cứu này bao gồm: Phát triển chương trình giáo dục của trường, Phát triển nguồn nhân lực, Phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm; Quản lý tài chính.

Bảng 4. Mức độ đánh giá của giáo viên phát triển chương trình giáo dục của trường

| Phát triển chương trình giáo dục nhà trường | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|---|----------------|----------------------|
| Phát triển chương trình giáo dục trẻ mầm non riêng của nhà trường | 3,89 | 0,77 |
| Phát triển chương trình giáo dục năng khiếu cho trẻ | 3,94 | 0,80 |
| Phát triển chương trình giáo dục kỹ năng sống cho trẻ | 3,70 | 0,82 |
| Phát triển chương trình ngoại ngữ cho trẻ | 3,81 | 0,79 |
| Phát triển chương trình ứng dụng công nghệ thông tin cho trẻ | 3,99 | 0,77 |
| Thực hiện thực đơn ngày, tuần phong phú | 3,86 | 0,72 |
| Thực hiện thực đơn phù hợp với từng lứa tuổi trẻ mầm non | 3,73 | 0,68 |
| Thực hiện thực đơn cho trẻ suy dinh dưỡng và béo phì | 3,74 | 0,79 |
| TBC | 3,83 | 0,44 |

Kết quả Bảng 4 cho thấy điểm trung bình của nhóm Đầu vào được đánh giá là 3,83 (ĐLC= 0,44). Trong đó, yếu tố được đánh giá cao nhất là Phát triển chương trình ứng dụng công nghệ thông tin cho trẻ (TB=3,99; ĐLC=0,77). Giáo viên đánh giá thấp nội dung Phát triển chương trình giáo dục kỹ năng sống cho trẻ (TB=3,70; ĐLC=0,77). Trong thời đại công nghệ 4.0, các trường mầm non đã quan tâm đến việc xây dựng chương trình công nghệ thông tin cho trẻ. Tuy nhiên, làm thế nào để xây dựng chương trình kỹ năng sống tốt ở mỗi trường là một trong những vấn đề mà các trường mầm non cần quan tâm.

Bên cạnh phát triển chương trình giáo dục nhà trường, hoạt động phát triển nguồn nhân lực cũng là một trong những yếu tố quan trọng trong nhóm Quá trình của mô hình CIPO. Bảng 5 thể hiện đánh giá giáo viên đối với hoạt động phát triển nguồn nhân lực trong các cơ sở giáo dục mầm non công lập bao gồm phát triển đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên, vì đây là các nhân tố quan trọng tác động đáng kể đến chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non.

Bảng 5. Đánh giá của giáo viên về phát triển nguồn nhân lực

| Phát triển nguồn nhân lực | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|--|----------------|----------------------|
| Đảm bảo đội ngũ cán bộ quản lý trường mầm non có đủ trình độ quản lý, chuyên môn và kinh nghiệm | 3,49 | 0,79 |
| Đảm bảo quy hoạch đội ngũ cán bộ lãnh đạo kế cận của trường MN | 3,22 | 0,96 |
| Đảm bảo đội ngũ cán bộ quản lý chuyên môn, giáo viên cốt cán kế cận của trường NM | 3,50 | 0,80 |
| Tuyển dụng và phân công đội ngũ cán bộ quản lý phù hợp với trình độ chuyên môn và kinh nghiệm | 3,48 | 0,76 |
| Tuyển dụng và phân công đội ngũ giáo viên phù hợp với trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm | 3,19 | 0,98 |
| Tuyển dụng và phân công đội ngũ nhân viên chăm sóc trẻ phù hợp với trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm | 3,47 | 0,83 |
| Tuyển dụng và sử dụng nhân viên bếp chính theo yêu cầu trình độ chuyên môn, nghiệp vụ | 3,22 | 0,94 |
| Tuyển dụng và sử dụng nhân viên bếp phụ theo yêu cầu trình độ chuyên môn, nghiệp vụ | 3,22 | 0,91 |
| TBC | 3,35 | 0,68 |

Giáo viên đánh giá nội dung Đảm bảo đội ngũ cán bộ quản lý chuyên môn, giáo viên cốt cán của trường MN (TB=3,50; DLC=0,80). Nội dung được đánh giá thấp nhất là tuyển dụng và phân công đội ngũ cán bộ quản lý phù hợp với trình độ chuyên môn và kinh nghiệm (TB=3,19; DLC=0,98). Như vậy, yếu tố phát triển nguồn nhân lực được đánh giá ở mức độ trên trung bình (TB=3,35; DLC=0,68).

Một trong các yếu tố trong nhóm yếu tố Đầu vào của mô hình này là Phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm được quan tâm và nhiều khi đó cũng là yếu tố quan trọng mà cha mẹ trẻ gửi trẻ vào trường mầm non. Đánh giá của giáo viên về yếu tố này được thể hiện trong Bảng 6:

Bảng 6. Đánh giá của giáo viên về phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm

| Phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|--|----------------|----------------------|
| Đảm bảo nguồn nước sạch | 3,22 | 0,95 |
| Đảm bảo nguồn gốc thực phẩm rõ ràng, an toàn | 3,11 | 0,96 |
| Đảm bảo cung cấp thực phẩm đúng mùa, sản xuất tại địa phương | 3,14 | 0,99 |
| Thực hiện quy trình bếp ăn một chiều, đầy đủ dụng cụ | 3,01 | 0,89 |
| Đảm bảo an toàn, vệ sinh đồ thân ăn uống sinh hoạt của trẻ | 3,11 | 1,03 |
| Đảm bảo an toàn, vệ sinh đồ chơi trong khuôn viên nhà trường | 2,99 | 0,85 |
| Đảm bảo an toàn, vệ sinh, đủ chỗ ngủ dành cho trẻ | 3,05 | 0,83 |
| Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin áp dụng trong trường học | 3,00 | 0,81 |
| Xây dựng hệ thống an ninh trong trường học | 2,97 | 0,83 |
| Xây dựng hệ thống an ninh trong lớp học | 3,36 | 0,77 |
| Đảm bảo diện tích 1,5 m ² /trẻ | 3,14 | 0,81 |
| Đảm bảo bàn ghế học tập đúng kích cỡ quy định theo độ tuổi | 3,12 | 0,85 |
| TBC | 3,10 | 0,60 |

Bảng 6 cho thấy giáo viên đánh giá yếu tố Phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm ở mức độ trung bình (TB=3,1; DLC=0,60). Giáo viên xếp theo thứ tự đánh giá từ cao xuống là: Xây dựng hệ thống an ninh trong lớp học (TB=3,36; DLC=0,77); Đảm bảo nguồn nước sạch; Đảm bảo nguồn gốc thực phẩm rõ ràng, an toàn; Đảm bảo cung cấp thực phẩm đúng mùa, sản xuất tại địa phương; Đảm bảo an toàn, vệ sinh đồ ăn uống sinh hoạt của trẻ. Một số nội dung giáo viên đánh giá thấp là: Xây dựng hệ thống an ninh trong trường học (TB=2,97; DLC=0,83) và nội dung có điểm thấp dưới TB là Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin áp dụng trong trường học; Đảm bảo an toàn, vệ sinh đồ chơi trong khuôn viên nhà trường, đều là các nội dung có điểm thấp và cần có sự cải thiện trong quá trình áp dụng vào quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non.

Yếu tố cuối cùng được xem xét trong nhóm yếu tố Đầu vào là Hoạt động quản lý tài chính. Kết quả đánh giá của giáo viên được thể hiện trong bảng sau (xem Bảng 7).

Bảng 7. Đánh giá của giáo viên về hoạt động quản lí tài chính

| Hoạt động tài chính | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|--|----------------|----------------------|
| Đảm bảo sử dụng đúng quy định về ngân sách | 3,78 | 0,65 |
| Đảm bảo sử dụng đúng quy định về khoản thu ngoài ngân sách | 3,73 | 0,61 |
| Đảm bảo công khai, minh bạch về thu chi tài chính | 3,69 | 0,67 |
| Đảm bảo chi phí cho mỗi bữa ăn đủ dinh dưỡng | 3,67 | 0,70 |
| Đảm bảo công khai, minh bạch về chi phí dinh dưỡng cho trẻ theo ngày | 3,67 | 0,72 |
| TBC | 3,70 | 0,54 |

Bảng 7 thể hiện mức độ đánh giá của giáo viên cao nhất ở nội dung Đảm bảo sử dụng đúng quy định về ngân sách (TB=3,78; DLC=0,65). Nội dung được đánh giá thấp nhất là Đảm bảo công khai, minh bạch về thu chi tài chính (TB=3,70, DLC=0,54). Các nội dung được đánh giá khá tương đồng nhau.

4.3. Quá trình (P)

Nhóm yếu tố Quá trình bao gồm các yếu tố: Lập kế hoạch thực hiện, Tổ chức thực hiện, Kiểm tra thực hiện. Đây là bốn yếu tố quan trọng trong quá trình quản lí chất lượng dịch vụ. Yếu tố đầu tiên để triển khai thực hiện các hoạt động giáo dục chăm sóc trẻ là nhà trường phải Lập kế hoạch thực hiện. Đây là một trong những yếu tố được giáo viên đánh giá cao hơn các yếu tố khác trong nhóm yếu tố Quá trình. Kết quả được thể hiện trong Bảng 8:

Bảng 8: Đánh giá của giáo viên về lập kế hoạch thực hiện các dịch vụ công

| Lập kế hoạch thực hiện | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|---|----------------|----------------------|
| Lập KH chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi | 3,90 | 0,85 |
| Lập kế KH GDT theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi | 3,80 | 0,88 |
| Lập KH GDT trẻ hoà nhập theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi | 3,82 | 0,82 |
| Lập KH tuyên truyền theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi | 3,87 | 0,91 |
| TBC | 3,85 | 0,69 |

Đánh giá của giáo viên về việc Lập kế hoạch thực hiện các dịch vụ công được cung cấp trong trường mầm non ở mức độ gần tốt (TB=3,85; DLC=0,69). Nội dung được đánh giá cao nhất là Lập kế hoạch chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi (TB=3,90; DLC=0,85). Nội dung Lập kế hoạch giáo dục trẻ theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi (TB=3,80; DLC=0,88) đánh giá có điểm thấp nhất. Không có sự chênh lệch về mức độ đánh giá trong bốn nội dung được khảo sát.

Từ lập kế hoạch thực hiện đến Tổ chức thực hiện là các bước bổ sung cho nhau trong quá trình quản lí. Kết quả khảo sát đánh giá của giáo viên về yếu tố Tổ chức thực hiện các dịch vụ công trong giáo dục mầm non thể hiện như sau (xem Bảng 9):

Bảng 9. Mức độ đánh giá của giáo viên về tổ chức thực hiện các dịch vụ công

| Tổ chức thực hiện | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|---|----------------|----------------------|
| Xây dựng quy định về triển khai hoạt động chăm sóc trẻ phù hợp với điều kiện giáo viên, cơ sở vật chất của nhà trường | 3,89 | 0,619 |
| Xây dựng quy định về triển khai hoạt động giáo dục trẻ phù hợp với điều kiện giáo viên, cơ sở vật chất, phương tiện dạy học của nhà trường | 3,73 | 0,719 |
| Xây dựng quy định về triển khai hoạt động giáo dục trẻ hoà nhập phù hợp với điều kiện giáo viên, cơ sở vật chất, phương tiện dạy học của nhà trường | 3,85 | 0,629 |
| Xây dựng quy định về triển khai hoạt động tuyên truyền phù hợp với điều kiện giáo viên, cơ sở vật chất, phương tiện dạy học của nhà trường | 3,75 | 0,731 |
| Xây dựng quy định về thu hút cha mẹ học sinh tham gia vào các hoạt động của nhà trường | 3,89 | 0,645 |
| Xây dựng quy định về thu hút cộng đồng đầu tư, tham gia vào các hoạt động của nhà trường | 3,70 | 0,727 |
| TBC | 3,80 | 0,534 |

Bảng 9 thể hiện mức đánh giá về hoạt động tổ chức thực hiện dịch vụ công của các trường mầm non trên địa bàn Hà Nội qua đánh giá của giáo viên với điểm TB=3,80 (ĐLC=0,534), tức là giáo viên đánh giá ở mức độ gần tốt, trong đó các nội dung được đánh giá khá đồng đều nhau. Tuy nhiên, trong các yếu tố của Quá trình quản lí, thì yếu tố kiểm tra đánh giá thực hiện các dịch vụ công được giáo viên đánh giá thấp nhất ở mức độ trung bình (TB=3,1; ĐLC=0,75). Trong đó, yếu tố được đánh giá thấp nhất là Kiểm tra hoạt động chăm sóc trẻ theo từng lớp (TB=3,03; ĐLC=0,95). Tuy vậy, các nội dung đánh giá không có sự chênh lệch nhau lớn. Tại Bảng 10 thể hiện các nội dung đánh giá về hoạt động kiểm tra thực hiện các dịch vụ công.

Bảng 10. Mức độ đánh giá của giáo viên về kiểm tra thực hiện các dịch vụ công

| Kiểm tra thực hiện | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|--|-------------|---------------|
| Có kế hoạch kiểm tra, đánh giá sự phát triển của trẻ theo lứa tuổi | 3,22 | 0,85 |
| Kiểm tra hoạt động chăm sóc trẻ theo từng lớp | 3,03 | 0,95 |
| Kiểm tra hoạt động giáo dục trẻ theo từng lớp | 3,06 | 0,91 |
| Kiểm tra hoạt động giúp trẻ hòa nhập qua hoạt động học, vui chơi, lao động | 3,14 | 0,93 |
| Kiểm tra hoạt động tuyên truyền theo chủ đề, đối tượng truyền thông | 3,07 | 0,94 |
| Kiểm tra trẻ dựa trên tiêu chí đánh giá theo lứa tuổi | 3,09 | 0,91 |
| Huy động cha mẹ học sinh tham gia vào quá trình đánh giá các hoạt động dịch vụ công của nhà trường | 3,12 | 0,92 |
| TBC | 3,10 | 0,75 |

4.4. Đầu ra

Yếu tố Đầu ra trong mô hình quản lí chất lượng được đánh giá trên các tiêu chí thể hiện ở Bảng 11. Một số tiêu chí trong yếu tố này được đánh giá ở mức độ tốt và trên tốt như: Đảm bảo tính liên thông giữa các độ tuổi nhà trẻ, mẫu giáo và cấp tiểu học; Sự phát triển của trẻ đáp ứng tiêu chí đánh giá trẻ theo lứa tuổi; Sự phát triển của trẻ đáp ứng chuẩn đầu ra CTGD của nhà trường; Đáp ứng yêu cầu của CMT về phát triển ngôn ngữ của trẻ theo từng độ tuổi; Trẻ vui và phấn khởi và thích đến trường mầm non; Cha mẹ trẻ thấy hài lòng với các hoạt động dịch vụ công của nhà trường; Cán bộ quản lí giáo dục có kinh nghiệm, tâm huyết với nhà trường và GDTMN; Giáo viên, nhân viên chăm sóc trẻ có kinh nghiệm, yêu nghề, và gắn bó với nhà trường; Chính quyền địa phương tin tưởng và ủng hộ nhà trường.

Bảng 11. Mức độ đánh giá của giáo viên về yếu tố kết quả quản lí chất lượng dịch vụ công

| Kết quả quản lí chất lượng dịch vụ công | Điểm TB | Độ lệch chuẩn |
|---|-------------|---------------|
| Đảm bảo tính liên thông giữa các độ tuổi nhà trẻ, mẫu giáo và cấp tiểu học | 4,02 | 0,74 |
| Sự phát triển của trẻ đáp ứng tiêu chí đánh giá trẻ theo lứa tuổi | 4,05 | 0,63 |
| Sự phát triển của trẻ đáp ứng chuẩn đầu ra CTGD của nhà trường | 4,09 | 0,64 |
| Đáp ứng yêu cầu của CMT về phát triển ngôn ngữ của trẻ theo từng độ tuổi | 4,09 | 0,72 |
| Đáp ứng yêu cầu của CMT về trí lực của trẻ theo từng độ tuổi | 3,91 | 0,40 |
| Đáp ứng yêu cầu của CMT về phát triển tình cảm xã hội của trẻ | 3,90 | 0,38 |
| Đáp ứng yêu cầu của CMT về phát triển thể lực của trẻ theo từng độ tuổi | 3,90 | 0,39 |
| Đáp ứng yêu cầu của CMT về phát triển KNS của trẻ theo từng độ tuổi | 3,95 | 0,40 |
| Đáp ứng yêu cầu của cộng đồng dân cư về sự phát triển của trẻ | 3,96 | 0,72 |
| Trẻ vui và phấn khởi và thích đến trường mầm non | 3,79 | 0,68 |
| Cha mẹ trẻ thấy hài lòng với các hoạt động dịch vụ công của nhà trường | 4,08 | 0,82 |
| Cán bộ quản lí giáo dục có kinh nghiệm, tâm huyết với nhà trường và GDTMN | 4,04 | 0,73 |
| Giáo viên, NV chăm sóc trẻ có kinh nghiệm, yêu nghề, và gắn bó với nhà trường | 4,00 | 0,52 |
| Cha mẹ trẻ tin tưởng và muốn gắn bó với nhà trường | 3,97 | 0,52 |
| Cộng đồng dân cư tin tưởng và ủng hộ nhà trường | 3,85 | 0,49 |
| Chính quyền địa phương tin tưởng và ủng hộ nhà trường | 4,03 | 0,53 |
| TBC | 3,97 | 0,58 |

Đánh giá về kết quả quản lí chất lượng dịch vụ công, các giáo viên cho rằng hầu hết các nội dung được đánh giá đều ở mức độ trên trung bình đến tốt. Trong đó, được đánh giá cao nhất là nội dung “Sự phát triển của trẻ đáp ứng chuẩn đầu ra chương trình giáo dục của nhà trường” (TB=4,09, ĐLC=0,63) và nội dung “Đáp ứng yêu cầu của CMT về phát triển ngôn ngữ của trẻ theo từng độ tuổi” (TB=4,09; ĐLC=0,72).

5. Kết luận

Từ kết quả phân tích trên cho thấy quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non theo mô hình CIPO qua đánh giá của giáo viên, được đánh giá cao nhất là yếu tố Đầu ra (O), sau đó đến yếu tố Đầu vào (I), tiếp theo là Quá trình (P) và cuối cùng là yếu tố Bối cảnh (C). Như vậy, trong mô hình này yếu tố Đầu ra hay chính là kết quả quản lý vẫn được đánh giá cao dù cho trong quá trình, đầu vào hay bối cảnh vẫn còn nhiều những điểm còn hạn chế. Mô hình này là một trong những mô hình quản lý chất lượng được sử dụng trong quản trị giáo dục nói chung và có thể áp dụng cho giáo dục mầm non nói riêng. Từ kết quả khảo sát, một số vấn đề cần được quan tâm để cải thiện chất lượng trong mô hình quản lý này. Đặc biệt yếu tố bối cảnh cần được các nhà quản lý quan tâm hơn nữa để cải tiến chất lượng. Trong quá trình quản lý các trường mầm non nên quan tâm đến các vấn đề về phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm, xây dựng chính sách cho giáo viên mầm non và giám sát thực hiện các kế hoạch giáo dục của nhà trường. Đây là mô hình quản lý chất lượng được đề xuất áp dụng trong quá trình quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Cohen E., Henry C, (1997), *Service public. Secteur public, Paris*, La Documentation française (Rapports du Conseil d'Analyse Economique).
- [2] Gronroos, C, (1984), *A service quality model and its marketing implications*. European Journal of Marketing, 18 (4), 36-44.
- [3] Nguyễn Đức Chính, (2002), *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*. Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4] Nguyễn Tiên Hùng, (2016), *Quản lý chất lượng trong giáo dục (giáo trình sau đại học)*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L, (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49 (3), 41-50.
- [6] Sasser và cộng sự, (1978), *Management of Service Operations Text, Cases and Readings* (Allyn and Bacon, Boston).

ABSTRACT

The situation of evaluating the management of public service in nursery education following CIPO model via teachers' perspectives

The study evaluates the current situation of public service quality management in preschool education according to CIPO model through quantitative research in the form of opinion survey of 472 preschool teachers in Hanoi. The CIPO quality management model used in early childhood education is assessed by the teachers on the elements of the model that schools are implementing today. The results show that in each of the inputs - the process - the output - the context is rated by teachers as being medium and above average. The research results also provide some recommendations to improve management activities under the CIPO model for current public preschools.

Keywords: *Quality management; education quality; public service; nursery education; CIPO model.*