

KINH NGHIỆM THỰC TẾ TRIỂN KHAI ÁP DỤNG ISO 9001:2000 VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

**GS.TS. Trần Hữu Nghị
ThS. Nguyễn Tiến Thanh
Trịnh Thị Vũ Lê**

Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

Trường Đại học Dân lập Hải Phòng hiện đang đào tạo Đại học và Cao đẳng hệ chính quy dài hạn tập trung với 6.000 sinh viên từ 41 tỉnh thành trong cả nước đang theo học tại trường. Mới ra đời hơn 8 năm, nhưng vượt lên nhiều khó khăn thử thách lãnh đạo nhà trường đã cùng cán bộ, giảng viên đoàn kết xây dựng trường phát triển vững mạnh.

Nhà trường đã xây dựng được cơ sở vật chất khang trang hiện đại với tổng kinh phí lên tới hơn 75 tỷ đồng, đảm bảo đầy đủ điều kiện học tập rèn luyện cho sinh viên với 100 phòng học, hệ thống các phòng thực hành thí nghiệm; Thư viện được quản lý theo chương trình quản lý thư viện điện tử Libol với hơn 60.000 bản sách và nhiều tài liệu điện tử; Hơn 500 máy tính nối mạng LAN và Internet; Khách sạn sinh viên, sân vận động, bể bơi thông minh, nhà tập đa năng, nhà ăn hiện đại; Công thoát học đường tự động trả lời kết quả học tập của sinh viên.

Đội ngũ hơn 200 giảng viên thỉnh giảng của trường đều là các GS, PGS, TS, ThS, là lãnh đạo các doanh nghiệp được mời về giảng dạy cho sinh viên. Đội ngũ 171 giáo viên cơ hữu của trường có tới 85% là GS, PGS, TS, ThS và đang học Cao học.

Các tổ chức Đảng, Đoàn thể cũng không ngừng lớn mạnh và đóng góp một phần quan trọng vào công tác giáo dục đào tạo của nhà trường. Chi bộ với 13 Đảng viên ban đầu nay đã trở thành Đảng bộ với 66 Đảng viên. Nhiều sinh viên đã nhận được học bổng, được miễn giảm học phí, được trợ cấp khó khăn, v.v., với tổng số tiền lên tới nhiều tỷ đồng.

Sau 3 năm xây dựng và đưa và áp dụng tại tất cả các đơn vị của nhà trường, đến tháng 11/2005 nhà trường đã được Tổ chức TuvNord của Đức tổ chức đánh giá và cấp chứng chỉ ISO 9001:2000.

Tháng 9/2005, Bộ Giáo dục và Đào tạo chọn Trường Đại học Dân lập Hải Phòng là 1 trong 10 trường tham gia kiểm định chất lượng trong năm 2006.

Vậy tại sao Đại học Dân lập Hải phòng lại chọn ISO? Tại sao trường tích cực và quyết tâm tham gia kiểm định chất lượng?

Khi mới thành lập vào cuối năm 1997, nhà trường gần như không có gì thực sự là của mình. Không cơ sở vật chất, không vốn, không đội ngũ giảng viên cơ hữu, không đội ngũ cán bộ quản lý. Tuy vậy sau 5 năm, chúng tôi đã có được gần như đầy đủ cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên và cán bộ cơ hữu của mình như đã nêu ở trên. Nhưng cùng với đó lại có một thách thức khác đối với nhà trường. Đó là: quản lý thế nào để bộ máy hành chính gọn nhẹ, hiệu quả nhất? để đảm bảo duy trì và ngày càng phát huy có hiệu quả chất lượng các hoạt động phục vụ sinh viên? điều hành trực tuyến mà có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các đơn vị, phòng, ban, bộ môn cũng như có sự phân bổ hài hòa giữa giảng viên cơ hữu và thỉnh giảng?

Có những vấn đề đã được thống nhất cách thức giải quyết, nhưng không có gì đảm bảo là sau đó nếu trường hợp tương tự xảy ra đối với người

khác thì Hiệu trưởng không cần trực tiếp chỉ đạo nữa. Cũng không có gì đảm bảo rằng công việc của một đơn vị nào đó trong trường vẫn đảm bảo bình thường khi có sự thay đổi một nhân sự nào đó trong đơn vị, liệu người sau có thể làm với chất lượng và hiệu quả ngay như người trước không? Hay phải mất một khoảng thời gian để người mới tự học hỏi, tự khám phá cách thức làm việc có hiệu quả? Liệu có cơ chế nào đảm bảo thường xuyên định kỳ rà soát hệ thống quản lý để phát hiện những bất cập trong công tác quản lý, trong các hoạt động phục vụ sinh viên từ đó đưa ra các biện pháp cải tiến?

Đây chính là lý do tại sao chúng tôi tìm hiểu các hệ thống quản lý chất lượng. Khi thấy rằng hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001:2000 sẽ rất phù hợp với một tổ chức khi tổ chức đó cần chứng tỏ khả năng cung cấp một cách ổn định sản phẩm (dịch vụ) đáp ứng yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu chế định thích hợp và tổ chức đó muốn nâng cao sự thoả mãn của khách hàng thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống này, bao gồm cả các quá trình để cải tiến liên tục hệ thống và đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của khách hàng vv... nhà trường quyết định tổ chức áp dụng vào công tác quản lý của nhà trường.

Quá trình xây dựng tài liệu ISO cho trường tương đối thuận lợi. Một số khái niệm của bộ tiêu chuẩn chỉ phù hợp với doanh nghiệp đã được nhà trường chỉnh lại. Có 2 khái niệm gây tranh cãi nhiều nhất đó là “sản phẩm” của nhà trường là gì? và “khách hàng” của nhà trường là ai? Cuối cùng chúng tôi cũng xác định được “sản phẩm” của trường chính là dịch vụ giáo dục đào tạo, “khách hàng” của nhà trường chính là sinh viên, gia đình sinh viên, người sử dụng lao động vv... Tuy vậy sinh viên là khách hàng đặc biệt, họ vừa là là khách hàng, vừa là đối tượng giáo dục vừa là là người chủ động

cùng nhà trường tham gia vào quá trình đào tạo bản thân họ. Chính vì thế nhu cầu nhu cầu có tính dài hạn, đại diện cho số đông và hướng tới tương lai của sinh viên luôn cần được quan tâm đáp ứng.

Nhà trường đã xây dựng được hệ thống hơn 500 trang tài liệu ISO gồm:

- Chính sách chất lượng
- Mục tiêu chất lượng
- Sổ tay chất lượng
- Quy định thiết kế chương trình đào tạo
- Quy định công tác lập – triển khai kế hoạch đào tạo
- Quy định công tác tuyển sinh
- Quy định công tác quản lý Bộ môn
- Quy định công tác quản lý giảng viên thỉnh giảng
- Quy định công tác tuyển dụng – đào tạo giảng viên
- Quy định công tác tuyển dụng – đào tạo cán bộ
- Quy định quan hệ với khách hàng
- Quy định kiểm soát tài liệu
- Quy định kiểm soát hồ sơ
- Quy định kiểm soát sự không phù hợp
- Quy định hành động khắc phục – phòng ngừa
- Hướng dẫn công tác thi học kỳ
- Hướng dẫn công tác tốt nghiệp

- Hướng dẫn công tác cấp bằng tốt nghiệp
- Hướng dẫn công tác quản lý phòng thực hành
- Hướng dẫn công tác thanh tra đào tạo
- Hướng dẫn công tác quản lý sinh viên
- Hướng dẫn công tác thư viện
- Hướng dẫn công tác văn thư – hành chính
- Hướng dẫn công tác phục vụ cơ sở vật chất
- Hướng dẫn công tác nâng lương
- Hướng dẫn công tác chăm sóc sức khỏe
- Hướng dẫn công tác cải tiến hệ thống

Nhà trường đã xây dựng được quy định trách nhiệm, quyền hạn, yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ cho từng vị trí công tác tại tất cả các đơn vị, phòng, ban, bộ môn, tổ công tác.

Qua quá trình 3 năm áp dụng ISO 9001:2000 chúng tôi đã có được những chuyển biến, kết quả khá tốt trong công tác quản lý nhà trường, trách nhiệm của từng người và quy trình trong việc giải quyết một vấn đề nào đó là rõ ràng hơn. Mọi cán bộ giáo viên bất kể mới hay cũ đều có thể nắm bắt ngay các công việc và biết rõ cách thức, quy trình triển khai các công việc nhờ tài liệu ISO. Lãnh đạo nhà trường chủ yếu tập trung giải quyết các vấn đề mới phát sinh. Văn hoá lấy sinh viên làm trung tâm được hình thành và có tác dụng định hướng cho mọi hoạt động của nhà trường. Các hoạt động của nhà trường được thường xuyên xem xét hoàn thiện; những bất cập, tùy tiện trong công tác quản lý kịp thời được điều chỉnh theo đúng quy định.

Minh chứng cho các hoạt động chuyên môn của mỗi đơn vị được lưu giữ đầy đủ hơn.

Tuy nhiên, qua quá trình áp dụng ISO 9001:2000 chúng tôi cũng thấy rằng tác động của ISO đến chương trình đào tạo, đến phương pháp giảng dạy của từng người giáo viên, đến phương pháp học tập của sinh viên chưa mạnh do ISO không tự đưa ra những chuẩn mực đánh giá trong các lĩnh vực đó. Chính vì vậy, mặc dù việc giảng dạy của giáo viên có nề nếp, quy củ hơn, hoàn thiện hơn, nhưng chất lượng bài giảng, chất lượng chương trình đào tạo, sự chuyển biến trong cách học của sinh viên chưa được thúc đẩy mạnh mẽ. Do đó, sau khi tìm hiểu về Kiểm định chất lượng, chúng tôi đã đăng ký với Bộ Giáo dục và Đào tạo cho phép tham gia kiểm định chất lượng.

Từ cuối năm 2005, chúng tôi đã triển khai hoạt động kiểm định chất lượng theo sự chỉ đạo của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Căn cứ vào các tiêu chuẩn, tiêu chí trong Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chúng tôi đã rà soát lại toàn bộ các mặt hoạt động của nhà trường, đánh giá hiện trạng và đề ra được kế hoạch hoàn thiện những gì còn yếu, còn thiếu so với tiêu chuẩn quy định của Bộ.

Khái quát về ISO và Kiểm định chất lượng chúng tôi thấy có một số điểm sau:

1. Bản chất của ISO và Kiểm định đều có một mục đích chung là nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo của nhà trường:
 - ISO làm cho công tác quản lý hoàn thiện hơn rất nhiều và tập trung vào quản lý chất lượng;
 - Kiểm định tập trung vào việc đánh giá chất lượng giáo dục và đào tạo của nhà trường qua việc so sánh thực tế nhà trường với tiêu chuẩn, chuẩn mực chung.

2. ISO chuẩn hóa các hoạt động của nhà trường nhằm đạt được hiệu quả cao nhất trong điều kiện về nhân lực, cơ sở vật chất cụ thể của nhà trường. Kiểm định chất lượng: đưa hoạt động của các trường vào một chuẩn mực chung
3. ISO và Kiểm định đều có quá trình đánh giá trong (đánh giá nội bộ, tự đánh giá) và đánh giá ngoài.
4. ISO và Kiểm định đều góp phần quan trọng trong việc xây dựng thương hiệu của nhà trường.
5. Trong ISO không có sự so sánh giữa trường này với trường khác; trong Kiểm định lại luôn luôn có sự so sánh này qua việc phân cấp hạng trường: cấp 1, cấp 2 hay cấp 3.
6. ISO và Kiểm định đều có thể trở thành vô nghĩa trong một nhà trường nếu sau khi được cấp giấy chứng nhận, trường đó không tiếp tục hoàn thiện mọi mặt công tác nhằm đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.
7. Có nhiều điểm chung nhưng do cách tiếp cận khác nhau và có những thế mạnh ở góc độ khác nhau, nên mặc dù ISO và Kiểm định hỗ trợ rất tốt cho nhau nhưng lại không thể thay thế cho nhau.
8. Để thực hiện thành công ISO cũng như kiểm định chất lượng, sự cam kết của lãnh đạo đóng vai trò rất quan trọng. Lãnh đạo nhà trường phải có quyết tâm cao và kiên trì trong việc thực hiện ISO và kiểm định chất lượng. Tuy nhiên, sự quyết tâm của lãnh đạo chỉ là điều kiện cần, điều kiện đủ để thực hiện thành công ISO và kiểm định chất lượng là mọi cán bộ công nhân viên, giảng viên nhà trường phải nắm vững yêu bản chất cũng như yêu cầu của công tác ISO và kiểm định chất lượng và mọi cán bộ công nhân viên, giảng viên phải cùng quyết tâm thực hiện. Để làm được điều này, lãnh đạo nhà trường phải làm công tác tư tưởng cho toàn thể cán bộ công nhân viên, giảng viên để từ đó mọi người cùng quyết tâm thực hiện.