

ĐỀ XUẤT NỘI DUNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG TRƯỜNG MẦM NON THEO MÔ HÌNH CIPO

Mai Thị Khuyên

Trường Đại học Giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội
Email: maikhuyen@vnu.edu.vn

Article History

Received: 05/6/2020

Accepted: 19/6/2020

Published: 20/7/2020

Keywords

quality management, public services, preschool education, CIPO model.

ABSTRACT

Managing the quality of public services in preschool education in general plays a very important role in improving education quality in general and the quality of preschool education in particular. Therefore, this issue needs to be paid special attention by educational managers. The paper researches the content of quality management of public services based on the CIPO quality management model in early childhood education. This will be the basis for proposing management solutions to improve the quality of services to meet social needs in the current context.

1. Mở đầu

Dịch vụ công có vai trò rất quan trọng trong đời sống của mỗi người và sự phát triển của xã hội, nó có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cuộc sống và sự phát triển của con người. Các loại dịch vụ công được cơ quan nhà nước trao quyền tiến hành thực hiện để phục vụ các quyền và lợi ích cơ bản của công dân và tổ chức dựa trên hệ thống thể chế, các văn bản quản lý nhà nước. Các dịch vụ công đóng góp một phần quan trọng đối với sự phát triển của xã hội, đặc biệt là các dịch vụ thiết yếu như văn hoá, giáo dục, y tế,...

Giáo dục, từ bản chất được xem là một dịch vụ công. Trong những năm qua, với các chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước về cải cách hệ thống giáo dục nói chung và phát triển giáo dục mầm non (GDMN) nói riêng, chất lượng chăm sóc, giáo dục trẻ ngày càng được nâng cao, quy mô GDMN ngày càng tăng, mạng lưới trường lớp mầm non ngày càng phát triển rộng khắp trong cả nước. GDMN giúp trẻ phát triển về mặt nhận thức, thể chất, ngôn ngữ, thẩm mỹ, tình cảm và kỹ năng xã hội trong những năm đầu đời cũng như việc học tập sau này của trẻ; do đó việc đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ công trong GDMN cần được quan tâm để tạo cho trẻ môi trường giáo dục và chăm sóc tốt hơn thông qua việc xác định, cải thiện và giám sát chất lượng GDMN. Vì vậy, vấn đề quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN hiện nay đóng vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng GDMN, từ đó đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

Bài viết đề xuất nội dung quản lý chất lượng dịch vụ công dựa trên mô hình quản lý chất lượng CIPO trong GDMN nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu xã hội trong bối cảnh hiện nay.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm cơ bản

- *Dịch vụ công*: Dựa trên nghiên cứu các tài liệu của Nguyễn Ngọc Hiến (2003), Diệp Văn Sơn (2004), Phạm Quang Lê (2004), có thể thấy rằng, khái niệm và phạm vi các dịch vụ công cho dù được tiếp cận ở nhiều góc độ khác nhau thì chúng đều có tính chất chung là nhằm phục vụ cho nhu cầu và lợi ích chung thiết yếu của xã hội, của cộng đồng dân cư và nhà nước có trách nhiệm đảm bảo các dịch vụ này cho xã hội. Ngay cả khi nhà nước chuyển giao một phần việc cung ứng dịch vụ công cho khu vực tư nhân thì nhà nước vẫn có vai trò điều tiết nhằm đảm bảo sự công bằng trong phân phối các dịch vụ này và khắc phục các bất cập của thị trường. Như vậy, *dịch vụ công là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của xã hội, vì lợi ích chung của cộng đồng, của xã hội, do nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư nhân thực hiện*.

- *Dịch vụ công trong giáo dục*: Ở Việt Nam hiện nay, rất nhiều chuyên gia và các nhà nghiên cứu về giáo dục cho rằng cần phải xem giáo dục là một dịch vụ công. Theo cách phân loại dựa vào tính chất và đặc điểm của dịch vụ công thì giáo dục được gọi là “dịch vụ sự nghiệp công”, từ đó phải có những biện pháp và cách thức đầu tư sao cho tốt nhất để mọi học sinh được tiếp cận với dịch vụ có chất lượng cao. Vì vậy, dịch vụ công trong giáo dục có thể được hiểu là *những hoạt động phục vụ mọi nhu cầu về giáo dục ở tất cả các cấp học và trình độ đào tạo 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 nhân thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội*.

- *Dịch vụ công trong GDMN*: Theo Luật Giáo dục (Quốc hội, 2019), “GDMN là bậc học đầu tiên trong hệ thống giáo dục quốc dân, đặt nền móng cho sự phát triển toàn diện con người Việt Nam, thực hiện việc nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ em từ 3 tháng tuổi - 6 tuổi”. Như vậy, xét trên góc độ dịch vụ công thì dịch vụ công trong GDMN thuộc dịch vụ sự nghiệp công; do đó, chúng tôi cho rằng, dịch vụ công trong GDMN là những hoạt động phục vụ mọi nhu cầu về GDMN, là *hoạt động tương tác giữa người cung cấp dịch vụ là nhà nước (nhà trường) với khách hàng mà trực tiếp là trẻ và gián tiếp là cha mẹ trẻ trên các nội dung về: chăm sóc và nuôi dưỡng trẻ.*

- *Quản lý chất lượng trong giáo dục*: Nghiên cứu các tài liệu của Nguyễn Tiến Hùng (2014), Nguyễn Đức Chính và cộng sự (2015), Nguyễn Hữu Châu (2008), Trần Kiểm (2016) cho thấy, quản lý 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. Trong đó, đảm bảo chất lượng trong giáo dục cần nhấn mạnh những đặc điểm sau đây: (1) Đảm bảo chất lượng thông qua bộ tiêu chuẩn do các chuyên gia xác lập; (2) Đảm bảo chất lượng được giới thiệu như tập hợp những yêu cầu, hay kì vọng mà nhà trường phải phấn đấu để đạt được; (3) Các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng được đánh giá bằng các tiêu chí, chỉ báo; (4) Các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng có thể cho phép xây dựng các phương án tùy thuộc vào từng trường (Diệp Văn Sơn, 2004; Nguyễn Đức Chính và cộng sự, 2002; Nguyễn Hữu Châu, 2008).

2.2. Quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non theo mô hình CIPO

2.2.1. Quản lý chất lượng theo tiếp cận quá trình - mô hình CIPO

Có nhiều mô hình quản lý chất lượng đào tạo; trong đó, mô hình được UNESCO đề nghị và đang được nhiều nước sử dụng là mô hình CIPO. Với mô hình này, quản lý chất lượng đào tạo phải quản lý các yếu tố: tác động của bối cảnh (Context), đầu vào (Input), quá trình (Process), đầu ra (Output) (Hoàng Thị Thu Hà, 2012).

- *Quản lý tác động của bối cảnh*: Mô hình CIPO đã đưa thêm thành phần tác động của bối cảnh khiến cho việc quản lý trở nên sâu sắc hơn. Mô hình có tính chất kiểm soát quá trình giáo dục và hướng tất cả các yếu tố tác động từ môi trường KT-XH lên quá trình đào tạo để đáp ứng yêu cầu thực tiễn theo từng giai đoạn lịch sử, bao gồm bối cảnh cụ thể như thể chế, chính sách, sự tiến bộ của khoa học công nghệ, hội nhập, cạnh tranh tác động tới quá trình đào tạo. Điều này có ảnh hưởng tiềm ẩn đến chất lượng giáo dục.

- *Quản lý đầu vào*: quản lý các yếu tố bao gồm nhu cầu, định hướng đào tạo, các chương trình đào tạo, các điều kiện bảo đảm chất lượng cho cả quá trình đào tạo.

- *Quản lý quá trình*: quản lý toàn bộ quá trình thực hiện GD-ĐT. Việc quản lý được thực hiện từ khâu chuẩn bị ban đầu đến khi có kết quả cuối cùng.

- *Quản lý đầu ra*: quản lý công tác đánh giá kết quả đào tạo. Việc đánh giá này phải tổng hợp về tất cả mọi mặt của sản phẩm đầu ra của đào tạo như kiến thức, kĩ năng, thái độ, năng lực xã hội, yêu cầu của ngành, của xã hội.

CIPO là mô hình đảm bảo chất lượng các cơ sở giáo dục, được các nhà nghiên cứu về giáo dục đánh giá là mô hình quá trình giáo dục toàn diện, tiếp cận quản lý theo quá trình dựa trên mục đích giáo dục có chất lượng. Vì vậy, vận dụng mô hình CIPO vào quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN khả thi hơn các mô hình quản lý khác. Trong khi các mô hình đảm bảo chất lượng như: TQM, ISO, EFQM... hướng tới đối tượng người học là sinh viên các trường đại học, học sinh trung học phổ thông, học sinh đã tốt nghiệp trung học phổ thông thì mô hình CIPO là mô hình thiết kế phù hợp với tất cả đối tượng người học ở các cơ sở giáo dục đào tạo nên phù hợp với đối tượng ở trường mầm non. Vận dụng mô hình CIPO vào quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN giúp theo dõi được toàn bộ các công việc đang diễn ra, để cải tiến, tối ưu hoá phương thức quản lý nhằm phát triển GDMN theo hướng đáp ứng được yêu cầu đổi mới giáo dục trong giai đoạn hiện nay.

2.2.2. Các dịch vụ công được quy định cung cấp trong trường mầm non

Theo Quyết định số 186/QĐ-TTg (Thủ tướng Chính phủ, 2017) về danh mục sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực GD-ĐT từ GDMN, giáo dục phổ thông, giáo dục đại học, giáo dục thường xuyên và một số nhóm dịch vụ khác, dịch vụ công đối với GDMN gồm có:

- *Chăm sóc và nuôi dưỡng trẻ*: chăm sóc, nuôi dưỡng là những công việc cần thiết phải làm nhằm thỏa mãn nhu cầu và sự mong đợi của người được chăm sóc về mọi mặt; trong đó, chú trọng đến chế độ dinh dưỡng và môi trường sống lành mạnh, đảm bảo phát triển tốt cả về sức khỏe, trí tuệ,... Hoạt động này bao gồm: chăm sóc dinh dưỡng, chăm sóc giấc ngủ, chăm sóc vệ sinh, chăm sóc sức khỏe và bảo đảm an toàn cho trẻ.

- *Hoạt động giáo dục* bao gồm các hoạt động vui chơi, hoạt động học, hoạt động lao động, hoạt động ngày lễ, ngày hội.

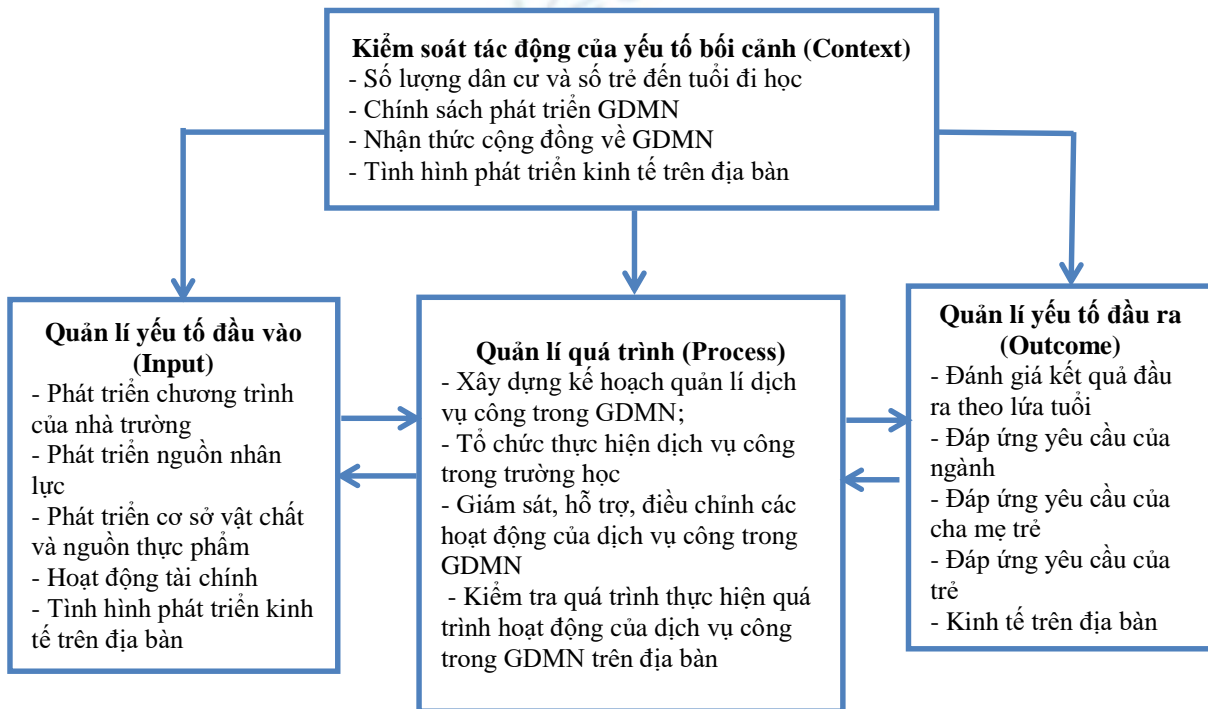
- *Hoạt động giáo dục hòa nhập trẻ khuyết tật*: xây dựng và thực hiện kế hoạch giáo dục hòa nhập cho trẻ theo độ tuổi; phân loại trẻ theo đối tượng để giáo dục hòa nhập; đảm bảo đồ chơi phù hợp với đặc điểm của trẻ hoà nhập; tổ chức các hoạt động dành riêng cho từng loại trẻ hoà nhập như vận động, giao tiếp, vui chơi, học tập, lao động; hoạt động hỗ trợ cho cha mẹ trẻ được giáo dục hoà nhập.

- *Hoạt động tuyên truyền và phổ biến kiến thức về chăm sóc, nuôi dưỡng và giáo dục trẻ*: trao đổi những vấn đề về tâm lý lứa tuổi của trẻ, về chăm sóc dinh dưỡng và chăm sóc trẻ; tổ chức hội thảo cho cha mẹ về chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục trẻ; tổ chức hội thảo cho cha mẹ về chuẩn bị trẻ vào lớp 1; phối hợp với các cơ quan, đoàn thể tham gia vào hoạt động giáo dục, chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ của nhà trường; thu hút hỗ trợ từ các cơ quan, đoàn thể cho các hoạt động giáo dục, chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ của nhà trường.

2.2.3. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non theo mô hình CIPO

Theo mô hình CIPO, các thành tố của chất lượng dịch vụ công trong GDMN có thể xác định xem xét dựa trên hệ thống cung cấp các dịch vụ công trong GDMN được bao gồm các yếu tố: bối cảnh (Context), đầu vào (Input), quá trình (Process), đầu ra (Output). Theo đó, các thành tố của dịch vụ công trong GDMN bao gồm các yếu tố đầu vào, quá trình và đầu ra gắn với bối cảnh của nhà trường địa phương (hình 1).

Qua phân tích mô hình về quản lý chất lượng, các tài liệu về quản lý GDMN (Đình Văn Vang, 1996; Nguyễn Thị Bích Hạnh, 2009; Trần Thị Bích Trà, 2010), mô hình quản lý chất lượng về các dịch vụ công trong GDMN theo mô hình CIPO được đề xuất sử dụng như sau:



Hình 1. Mô hình CIPO được sử dụng trong GDMN

- *Quản lý yếu tố đầu vào*: Đối với các dịch vụ công trong GDMN, 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, cụ thể:

+ *Phát triển chương trình GDMN của nhà trường*: Phát triển chương trình GDMN của nhà trường là quá trình nghiên cứu, thiết kế, xây dựng và quản lý chương trình GD-ĐT của nhà trường trên cơ sở chương trình mầm non đã được quy định của Bộ GD-ĐT; trong đó, cung cấp những nội dung cốt lõi, chuẩn mực, ổn định và thời gian bắt buộc nhà trường phải thực hiện. Nhà trường cần có những nghiên cứu để thiết kế chương trình thể hiện triết lý riêng của trường, đảm bảo thực hiện được mục tiêu đề ra trên cơ sở gắn liền với điều kiện thực tế của từng trường, đối tượng học và thực tế của địa phương. Chương trình GD-ĐT bao gồm các nội dung phát triển chương trình giáo dục trẻ mầm non riêng của nhà trường; phát triển chương trình giáo dục năng khiếu cho trẻ; phát triển chương trình giáo dục kỹ năng sống cho trẻ; phát triển chương trình ngoại ngữ cho trẻ; phát triển chương trình ứng dụng công nghệ thông tin

tin cho trẻ; thực hiện thực đơn ngày, tuần phong phú; thực hiện thực đơn phù hợp với từng lứa tuổi trẻ mầm non; thực hiện thực đơn cho trẻ suy dinh dưỡng và béo phì.

+ *Phát triển nguồn nhân lực trong nhà trường*: việc phát triển nguồn nhân lực trong nhà trường nhằm đảm bảo đội ngũ cán bộ quản lý trường mầm non có đủ trình độ quản lý, chuyên môn và kinh nghiệm; đảm bảo quy hoạch đội ngũ cán bộ lãnh đạo kế cận của trường mầm non; đảm bảo đội ngũ cán bộ quản lý chuyên môn, giáo viên cốt cán kế cận của trường mầm non; tuyển dụng và phân công đội ngũ cán bộ quản lý phù hợp với trình độ chuyên môn và kinh nghiệm; tuyển dụng và phân công đội ngũ giáo viên, đội ngũ nhân viên chăm sóc trẻ phù hợp với trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm; tuyển dụng và sử dụng nhân viên bếp chính, nhân viên bếp phụ theo yêu cầu trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

+ *Phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm*: 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; thực hiện quy trình “bếp ăn một chiều”, đầy đủ dụng cụ; đảm bảo an toàn, vệ sinh đồ ăn uống sinh hoạt của trẻ; đảm bảo an toàn, vệ sinh đồ chơi trong khuôn viên nhà trường; đảm bảo an toàn, vệ sinh, đủ chỗ ngủ dành cho trẻ; xây dựng hệ thống công nghệ thông tin áp dụng trong trường học; xây dựng hệ thống an ninh trong trường học; xây dựng hệ thống an ninh trong lớp học; đảm bảo diện tích 1,5 m²/trẻ; đảm bảo bàn ghế học tập đúng kích cỡ quy định theo độ tuổi.

+ *Quản lý hoạt động tài chính của nhà trường*: đảm bảo sử dụng đúng quy định về ngân sách được cung cấp, sử dụng đúng quy định về khoản thu ngoài ngân sách; đảm bảo công khai, minh bạch về thu chi tài chính; đảm bảo chi phí cho mỗi bữa ăn đủ dinh dưỡng; đảm bảo công khai, minh bạch về chi phí dinh dưỡng cho trẻ theo ngày.

- *Quản lý 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 lý dịch vụ công trong GDMN; tổ chức thực hiện dịch vụ công trong trường học; giám sát, hỗ trợ, điều chỉnh các hoạt động của dịch vụ công trong GDMN; kiểm tra quá trình thực hiện quá trình hoạt động của dịch vụ công trong GDMN cũng được kể đến trong quá trình thực hiện việc cung cấp các dịch vụ công trong trường mầm non.

+ *Lập kế hoạch thực hiện các hoạt động dịch vụ công trong trường mầm non*: lập kế hoạch chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi; lập kế hoạch giáo dục trẻ theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi; lập kế hoạch giáo dục trẻ hoà nhập theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi; lập kế hoạch tuyên truyền theo năm học, tháng, tuần và theo từng lứa tuổi.

+ *Tổ chức điều kiện thực hiện các hoạt động dịch vụ công trong trường mầm non*: 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; xây dựng quy định về triển khai hoạt động giáo dục trẻ, 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; 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; xây dựng quy định về thu hút cha mẹ trẻ tham gia vào các hoạt động của nhà trường; xây dựng quy định về thu hút cộng đồng đầu tư, tham gia vào các hoạt động của nhà trường.

+ *Chỉ đạo, giám sát, hỗ trợ, điều chỉnh các hoạt động dịch vụ công trong trường mầm non*: chỉ đạo triển khai kế hoạch thực hiện hoạt động chăm sóc trẻ, hoạt động giáo dục trẻ, hoạt động giáo dục trẻ hoà nhập, hoạt động tuyên truyền; giám sát thực hiện các hoạt động trong nhà trường; hỗ trợ giáo viên thực hiện hoạt động giáo dục trẻ; hỗ trợ giáo viên, nhân viên thực hiện hoạt động chăm sóc trẻ, hoạt động giáo dục trẻ hoà nhập, hoạt động tuyên truyền; thu hút cha mẹ trẻ tham gia vào giám sát các hoạt động của nhà trường; mối liên hệ giám sát giữa gia đình và nhà trường trong các hoạt động của nhà trường; điều chỉnh các quy định và các hoạt động cho phù hợp với trẻ và nhà trường.

+ *Kiểm tra thực hiện các hoạt động của dịch vụ công trong trường mầm non*: có kế hoạch kiểm tra, đánh giá sự phát triển của trẻ theo lứa tuổi; kiểm tra hoạt động chăm sóc trẻ, hoạt động giáo dục trẻ theo từng lớp; kiểm tra hoạt động giúp trẻ hoà nhập thông qua hoạt động học, vui chơi, lao động; kiểm tra hoạt động tuyên truyền theo các chủ đề, đối tượng truyền thông; kiểm tra trẻ dựa trên tiêu chí đánh giá theo lứa tuổi; huy động cha mẹ trẻ tham gia vào quá trình đánh giá các hoạt động dịch vụ công của nhà trường; huy động cộng đồng và các tổ chức hỗ trợ tham gia vào quá trình đánh giá các hoạt động dịch vụ công của nhà trường.

- *Quản lý yếu tố đầu ra (kết quả giáo dục)*: đầu ra của GDMN là nói đến sản phẩm được tạo ra gồm những kiến thức, kỹ năng và thái độ (giá trị) mà đứa trẻ đạt được; đặc biệt, với trẻ mầm non là cả sự phát triển về thể chất được thể hiện qua các chỉ số. Bên cạnh đó, yếu tố này bao gồm cả người dạy với sự trưởng thành và phát triển về chuyên môn, đánh giá kết quả đầu ra theo lứa tuổi, đáp ứng yêu cầu của ngành, đáp ứng yêu cầu của cha mẹ trẻ, đáp ứng yêu cầu của trẻ.

- *Kiểm soát tác động của yếu tố bối cảnh.* Yếu tố này bao gồm các điều kiện về:
 - + Số lượng dân cư và dân số đến tuổi đi học mầm non: thống kê số lượng dân cư trên địa bàn;
 - + Nhận thức của cộng đồng: yêu cầu của cha mẹ đối với trường mầm non trong giáo dục, chăm sóc trẻ; sự sẵn sàng hỗ trợ của các gia đình trên địa bàn đối với GDMN; sự quan tâm của chính quyền địa phương cho trường mầm non đóng trên địa bàn; đáp ứng các nguồn lực của chính quyền địa phương cho trường mầm non đóng trên địa bàn;
 - + Chính sách phát triển GDMN trên địa bàn: chính sách đãi ngộ đối với giáo viên mầm non; chính sách đào tạo, bồi dưỡng cho giáo viên mầm non; chính sách hỗ trợ cho giáo dục trẻ hoà nhập; chính sách hỗ trợ chăm sóc dinh dưỡng và chăm sóc sức khoẻ đối với trẻ em trên địa bàn; chính sách bảo trợ đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt;
 - + Tình hình phát triển kinh tế trên địa bàn;
 - + Sự quan tâm của cha mẹ trong việc chăm sóc và giáo dục trẻ.

3. Kết luận

Quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN theo mô hình CIPO trong giai đoạn hiện nay có một ý nghĩa lý luận và thực tiễn rất quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công được cung cấp trong trường mầm non nhằm đáp ứng yêu cầu xã hội trong giai đoạn hiện nay, vì vậy cần phải xác định các nội dung cụ thể trong quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN theo mô hình CIPO. Các nội dung này bao gồm các *yếu tố đầu vào* như phát triển chương trình GDMN của nhà trường, phát triển nguồn nhân lực trong nhà trường, phát triển cơ sở vật chất và nguồn thực phẩm, quản lý hoạt động tài chính của nhà trường; các *yếu tố đầu ra* như kiến thức, kỹ năng và thái độ (giá trị) mà đứa trẻ đạt được, sự phát triển về thể chất của trẻ; các yếu tố quá trình như lập kế hoạch thực hiện các hoạt động dịch vụ công trong trường mầm non; tổ chức điều kiện thực hiện các hoạt động dịch vụ công trong trường mầm non; chỉ đạo, giám sát, hỗ trợ, điều chỉnh các hoạt động dịch vụ công trong trường mầm non; kiểm tra thực hiện các hoạt động của dịch vụ công trong trường mầm non trong các điều kiện của yếu tố bối cảnh. Đây là cơ sở để cán bộ quản lý giáo dục xây dựng những kế hoạch cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trong trường mầm non.

Tài liệu tham khảo

- Diệp Văn Sơn (2004). *Bàn về dịch vụ hành chính công*. Tạp chí Nghiên cứu pháp luật, số 2, tr 92-117.
- Đình Văn Vang (1996). *Một số vấn đề quản lý trường mầm non*. NXB Đại học Sư phạm.
- Hoàng Thị Thu Hà (2012). *Chính sách đào tạo nhân lực trình độ cao đáp ứng nhu cầu xã hội trong cơ chế thị trường*. Luận án tiến sĩ Quản lý giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.
- Nguyễn Đức Chính, Nguyễn Phương Nga, Lê Đức Ngọc, Trần Hữu Hoan, John McDonald (2002). *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Nguyễn Đức Chính, Trần Xuân Bách, Trần Thị Thanh Phương (2015). *Quản lý chất lượng trong giáo dục*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- Nguyễn Hữu Châu (2008). *Chất lượng giáo dục - Những vấn đề lý luận và thực tiễn*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- Nguyễn Ngọc Hiến (2003). *Vai trò của Nhà nước trong cung ứng dịch vụ công - Nhận thức, thực trạng và giải pháp*. NXB Văn hóa - Thông tin.
- Nguyễn Tiến Hùng (2014). *Quản lý chất lượng trong giáo dục*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Nguyễn Thị Bích Hạnh (2009). *Cẩm nang nghiệp vụ quản lý giáo dục mầm non - Kiến thức và kỹ năng*. NXB Hà Nội.
- Phạm Quang Lê (2004). *Góp phần tìm hiểu dịch vụ công và quản lý nhà nước đối với dịch vụ công, Dịch vụ công và xã hội hóa dịch vụ công - Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*. NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật, tr 23-24.
- Quốc hội (2019). *Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 ban hành ngày 14/6/2019*.
- Thủ tướng Chính phủ (2017). *Quyết định số 186/QĐ-TTg ngày 10/2/2017 Danh mục Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực giáo dục và đào tạo*.
- Trần Kiểm (2016). *Quản lý và lãnh đạo nhà trường hiệu quả*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- Trần Thị Bích Trà (2010). *Mối quan hệ giữa chất lượng giáo dục ở nhà trường và ở gia đình trong việc giáo dục trẻ mầm non*. Tạp chí Khoa học giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, số 52, tr 40-44.