

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ NGHIỆP VỤ HÀNH CHÍNH GIÁO DỤC Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

MỸ GIANG SƠN

Trường Đại học Sài Gòn

Email: mygiangson.sgu@gmail.com

Tóm tắt: Bài viết phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến việc quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục - nguồn nhân lực trợ giúp cho công tác quản lý giáo dục, đồng thời trình bày thực trạng ảnh hưởng của các yếu tố này trong quản lý đội ngũ cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục tại các trường mầm non và phổ thông, phòng giáo dục và đào tạo, trường cao đẳng và đại học ở Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: Yếu tố ảnh hưởng; quản lý; chất lượng; cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục.

(Nhận bài ngày 05/8/2017; Nhận kết quả phân biện và chỉnh sửa ngày 15/9/2017; Duyệt đăng ngày 25/9/2017).

1. Đặt vấn đề

Nhân lực quản lý giáo dục (QLGD) không chỉ bao gồm cán bộ lãnh đạo và quản lý mà còn bao gồm *đội ngũ trợ giúp* - là đội ngũ cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục (HCGD). *Đội ngũ này "bao gồm các chức danh chuyên viên, cán sự, nhân viên công tác tại các cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục hoặc các cơ sở giáo dục"* [1]. Đây là "những người tư vấn; những người thu thập, hệ thống hóa và phân tích dữ liệu giúp cho việc ra quyết định và những người thực hiện các công việc sự vụ, hành chính, rất cần thiết cho hoạt động quản lý. Khi công tác quản lý trở nên phức tạp, bộ máy quản lý trở nên cồng kềnh thì bộ phận trợ giúp này sẽ trở nên quan trọng" [2]. Chất lượng của đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD ảnh hưởng đến việc xây dựng nền hành chính giáo dục chuyên nghiệp và hiện đại, phục vụ đổi mới giáo dục và QLGD hiện nay. Trong bài viết này, chúng tôi phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD và thực trạng mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó tại các trường mầm non; trường phổ thông; phòng, ban của phòng giáo dục và đào tạo (GD&ĐT); phòng, ban, khoa của trường cao đẳng (CD), đại học (ĐH) tại TP. Hồ Chí Minh.

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục

2.1. Yếu tố thuộc về cán bộ quản lý đơn vị

a) *Nhận thức của cán bộ quản lý đơn vị về tầm quan trọng của công tác hành chính giáo dục*

Đây là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến công tác quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD. Nếu cán bộ quản lý đơn vị nhận thức đúng và đầy đủ về tầm quan trọng của công tác HCGD là công tác trợ giúp cho QLGD đảm bảo chất lượng và hiệu quả, họ sẽ đầu tư công sức, thời gian, trí tuệ thỏa đáng cho việc quản lý và hướng dẫn hoạt động này cho chuyên viên, nhân viên HCGD.

b) *Phẩm chất và năng lực quản lý của cán bộ quản lý đơn vị*

Phẩm chất và năng lực quản lý của cán bộ quản lý đơn vị là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD của đơn vị. Người quản lý càng tận tâm, trách nhiệm, cẩn thận, chu đáo và năng lực quản lý vững vàng sẽ càng thực hiện tốt công tác lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra, do đó càng ảnh hưởng tốt đến chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD tại đơn vị.

2.2. Yếu tố thuộc về chuyên viên, nhân viên hành chính giáo dục

a) *Nhận thức của chuyên viên, nhân viên về tầm quan trọng của công tác hành chính giáo dục*

Mức độ nhận thức của cán bộ nghiệp vụ HCGD về tầm quan trọng của công tác HCGD sẽ ảnh hưởng đến mức độ nhiệt tình của họ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ và ảnh hưởng đến sự phấn đấu của họ trong việc nâng cao kĩ năng và phẩm chất đáp ứng yêu cầu của công việc HCGD. Do đó, mức độ nhận thức của cán bộ nghiệp vụ HCGD cũng là một yếu tố có tác động nhất định đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD.

b) *Trình độ đào tạo về chuyên môn của chuyên viên, nhân viên*

Trình độ đào tạo chuyên ngành của cán bộ nghiệp vụ HCGD là yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ này. Nếu chuyên ngành được đào tạo của họ liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng nhiệm vụ của đơn vị thì sẽ giúp họ thuận lợi hơn trong các công việc hành chính liên quan đến lĩnh vực đó. Chẳng hạn, chuyên viên HCGD làm việc tại văn phòng khoa Quản trị kinh doanh của trường ĐH có bằng cấp chuyên môn về quản trị kinh doanh thì sẽ thuận lợi trong các công việc liên quan đến quản lý người dạy, người học, hồ sơ... tại khoa.

c) *Trình độ đào tạo về hành chính giáo dục của chuyên viên, nhân viên*



Trình độ đào tạo về HCGD là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD. Nếu cán bộ nghiệp vụ HCGD đã được đào tạo về quản lý hành chính nói chung và QLGD nói riêng thì đây là một yếu tố rất thuận lợi, đảm bảo cho đội ngũ này làm việc một cách chuyên nghiệp trong các công việc HCGD, trợ giúp cho công tác QLGD tại đơn vị.

d) *Phẩm chất và năng lực của chuyên viên, nhân viên trong thực hiện công việc hành chính giáo dục*

Các phẩm chất và năng lực của chuyên viên, nhân viên được hình thành và phát triển trong quá trình sống và học tập của họ (tỉ mỉ, cẩn thận, tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình, năng động, óc tổ chức, sắp xếp công việc, v.v.) thể hiện trong quá trình thực hiện công việc được giao là yếu tố ảnh hưởng tích cực, trực tiếp đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD.

2.3. Yếu tố thuộc về chế độ chính sách, môi trường, điều kiện làm việc

a) *Chế độ chính sách đối với chuyên viên, nhân viên hành chính giáo dục*

Chế độ chính sách của Nhà nước, địa phương, ngành, cơ quan, đơn vị (về lương, đãi ngộ...) dành cho đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD là yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc và phấn đấu của họ, tức là ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD.

b) *Môi trường, điều kiện làm việc*

Môi trường và điều kiện làm việc (khoảng cách địa lý từ gia đình đến nơi làm việc, bầu không khí tâm lý tại nơi làm việc, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công việc) là yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công việc, ảnh hưởng đến động lực phấn đấu của cán bộ nghiệp vụ HCGD, vì thế, cũng ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD.

3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục tại TP. Hồ Chí Minh

3.1. Mục tiêu, nội dung, phương pháp và đối tượng khảo sát

Mục tiêu khảo sát nhằm làm rõ thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD tại TP. Hồ Chí Minh với các nội dung cụ thể sau đây: *mức độ ảnh hưởng của các yếu tố thuộc về cán bộ quản lý đơn vị (trường/ phòng/ ban/ khoa...), các yếu tố thuộc về bản thân chuyên viên, nhân viên và các yếu tố thuộc về chế độ chính sách, môi trường, điều kiện làm việc.*

Khảo sát kết hợp phương pháp điều tra bằng bảng hỏi và phương pháp phỏng vấn sâu. *Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi* dành cho 175 cán bộ quản lý (CBQL), cụ thể như sau:

- 31 hiệu trưởng trường mầm non;
- 80 hiệu trưởng trường phổ thông;
- 30 trưởng phòng/ ban tại phòng GD&ĐT;
- 34 trưởng phòng/ ban/ khoa tại các trường CE, ĐH.

Đối tượng khảo sát được yêu cầu đánh giá về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến công tác quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD tại đơn vị của họ

theo thang điểm quy ước như sau: 1 điểm - *không ảnh hưởng*; 2 điểm - *ít ảnh hưởng*; 3 điểm - *ảnh hưởng vừa phải*; 4 điểm - *khá ảnh hưởng*; 5 điểm - *rất ảnh hưởng*. Điểm trung bình được chia ra các mức độ như sau:

- 1 điểm - 1,80 điểm: không ảnh hưởng;
- 1,81 điểm - 2,60 điểm: ít ảnh hưởng;
- 2,61 điểm - 3,40 điểm: ảnh hưởng vừa phải;
- 3,41 điểm - 4,20 điểm: khá ảnh hưởng;
- 4,21 điểm - 5 điểm: rất ảnh hưởng.

Phương pháp phỏng vấn sâu được tiến hành để làm rõ hơn thông tin định lượng thu được từ phương pháp điều tra bằng bảng hỏi. Người nghiên cứu chọn ngẫu nhiên 5 CBQL và 5 cán bộ nghiệp vụ HCGD đang công tác tại trường mầm non, phổ thông, phòng GD&ĐT và trường ĐH tại TP. Hồ Chí Minh để phỏng vấn sâu về các nội dung nghiên cứu.

3.2. Kết quả khảo sát

Kết quả điều tra bằng bảng hỏi đối với 31 CBQL trường mầm non, 80 CBQL trường phổ thông, 30 CBQL phòng/ ban của phòng GD&ĐT và 34 CBQL phòng/ ban/ khoa của trường CE, ĐH về các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD tại đơn vị của họ được trình bày trong bảng 1 (Xem bảng 1).

a) *Thực trạng các yếu tố thuộc về cán bộ quản lý đơn vị*

Số liệu từ bảng 1 cho thấy các yếu tố thuộc về CBQL được các đối tượng khảo sát đánh giá mức độ "rất ảnh hưởng", đặc biệt đối tượng CBQL tại phòng GD&ĐT đánh giá cả 2 yếu tố đều ở mức gần như tuyệt đối (4,9/ 5 điểm).

Trả lời câu hỏi phỏng vấn "*Có những yếu tố nào thuộc về CBQL ảnh hưởng đến việc quản lý chất lượng đội ngũ chuyên viên, nhân viên HCGD tại đơn vị của ông (bà) hiện nay?*", cả 5 CBQL được phỏng vấn đều thống nhất ý kiến về mức độ ảnh hưởng rất cao của yếu tố "*Nhận thức của CBQL về tầm quan trọng của công tác HCGD*". 5 đối tượng phỏng vấn cho rằng "*CBQL nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của công tác này nên tập trung quản lý nghiêm túc*". Phỏng vấn sâu 5 chuyên viên HCGD cho kết quả tương tự. Chuyên viên cho rằng "*Do cấp trên trách nhiệm, cẩn thận, nghiêm khắc và năng lực quản lý vững vàng nên chúng tôi không dám lơ là trong công việc*". Như vậy, yếu tố nhận thức và nhân cách của người quản lý là yếu tố chủ quan, ảnh hưởng trực tiếp đến công tác quản lý của họ đối với đội ngũ chuyên viên, nhân viên HCGD.

b) *Thực trạng các yếu tố thuộc về chuyên viên, nhân viên hành chính giáo dục*

Kết quả khảo sát trình bày trong bảng 1 cho thấy các yếu tố thuộc về bản thân chuyên viên, nhân viên HCGD đều được đánh giá ở mức "rất ảnh hưởng". Trong 4 yếu tố thuộc về cán bộ nghiệp vụ HCGD, yếu tố nhận thức của họ về tầm quan trọng của công việc HCGD và phẩm chất, năng lực của họ được đối tượng khảo sát đánh giá mức độ ảnh hưởng cao hơn yếu tố về đào tạo chuyên môn và HCGD. Nguyên nhân là do hầu hết cán bộ nghiệp vụ HCGD hiện nay tại TP. Hồ Chí Minh xuất thân từ các chuyên ngành đào tạo gắn với các lĩnh vực chuyên môn của cơ sở giáo dục nơi họ đang công tác, chỉ một tỉ lệ không đáng kể được đào tạo bài bản về QLGD và hành chính quản trị văn phòng.

Bảng 1: Đánh giá của CBQL về thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến việc quản lí chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD

TT	Các yếu tố ảnh hưởng	Trường mầm non		Trường phổ thông		Phòng GD&ĐT		Trường CĐ, ĐH	
		ĐTB	XH	ĐTB	XH	ĐTB	XH	ĐTB	XH
Các yếu tố thuộc về CBQL đơn vị									
1	Nhận thức của CBQL đơn vị về tầm quan trọng của công tác HCGD	4,71	1	4,44	3	4,90	1	4,58	1
2	Phẩm chất và năng lực QL của CBQL đơn vị	4,57	3	4,49	1	4,90	1	4,38	4
	Đánh giá chung	4,64		4,46		4,90		4,48	
Các yếu tố thuộc về chuyên viên, nhân viên HCGD									
3	Nhận thức của chuyên viên, nhân viên về tầm quan trọng của công tác HCGD	4,62	2	4,28	7	4,90	1	4,46	3
4	Trình độ đào tạo về chuyên môn của chuyên viên, nhân viên	4,38	7	4,30	6	4,50	6	4,33	5
5	Trình độ đào tạo về HCGD của chuyên viên, nhân viên	4,38	7	4,21	8	4,21	8	4,21	8
6	Phẩm chất và năng lực của chuyên viên, nhân viên trong thực hiện công việc HCGD	4,57	3	4,46	2	4,80	4	4,58	1
	Đánh giá chung	4,48		4,31		4,60		4,39	
Các yếu tố thuộc về môi trường, điều kiện làm việc									
7	Chế độ chính sách (lương, đãi ngộ...) đối với chuyên viên, nhân viên HCGD	4,57	3	4,36	5	4,50	6	4,29	6
8	Điều kiện làm việc (cơ sở vật chất, trang thiết bị...)	4,57	3	4,40	4	4,60	5	4,25	7
	Đánh giá chung	4,57		4,38		4,55		4,27	

(Chú thích: ĐTB: điểm trung bình; XH: xếp hạng).

c) Thực trạng các yếu tố thuộc về chế độ chính sách, môi trường, điều kiện làm việc

Số liệu thống kê từ bảng 1 cho thấy các yếu tố thuộc về chế độ chính sách, môi trường, điều kiện làm việc được cả 4 đối tượng khảo sát đánh giá ở mức “rất ảnh hưởng”. Điều này có thể lí giải vì đây là những yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến động lực làm việc của đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD, do đó ảnh hưởng đến quản lí chất lượng đội ngũ này. Kết quả phỏng vấn sâu đối với 5 CBQL đơn vị đã khẳng định điều này, ý kiến thống nhất là: “Chế độ chính sách về lương bổng, đãi ngộ và các điều kiện làm việc như trang thiết bị, phương tiện... mặc dù là các yếu tố bên ngoài nhưng ảnh hưởng rất lớn đến công tác quản lí, vì có thể tạo động lực phấn đấu cho chuyên viên, nhân viên, hoặc ngược lại, có thể làm cho họ chán nản, mất hứng thú làm việc”. Phỏng vấn 5 chuyên viên HCGD cho ý kiến tương tự: “Tôi muốn gắn bó lâu dài với công việc vì được CBQL nhà trường đối xử tốt và đồng nghiệp thân thiện, nhưng hệ số lương thấp làm cho tôi đôi lúc đã có ý định bỏ việc” (CV-PT), “máy móc cũ kĩ và lạc hậu, thường xuyên trục trặc nhưng cơ quan không đủ kinh phí để mua mới, vì thế có lúc làm chậm trễ công việc chung” (CV-PGDĐT).

d) Tổng hợp kết quả khảo sát thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến quản lí chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục tại TP. Hồ Chí Minh.

Tổng hợp đánh giá của 175 CBQL trường mầm non, trường phổ thông, phòng/ban của phòng GD&ĐT và phòng/ban/khoa của trường CĐ, ĐH về các yếu tố ảnh

hưởng đến quản lí chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD cho kết quả trình bày trong bảng 2 (Xem bảng 2).

Kết quả thống kê ở bảng 2 cho thấy tất cả các yếu tố đều được CBQL đánh giá ở mức độ “rất ảnh hưởng”. Mức độ ảnh hưởng này cho phép xếp hạng các yếu tố như sau:

- Nhận thức của CBQL đơn vị về tầm quan trọng của công tác HCGD (xếp hạng 1).
- Phẩm chất và năng lực của chuyên viên, nhân viên trong thực hiện công việc HCGD (xếp hạng 2).
- Phẩm chất và năng lực quản lí của CBQL đơn vị (xếp hạng 3).
- Điều kiện làm việc (cơ sở vật chất, trang thiết bị...) (xếp hạng 4).
- Nhận thức của chuyên viên, nhân viên về tầm quan trọng của công tác HCGD (xếp hạng 5).
- Chế độ chính sách (lương bổng, đãi ngộ...) đối với chuyên viên, nhân viên HCGD (xếp hạng 6).
- Trình độ đào tạo về chuyên môn của chuyên viên, nhân viên (xếp hạng 7).
- Trình độ đào tạo về HCGD của chuyên viên, nhân viên (xếp hạng 8).

So sánh chung về các nhóm yếu tố, kết quả xếp hạng như sau:

- Yếu tố thuộc về CBQL đơn vị: xếp hạng 1;
- Yếu tố thuộc về chế độ chính sách, môi trường, điều kiện làm việc: xếp hạng 2;
- Yếu tố thuộc về chuyên viên, nhân viên HCGD: xếp hạng 3.



Bảng 2: Tổng hợp đánh giá của CBQL về thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến việc quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD

TT	Các yếu tố ảnh hưởng	Mức độ ảnh hưởng		
		ĐTB	ĐLC	XH
Các yếu tố thuộc về CBQL đơn vị				
1	Nhận thức của CBQL đơn vị về tầm quan trọng của công tác HCGD	4,54	0,64	1
2	Phẩm chất và năng lực quản lý của CBQL đơn vị	4,51	0,62	3
	Đánh giá chung	4,52		1
Các yếu tố thuộc về chuyên viên, nhân viên HCGD				
3	Nhận thức của chuyên viên, nhân viên về tầm quan trọng của công tác HCGD	4,41	0,66	5
4	Trình độ đào tạo về chuyên môn của chuyên viên, nhân viên	4,33	0,64	7
5	Trình độ đào tạo về HCGD của chuyên viên, nhân viên	4,24	0,70	8
6	Phẩm chất và năng lực của chuyên viên, nhân viên trong thực hiện công việc HCGD	4,53	0,64	2
	Đánh giá chung	4,37		3
Các yếu tố thuộc về môi trường, điều kiện làm việc				
7	Chế độ chính sách (lương bổng, đãi ngộ...) đối với chuyên viên, nhân viên HCGD	4,39	0,72	6
8	Điều kiện làm việc (cơ sở vật chất, trang thiết bị...)	4,41	0,60	4
	Đánh giá chung	4,40		2

(Chú thích: ĐLC: Độ lệch chuẩn)

Kết quả trên cho phép nhận định rằng: nhóm yếu tố thứ nhất chính là yếu tố chủ quan đối với bản thân người CBQL - chủ thể của công tác quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD của đơn vị, vì thế nhóm yếu tố này ảnh hưởng cao hơn 2 nhóm yếu tố còn lại là yếu tố khách quan, tác động từ bên ngoài đối với CBQL trong quá trình quản lý chất lượng đội ngũ.

4. Kết luận

Quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD chịu ảnh hưởng bởi 8 yếu tố thuộc về CBQL đơn vị, chuyên viên, nhân viên HCGD và môi trường, điều kiện làm việc. Cả 8 yếu tố trong thực tiễn đều được đánh giá mức độ rất ảnh hưởng đến công tác quản lý đội ngũ, trong đó các yếu tố có mức độ ảnh hưởng cao nhất là nhận thức của CBQL đơn vị về tầm quan trọng của công tác HCGD; phẩm chất và năng lực của chuyên viên, nhân viên trong thực hiện công việc HCGD; phẩm chất và năng lực quản lý của CBQL đơn vị. Trong 3 nhóm yếu tố ở trên thì nhóm yếu tố thuộc về CBQL đơn vị có mức độ ảnh hưởng cao nhất. Kết quả nghiên cứu góp phần xây dựng

cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc tìm ra các biện pháp tác động tích cực đến quản lý chất lượng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ HCGD, xây dựng nền HCGD chuyên nghiệp, phục vụ đổi mới giáo dục và quản lý giáo dục hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. My Giang Sơn, (2017), *Đội ngũ cán bộ nghiệp vụ hành chính giáo dục - lực lượng trợ giúp cho công tác quản lý giáo dục*, Tạp chí Giáo dục, số 399, kì 1, tháng 02 năm 2017.
- [2]. Đặng Bá Lâm, (2015), *Đào tạo, bồi dưỡng nhân lực quản lý giáo dục trong bối cảnh đổi mới giáo dục*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Đào tạo cán bộ quản lý giáo dục trong bối cảnh đổi mới giáo dục” do Trường Đại học Sư phạm Hà Nội tổ chức tại Hà Nội, tháng 4 năm 2015.
- [3]. Bộ Nội vụ, (2014), *Quy định chức danh, mã số ngạch và tiêu chuẩn nghiệp vụ chuyên môn các ngạch công chức chuyên ngành hành chính* (ban hành theo Thông tư số 11/2014/TT-BNV ngày 09 tháng 10 năm 2014).

IMPACT FACTORS ON MANAGING QUALITY OF THE ADMINISTRATIVE EDUCATION STAFF IN HO CHI MINH CITY

MY GIANG SON
Saigon University
Email: mygiangson.sgu@gmail.com

Abstract: *The paper analyzes impact factors on managing quality of education staff - human resources to support the education management, and presents situation of the influence of these factors in managing the administrative staff at pre-school and general schools, education and training departments, colleges and universities in Ho Chi Minh City.*

Keywords: *Impact factors; management; quality; the administrative education staff.*