

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG GIÁO DỤC MẦM NON ĐÁP ỨNG NHU CẦU XÃ HỘI TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Mai Thị Khuyên

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

## Article History

Received: 14/3/2020

Accepted: 25/4/2020

Published: 08/5/2020

## Keywords

solutions, quality control, public services, preschool education.

## ABSTRACT

Public service in our country is in the process of development, so public service management is posing many problems that attract the attention of both people and managers; especially public services for preschool children. The paper presents some solutions for managing the quality of public services in early childhood education in Hanoi. The implementation of these measures will contribute to improving the quality of public services in early childhood education to meet social needs in Hanoi.

## 1. Mở đầu

Quản lý và cung ứng dịch vụ công là những chức năng quan trọng của Nhà nước trong xã hội. Phát triển dịch vụ công và quản lý dịch vụ công đang đặt ra nhiều vấn đề thu hút sự quan tâm của cả người dân lẫn các nhà quản lý. Trong tiến trình tiếp tục đổi mới thể chế và cải cách kinh tế hiện nay, nhiều vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến quản lý nhà nước đối với cung ứng dịch vụ công cho xã hội đang đặt ra, đòi hỏi phải được nghiên cứu và giải quyết.

Trong những năm qua, với các chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước về cải cách hệ thống giáo dục và phát triển giáo dục mầm non (GDMN), chất lượng chăm sóc, giáo dục trẻ ngày càng được nâng cao, quy mô GDMN ngày càng tăng. Tuy nhiên, vấn đề quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN hiện nay có những khó khăn và bất cập như tình trạng không ổn định về số lượng, chất lượng giáo dục các cơ sở GDMN; công tác quản lý các cơ sở GDMN chưa theo kịp sự phát triển nhanh chóng của loại hình cơ sở GDMN. Hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN đóng vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục, nhưng trên thực tế vấn đề này chưa được quan tâm đúng mức. Vì vậy, việc đề xuất một số các giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN đáp ứng nhu cầu xã hội là việc làm cần thiết, đặc biệt là đối với TP. Hà Nội.

## 2. Kết quả nghiên cứu

### 2.1. Một số khái niệm cơ bản

Qua nghiên cứu tài liệu, chúng tôi cho rằng:

- *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 GDMN* là kết quả 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 (chăm sóc dinh dưỡng, chăm sóc giấc ngủ, chăm sóc vệ sinh, chăm sóc sức khỏe và bảo đảm an toàn); hoạt động giáo dục (hoạt động chơi, hoạt động học, hoạt động lao động, hoạt động ngày hội, ngày lễ); hoạt động giáo dục hòa nhập trẻ khuyết tật trong nhà trường; hoạt động tuyên truyền phổ biến kiến thức khoa học về nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ em cho cha mẹ trẻ và cộng đồng.

- *Quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN* là hoạt động của cán bộ quản lý (CBQL) để đảm bảo chất lượng dịch vụ công trong các trường mầm non dựa trên các yếu tố bối cảnh, đầu vào, quá trình và đầu ra; qua đó, đảm bảo đạt được các mục tiêu giáo dục đã đề ra.

### 2.2. Các nguyên tắc đề xuất giải pháp

- *Đảm bảo tính khoa học*: Việc đề xuất các giải pháp phải được dựa trên cơ sở lý luận về dịch vụ công, các mô hình quản lý chất lượng và mô hình quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN.

- *Đảm bảo tính thực tiễn*: Các giải pháp đề ra không chỉ đáp ứng về yêu cầu khoa học, nhu cầu khách hàng (trẻ và cha mẹ trẻ) mà nội dung và cách thức thực hiện các giải pháp phải phù hợp với thực tiễn GDMN tại TP. Hà Nội.

- *Đảm bảo tính hệ thống*: Sự phát triển của trẻ mầm non tuân theo quy luật hệ thống, sự phát triển từng mặt luôn nằm trong sự phát triển tổng thể và ngược lại; do đó, để công tác giáo dục trẻ thành công thì các tác động giáo dục thực hiện trên trẻ phải là một hệ thống có tính định hướng. Vì vậy, các giải pháp được đề xuất phải gắn kết với nhau thành một hệ thống có mối liên quan chặt chẽ, tác động và hỗ trợ lẫn nhau.

- *Đảm bảo tính khả thi*: Các giải pháp được đề xuất không phải mang chỉ mang tính lý thuyết mà cần phải được đảm bảo điều kiện thực tế để triển khai thực hiện. Khi xây dựng các giải pháp, cần phải chú ý đến điều kiện phát triển KT-XH của địa phương, môi trường văn hóa giáo dục trên địa bàn thành phố, điều kiện thực tiễn của các cơ sở GDMN và các nguồn lực có thể huy động được từ cộng đồng. Bên cạnh đó, còn phải căn cứ vào trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của các CBQL, giáo viên (GV) và nhân viên tại các cơ sở GDMN công lập.

- *Đảm bảo tính kế thừa*: Khi đề xuất các giải pháp cần chú ý đến tính kế thừa giữa các giải pháp và kế thừa những kết quả đã đạt được từ những nghiên cứu liên quan.

### **2.3. Một số giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non đáp ứng nhu cầu xã hội tại thành phố Hà Nội**

Trên cơ sở nghiên cứu một số các tài liệu liên quan về quản lý chất lượng dịch vụ công (Nguyễn Ngọc Hiến, 2003; Lê Chi Mai, 2003; Chu Văn Thành, 2004); quản lý chất lượng giáo dục (Phạm Việt Vương, 2003; Nguyễn Hữu Châu, 2012; Nguyễn Tiên Hùng, 2014; Nguyễn Đức Chính và cộng sự, 2015) và chất lượng GDMN (Ho, 2011; Scopelliti và Musatti, 2013; Lê Thị Thu Ba, 2016; Senol et.al, 2017; Malovic và Malovic, 2017), chúng tôi đề xuất một số giải pháp quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội:

#### **2.3.1. Nâng cao nhận thức của cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên chăm sóc trẻ, gia đình và cộng đồng về quản lý chất lượng dịch vụ công trong giáo dục mầm non**

- *Mục đích*: Giúp CBQL, GV, nhân viên chăm sóc trẻ, cha mẹ trẻ và cộng đồng nhận thức sâu sắc hơn về vai trò, tầm quan trọng và sự cần thiết của các dịch vụ công và quản lý chất lượng dịch vụ công trong các cơ sở GDMN đối với sự phát triển toàn diện của trẻ và sự phát triển của chính các cơ sở GDMN; từ đó, họ sẽ nỗ lực, tích cực tham gia và hỗ trợ các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trong nhà trường.

- *Nội dung và cách thức thực hiện*: Việc nâng cao nhận thức của CBQL, GV, nhân viên, cha mẹ trẻ và cộng đồng về quản lý chất lượng dịch vụ công tập trung vào các nội dung: (1) Nâng cao hiểu biết của mọi người về các dịch vụ công trong GDMN; (2) nâng cao hiểu biết của mọi người về vai trò, tầm quan trọng và sự cần thiết phải quản lý chất lượng dịch vụ công trong các cơ sở GDMN. Để thực hiện giải pháp, các nhà quản lý cần:

+ Xây dựng kế hoạch tổ chức cho đội ngũ CBQL, GV, nhân viên nghiên cứu, học tập nâng cao nhận thức về dịch vụ công và quản lý dịch vụ công trong GDMN dưới nhiều hình thức khác nhau: bồi dưỡng toàn trường, theo tổ chuyên môn, theo nhóm và cá nhân; tổ chức các buổi tập huấn, hội thảo, tọa đàm; tổ chức các phong trào, cuộc thi,...

+ Tổ chức cho CBQL, GV, nhân viên tự học tập, nghiên cứu.

+ Tổ chức tuyên truyền cho gia đình trẻ và cộng đồng thông qua các buổi họp với cha mẹ trẻ; bảng tuyên truyền, trang web của nhà trường; tổ chức các ngày hội, ngày lễ trong năm; GV trao đổi trực tiếp hàng ngày với cha mẹ trẻ,...

+ Xây dựng kế hoạch thông tin và truyền thông; tổ chức tuyên truyền về các dịch vụ công và quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN của nhà trường thông qua các phương tiện truyền thông.

+ Tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm hoặc thông qua các hoạt động lễ hội truyền thống của nhà trường với sự tham gia của chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể, các doanh nghiệp và cha mẹ trẻ để tuyên truyền.

+ Tham mưu cho lãnh đạo các cấp về công tác tuyên truyền về dịch vụ công và quản lý dịch vụ công trong GDMN trên địa bàn dân cư.

+ Thường xuyên kiểm tra, đánh giá công tác thông tin và truyền thông về các dịch vụ công của nhà trường để có biện pháp điều chỉnh, cải tiến để nâng cao hiệu quả tuyên truyền; kiểm tra, giám sát các bộ phận và đánh giá hiệu quả công tác để có giải pháp điều chỉnh, cải tiến để nâng cao hiệu quả tuyên truyền.

- *Điều kiện thực hiện*:

+ Bản thân hiệu trưởng và các CBQL trong nhà trường phải nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của việc phát triển dịch vụ công trong trường mầm non.

+ Ban Giám hiệu tổ chức truyền thông đầy đủ các văn bản, nguồn học liệu về dịch vụ công và quản lý dịch vụ công nói chung và đối với GDMN nói riêng.

#### **2.3.2. Tăng cường tổ chức các hoạt động xây dựng và phát triển mối quan hệ giữa nhà trường với các bên liên quan trong việc quản lý các dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục mầm non công lập**

- *Mục đích*: Xây dựng và phát triển mối quan hệ chặt chẽ giữa nhà trường và các bên liên quan trong việc quản lý các dịch vụ công tại các cơ sở GDMN công lập nhằm nhận được sự quan tâm, chỉ đạo và tạo điều kiện về cơ sở vật chất và chương trình giáo dục từ chính quyền địa phương; kết hợp chính sách hỗ trợ của Nhà nước với sự đóng góp của nhân dân; huy động cộng đồng trong kiểm tra, giám sát, hỗ trợ các dịch vụ công trong trường mầm non, phổ

biến kiến thức khoa học về chăm sóc, giáo dục trẻ đến cha mẹ trẻ và cộng đồng, từ đó nâng cao chất lượng việc chăm sóc, nuôi dưỡng và giáo dục trẻ.

- *Nội dung và cách thức thực hiện:* Đề huy động sức mạnh của cộng đồng trong việc hỗ trợ, tạo điều kiện nâng cao chất lượng và kiểm tra, giám sát việc quản lý chất lượng các hoạt động chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục trẻ; giáo dục hòa nhập trẻ khuyết tật trong nhà trường; tuyên truyền, phổ biến kiến thức khoa học về chăm sóc, giáo dục trẻ cho gia đình và cộng đồng cần:

+ Lập kế hoạch tham mưu, vận động sự hỗ trợ của chính quyền địa phương trong quản lý chất lượng dịch vụ công tại các cơ sở GDMN về các nội dung trọng tâm: đầu tư cơ sở vật chất; đội ngũ cán bộ, nhân viên và GV; phần mềm quản lý dinh dưỡng, xây dựng thực đơn và tính khẩu phần ăn cho trẻ theo quy định; đảm bảo an toàn và phòng chống dịch bệnh; giáo dục hòa nhập trẻ khuyết tật; chương trình giáo dục và tuyên truyền, phổ biến kiến thức khoa học về chăm sóc, giáo dục trẻ.

+ Lập kế hoạch huy động sự hỗ trợ của các tổ chức chính trị, xã hội, các đoàn thể, tổ chức kinh tế, doanh nghiệp và người dân trên địa bàn về các nội dung: đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng khẩu phần ăn cho trẻ, đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, đảm bảo an toàn và phòng chống dịch bệnh, khám sức khỏe định kỳ, đổi mới chương trình giáo dục, xây dựng môi trường sống, môi trường văn hóa lành mạnh và giáo dục hòa nhập trẻ khuyết tật.

+ Liên hệ, xây dựng mối quan hệ chặt chẽ với các lực lượng cộng đồng trên địa bàn thông qua việc tổ chức các buổi tọa đàm, các chương trình lễ hội, văn hóa văn nghệ tại trường, các hoạt động giáo dục,...

+ Tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và cộng đồng trong công tác kiểm tra, giám sát việc quản lý chất lượng dịch vụ công tại các cơ sở GDMN. Cụ thể: phối hợp với chính quyền địa phương và cộng đồng dân cư kiểm tra, giám sát việc huy động trẻ đến lớp; phối hợp với tổ chức y tế, cha mẹ trẻ và các bên liên quan kiểm tra chất lượng dinh dưỡng và vệ sinh an toàn thực phẩm; phối hợp với chính quyền địa phương, phòng giáo dục, tổ chức y tế trong việc kiểm tra cơ sở vật chất, thiết bị dạy học; hoạt động chăm sóc và giáo dục và đảm bảo vệ sinh an toàn cho trẻ.

+ Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hiệu quả công tác tham mưu, vận động sự hỗ trợ của các cấp lãnh đạo cũng như hiệu quả của việc khai thác, sử dụng các nguồn hỗ trợ từ chính quyền địa phương.

- *Điều kiện thực hiện:*

+ CBQL cần chỉ đạo cán bộ, GV, nhân viên của nhà trường tích cực phối hợp với các lực lượng xã hội và gia đình học sinh; sử dụng hợp lý, hiệu quả các nguồn hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trong nhà trường.

+ Việc lập kế hoạch tham mưu cho các cấp lãnh đạo phải gắn liền với việc phải xây dựng quy hoạch phát triển nhà trường và kế hoạch giáo dục trong từng năm học.

### 2.3.3. Tăng cường thu hút, bồi dưỡng và nâng cao đãi ngộ nguồn nhân lực quản lý, giáo viên và nhân viên

- *Mục đích:* Thu hút, bồi dưỡng được CBQL có năng lực, kinh nghiệm, tinh thần trách nhiệm nhằm nâng cao chất lượng quản lý nhà trường nói chung và quản lý các dịch vụ công nói riêng; GV và nhân viên chăm sóc trẻ có trình độ chuyên môn, có nghiệp vụ và có lòng yêu mến, tận tụy với trẻ để thực hiện tốt việc chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục trẻ, tạo điều kiện cho trẻ phát triển toàn diện, đáp ứng mục tiêu giáo dục và nhu cầu của xã hội.

- *Nội dung, cách thức thực hiện:* muốn thu hút, bồi dưỡng CBQL, GV và nhân viên trong GDMN cần:

+ Các cấp lãnh đạo địa phương/sở, phòng giáo dục thường xuyên cập nhật tình hình nhân sự quản lý của các cơ sở GDMN trên địa bàn để có kế hoạch tuyển dụng, phân công, điều động, luân chuyển CBQL sao cho hợp lý, phù hợp với tình hình và điều kiện thực tiễn của địa phương.

+ CBQL các cơ sở GDMN tham mưu cho các cấp lãnh đạo về nhu cầu GV, nhân viên chăm sóc trẻ tại cơ sở GDMN đang quản lý để các cấp lãnh đạo có kế hoạch tuyển dụng, xây dựng các chính sách đãi ngộ để thu hút nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao.

+ Lập kế hoạch cử CBQL, GV, nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng thường xuyên, định kì để nâng cao tiếp thu các đường lối, chính sách mới của Đảng, Nhà nước và ngành giáo dục; nâng cao năng lực quản lý nhà trường nói chung và quản lý các dịch vụ công trong GDMN nói riêng đối với CBQL; nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ đối với GV, nhân viên. Tạo điều kiện cho họ tham gia học tập ở các trình độ cao hơn; khuyến khích, tạo điều kiện tự học, tự rèn luyện để nâng cao năng lực nghề nghiệp.

+ Xây dựng và triển khai các chính sách thu hút, đãi ngộ CBQL, GV và nhân viên chăm sóc trẻ để tuyển dụng nguồn nhân lực chất lượng cao cho GDMN trên địa bàn thành phố.

+ Tăng cường đầu tư và sử dụng hợp lý nguồn kinh phí của nhà trường, kinh phí vận động được từ cộng đồng cho hoạt động bồi dưỡng nguồn nhân lực quản lý, GV và nhân viên chăm sóc trẻ.

+ Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các bộ phận tổ chức các đợt tập huấn, bồi dưỡng. Lựa chọn những nội dung bồi dưỡng theo Chương trình bồi dưỡng nâng cao năng lực quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN, chú trọng các nội dung về đổi mới mục tiêu, phương pháp và hình thức tổ chức các hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ đáp ứng yêu cầu của xã hội và mục tiêu đổi mới của GDMN. Lựa chọn phương pháp và hình thức tổ chức bồi dưỡng một cách linh hoạt, đa dạng. Chuẩn bị cơ sở vật chất, tài liệu tập huấn, bồi dưỡng và phân bổ thời gian hợp lý.

+ Đa dạng hóa các hình thức tổ chức bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho GV, nhân viên chăm sóc trẻ.

+ CBQL lập kế hoạch đánh giá hiệu quả công tác thu hút, bồi dưỡng nguồn nhân lực của nhà trường; trong đó, xác định cụ thể thời gian, nội dung, hình thức, phương pháp tổ chức kiểm tra đánh giá, đối tượng tham gia và các tiêu chí đánh giá. Việc đánh giá phải được thực hiện đúng kế hoạch, đảm bảo khách quan, công bằng.

- *Điều kiện thực hiện:*

+ Có được sự ủng hộ của các cấp chính quyền, các đơn vị quản lý.

+ Tổ chức phân loại GV một cách chính xác để có cơ sở xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hợp lý, mang lại hiệu quả cao. Nhà trường cũng cần phải có hình thức khen thưởng, động viên kịp thời đối với những GV, nhân viên đạt kết quả cao trong bồi dưỡng và thực hiện nhiệm vụ.

#### 2.3.4. Phát triển chương trình nhà trường tập trung vào sức khỏe, phát triển trí tuệ, kỹ năng sống cho trẻ

- *Mục đích:* Giúp các cơ sở GDMN lựa chọn, xây dựng nội dung và xác định cách thức thực hiện chương trình giáo dục trẻ nói chung và các dịch vụ công trong nhà trường nói riêng sao cho vừa phù hợp với chương trình GDMN quốc gia vừa phù hợp với sự phát triển KT-XH của địa phương và các điều kiện thực tiễn của nhà trường nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trong nhà trường, đáp ứng yêu cầu phát triển toàn diện của trẻ, thực hiện có hiệu quả mục tiêu GDMN trong giai đoạn phát triển mới.

- *Nội dung và cách thức thực hiện:* phát triển chương trình giáo dục nhà trường phải mang tính chất là chương trình khung, được xây dựng theo quan điểm giáo dục tích hợp, lấy trẻ làm trung tâm. Từ chương trình khung từng trường sẽ xác định nội dung, phương pháp, hình thức,... phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương, trường lớp và nhu cầu khác nhau của từng trẻ... Muốn vậy, cần thực hiện các nhiệm vụ sau:

+ Lập kế hoạch phát triển chương trình giáo dục: Hiệu trưởng căn cứ vào việc phân tích nhu cầu của trẻ, cha mẹ trẻ và xã hội, căn cứ vào chương trình khung GDMN quốc gia, mục tiêu phát triển KT-XH của địa phương và điều kiện thực tiễn của nhà trường để lập kế hoạch phát triển chương trình nhà trường. Lập kế hoạch bao gồm dự kiến các mục tiêu cần đạt, xác định và lựa chọn nội dung, phương pháp chăm sóc - giáo dục trẻ để thực hiện mục tiêu trong một khoảng thời gian nhất định và lên kế hoạch đánh giá việc thực hiện chương trình trong một khoảng thời gian đó.

+ Tổ chức thực hiện phát triển chương trình GDMN trong nhà trường. Ban Giám hiệu cần thành lập ban phát triển chương trình nhà trường; trong đó, có sự tham gia của các chuyên gia về lĩnh vực GDMN, các tổ trưởng chuyên môn, GV, đại diện cha mẹ trẻ và các bên liên quan. Từ đó, đề xuất dự thảo chương trình; tổ chức khảo sát và hội thảo để xin ý kiến các bên liên quan về chương trình dự thảo để điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện chương trình. Chương trình nhà trường sau khi hoàn thiện phải được tổ chức thẩm định và ra quyết định ban hành. Chương trình được ban hành phải được công bố rộng rãi đến toàn thể cán bộ GV, nhân viên nhà trường, cha mẹ trẻ và các bên liên quan.

+ Tham mưu cho các cấp lãnh đạo đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết để thực thi chương trình nhà trường. Huy động nguồn lực từ các tổ chức xã hội kết hợp với nguồn lực của nhà trường chuẩn bị đầy đủ các điều kiện để thực thi chương trình nhà trường.

+ Khi thực hiện chương trình, căn cứ vào kế hoạch phát triển chương trình nhà trường và chương trình nhà trường đã ban hành, Ban Giám hiệu hướng dẫn các tổ chuyên môn/nhóm lớp lập kế hoạch hoạt động chuyên môn theo năm học, tháng, tuần. Chỉ đạo tổ trưởng chuyên môn/nhóm trưởng hướng dẫn GV/nhân viên chăm sóc trẻ lập kế hoạch cá nhân và duyệt kế hoạch của từng bộ phận, cá nhân.

+ Tổ chức các buổi thao giảng, dự giờ, thăm lớp để GV học tập, trao đổi chuyên môn và kinh nghiệm giảng dạy; đồng thời, có điều kiện đánh giá, đóng góp ý kiến nhằm điều chỉnh kịp thời những hạn chế và phát huy những điểm mạnh trong các hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ.

+ Tổ chức, phát động các phong trào thi đua trong nhà trường để phát huy tính tích cực, chủ động và sáng tạo trong công tác của GV/nhân viên chăm sóc trẻ. Chú trọng khuyến khích GV đổi mới phương pháp và hình thức tổ chức các hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ.

+ Ban Giám hiệu cùng với các tổ trưởng chuyên môn thường xuyên theo sát việc thực hiện các hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của GV/nhân viên chăm sóc trẻ để kịp thời phát hiện những khó khăn, đưa ra những hướng dẫn, hỗ trợ chuyên môn, động viên tinh thần giúp họ khắc phục khó khăn, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

+ Huy động sự tham gia của cha mẹ trẻ, các tổ chức xã hội, các bên liên quan tham gia vào công tác chăm sóc, nuôi dưỡng và giáo dục trẻ như xây dựng khẩu phần ăn, xây dựng môi trường học tập, vui chơi an toàn cho trẻ, xây dựng văn hóa cộng đồng lành mạnh, văn minh,...

+ Hoạt động kiểm tra, đánh giá và thu thập thông tin phản hồi từ GV/nhân viên chăm sóc trẻ, cha mẹ trẻ và các bên liên quan về chương trình nhà trường phải được thực hiện thường xuyên, đầy đủ theo kế hoạch đã đề ra. Tùy vào mục đích và thời điểm đánh giá mà lựa chọn phương pháp/hình thức tổ chức đánh giá phù hợp để thu được kết quả có độ chính xác và độ tin cậy cao làm cơ sở cho việc điều chỉnh, cải tiến chương trình nhà trường.

+ Sau khi chương trình nhà trường được triển khai và thực thi xong thì cần phải được đánh giá tổng kết nhằm xác định hiệu quả của toàn bộ chương trình, mức độ đạt được mục tiêu đề ra, những tồn tại để làm cơ sở cho việc điều chỉnh, cải tiến chương trình. Công bố kết quả kiểm tra, đánh giá việc phát triển chương trình nhà trường một cách đầy đủ, rõ ràng, chính xác đến toàn thể cán bộ, GV, nhân viên nhà trường, các cấp lãnh đạo, cha mẹ trẻ và các bên liên quan. Tiến hành phân tích những ưu điểm và những mặt còn tồn tại của việc phát triển chương trình nhằm đưa ra những giải pháp điều chỉnh, bổ sung, cải tiến để tiếp tục hoàn thiện chương trình.

- Điều kiện thực hiện:

+ CBQL cần phát huy được sự tích cực tham gia, tinh thần trách nhiệm cũng như năng lực chuyên môn của mỗi thành viên trong nhà trường và sự tích cực tham gia xây dựng của cha mẹ trẻ và các bên liên quan.

+ Việc phát triển chương trình nhà trường phải đảm bảo các yêu cầu về nội dung, phương pháp GDMN và đánh giá sự phát triển của trẻ.

+ Quy trình phát triển chương trình GDMN về cơ bản cũng phải tuân theo quy trình phát triển chương trình giáo dục nói chung, CBQL và GV/nhân viên chăm sóc trẻ cần hiểu rõ các khâu của quy trình phát triển chương trình.

### 3. Kết luận

Quản lý chất lượng dịch vụ công trong GDMN đáp ứng nhu cầu của xã hội giai đoạn hiện nay có một ý nghĩa lý luận và thực tiễn hết sức quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công được cung cấp trong trường mầm non. Để giải quyết vấn đề này, chúng tôi đã đề xuất 4 giải pháp. Các giải pháp quản lý dịch vụ công trong GDMN có mối quan hệ qua lại chặt chẽ với nhau và có mặt mạnh, yếu của từng giải pháp. Vì vậy, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp và căn cứ vào từng hoàn cảnh, thời gian cụ thể của nhà trường để xác định giải pháp chủ lực nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công trong GDMN.

### Tài liệu tham khảo

- Chu Văn Thành (2004). *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.
- Ho, D. C. W. (2011). *Identifying leadership roles for quality in early childhood education programmes*. International Journal of Leadership in Education, 14(1), 47-59.
- Lê Chi Mai (2003). *Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam*. NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.
- Lê Thị Thu Ba (2016). *Quản lý chất lượng chăm sóc giáo dục trẻ ở các trường mầm non tư thục Thành phố Hồ Chí Minh*. Luận án tiến sĩ Khoa học giáo dục, Trường Đại học Sư phạm Vinh.
- Malovic, M., & Malovic, S. (2017). *Parents' Perspective on the Quality of Kindergarten*. Research in Pedagogy, 7(2), 200-220.
- 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 (2012). *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.
- Phạm Việt Vương (chủ biên, 2003). *Giáo trình quản lý hành chính nhà nước và quản lý ngành giáo dục và đào tạo*. NXB Đại học Sư phạm.
- Scopelliti, M., & Musatti, T. (2013). *Parents' view of child care quality: Values, evaluations, and satisfaction*. Journal of Child and Family Studies, 22(8), 1025-1038.
- Senol, H., & Dagli, G. (2017). *Increasing Service Quality in Education: Views of Principals and Teachers*. Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education, 13(8), 4857-4871.