

ÁP DỤNG HỆ THỐNG ISO 9001:2000 VÀO QUẢN LÝ ĐÀO TẠO

• THS. NGUYỄN HẢI HẰNG

Học viện Hàng không Việt Nam

Nền giáo dục nước ta trong những năm đầu thế kỷ 21 đã có những bước phát triển mạnh về lượng, một hệ thống giáo dục quốc dân với quy mô ngày một lớn hơn là dấu hiệu đáng mừng, tuy nhiên, làm thế nào để nền giáo dục Việt Nam thực sự phát triển về chất là một vấn đề mà các nhà quản lý giáo dục đang hết sức trăn trở. Bài viết này nhằm mục đích giới thiệu một cách tiếp cận để góp phần giải quyết vấn đề nan giải này – đó là áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 vào quản lý đào tạo ở Việt Nam.

1. Triết lý quản lý của ISO 9001:2000

Sự phát triển mạnh mẽ của kỹ thuật – công nghệ đã dẫn đến cuộc Đại cách mạng về công nghệ quản lý. Dưới sức ép của thị trường, để tồn tại, các doanh nghiệp buộc phải đổi mới tư duy trong quản lý, vượt ra khỏi các công đoạn, chức năng bị chia cắt để vươn tới “quá trình hoàn thiện”. Triết lý về quản lý của ISO 9001:2000 được xây dựng trên nền tảng quan niệm hiện đại về quản lý. Hệ thống quản lý phải được thiết lập nhằm hướng đến khách hàng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng chứ không phải thỏa mãn nhu cầu của tổ chức, doanh nghiệp đó. Trong hệ thống quản lý này, “cơ chế xin – cho” không còn chỗ đứng, chỉ tồn tại quan hệ “Khách hàng – người cung ứng”. Quản lý là để tổ chức làm đúng ngay từ đầu, lập phương án chậm để thực hiện nhanh, là làm việc không lỗi. Cách quản lý như vậy có thể đảm bảo chất lượng, hiệu quả nhất, qua đó, đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng triệt để nhất. Quản lý theo quá trình và ra quyết định dựa trên sự kiện, dữ liệu thực tế là cách quản lý cơ bản, hiệu quả của ISO 9001:2000.

2. Đổi mới tư duy quản lý – Điều đầu tiên một tổ chức cần làm để có thể áp dụng ISO 9001:2000

Chúng ta vừa mới chấp chứng bước vào nền kinh tế thị trường từ một nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung quan liêu bao cấp, do đó, lối suy nghĩ cũ, cách làm cũ, tư duy cũ vẫn ăn sâu trong đầu óc, trong bản thân mỗi con người chúng ta. Đổi mới tư duy quản lý là sự tự vượt qua chính mình, là một cuộc cách mạng thực sự đối với mỗi con người, đặc biệt là những nhà quản lý – những người đứng ở vị trí ra quyết định. Xác định phương hướng đã khó, nhưng để thực hiện được những đường lối đó quả thực còn khó khăn gấp bội phần, bởi vì điều này đụng chạm đến quyền lợi và sự tự

tôn của cá nhân các nhà lãnh đạo. Thay đổi tư duy về quản lý đồng nghĩa với sự đập đổ, rũ bỏ cơ chế xin – cho, tập trung xây dựng mối quan hệ cơ bản: Mối quan hệ giữa Khách hàng và Nhà cung ứng. Một tổ chức muốn tồn tại và phát triển vững bền cần phải nhắm đến mục tiêu lâu dài, lấy khách hàng làm trọng tâm để phát triển các chiến lược dài hạn. Tình hình cạnh tranh gay gắt về kinh doanh ngày nay không còn chấp nhận những tổ chức, doanh nghiệp làm ăn theo kiểu “chạy giạt”, làm ăn theo kiểu cứ làm rồi sai đâu sửa đó như chúng ta đã và đang làm cho đến ngày hôm nay. Các nhà quản lý ngày nay phải nhận thức đúng vai trò của quản lý đối với hiệu quả hoạt động của tổ chức mình (94% phụ thuộc vào hệ thống và 6% phụ thuộc vào từng cá nhân - Deming), coi quản lý là một ngành đòi hỏi phải có kỹ năng, dựa trên cơ sở khoa học. Một điều quan trọng khác là nhà quản lý phải có một cách nhìn thẳng thắn, thực tế, dũng cảm đánh giá thực trạng của tổ chức mình để vạch ra được chương trình hành động phù hợp và kiên định, sáng tạo thực hiện đến cùng chương trình đó.

Như vậy, để có thể áp dụng được ISO 9001:2000 vào hoạt động của tổ chức, điều đầu tiên các nhà lãnh đạo cần làm là đổi mới nhận thức, đổi mới tư duy về khoa học quản lý, coi đó là một lĩnh vực khoa học, có những bí quyết (Know-how) đặc trưng, riêng biệt cần phải được nghiên cứu và cập nhật thường xuyên.

3. Khả năng áp dụng ISO 9001:2000 vào lĩnh vực đào tạo

Với quan điểm về quản lý như vậy, ISO có thể được áp dụng vào bất cứ lĩnh vực nào, tổ chức nào, bởi vì dù là sản xuất hàng hóa hay cung ứng dịch vụ, dù mang tính chất kinh doanh thương mại hay phục vụ cộng đồng... cũng đều tồn tại hai đối tượng: người cung ứng và người tiếp nhận các sản phẩm được cung ứng (khách hàng). Đào tạo là một lĩnh vực dịch vụ mang tính đặc trưng cao. Vậy ISO có thể được vận dụng như thế nào trong công tác quản lý đào tạo? Muốn xem xét kỹ vấn đề này, trước hết ta xem xét đặc trưng của lĩnh vực đào tạo.

3.1. Đặc trưng của lĩnh vực đào tạo

Đào tạo là một lĩnh vực dịch vụ. Xét trên một khía cạnh nào đó, rõ ràng đào tạo là một quá trình sản xuất đặc biệt, tạo ra loại sản phẩm đặc biệt phức tạp nhất, cao cấp nhất: Năng lực nhận thức

và khả năng làm việc của con người. Sản phẩm do đào tạo tạo ra là vô hình, không thể sờ nắm được, khó có thể đo lường được bằng các phương pháp thông thường, nhưng tác động do nó tạo ra lại vô cùng lớn đối với tổ chức nói riêng và xã hội nói chung. Đối với các sản phẩm khác, tất cả các yếu tố đầu vào, đầu ra có các tiêu chuẩn đơn nhất, cố định, thì ở đây, các yếu tố này rất đa dạng, phức tạp. Các tiêu chuẩn đánh giá, vì nhiều lí do khác nhau, cũng chưa thể hoàn toàn chính xác. Thêm vào đó, chất lượng của "sản phẩm" (đầu ra) lại tùy thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau: tính cách cá nhân, điều kiện lịch sử của gia đình, xã hội, chính sách của nhà nước... Do đó, một tổ chức trường học chỉ có vai trò trong một chừng mực nào đó tác động đến "chất lượng" của một con người. Như vậy, áp dụng hệ thống quản lí chất lượng ISO 9001:2000 vào trong lĩnh vực đào tạo là một vấn đề phức tạp, khó khăn. Hệ thống quản lí chất lượng toàn diện có thể giúp tổ chức đào tạo đảm bảo được chất lượng của "sản phẩm", tuy nhiên, mức độ đồng nhất về chất lượng của "đầu ra" cần phải được nhìn nhận như thế nào là một vấn đề cần được xem xét.

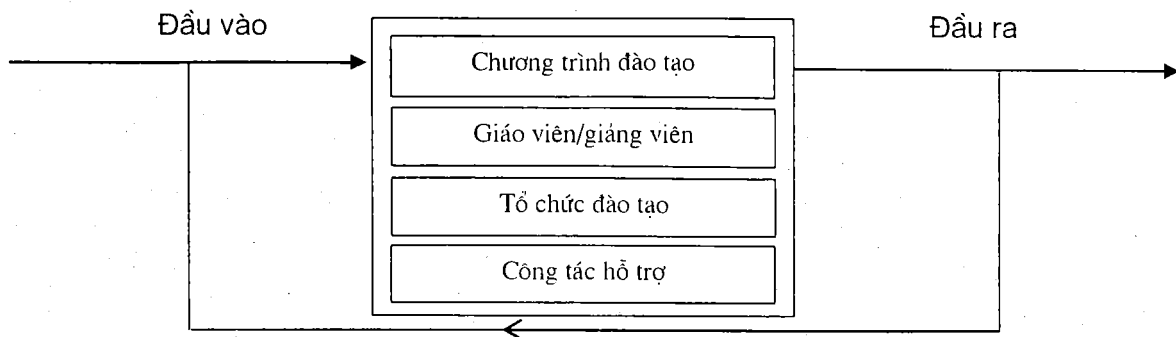
3.2. Hoạt động của tổ chức đào tạo – Khả năng áp dụng ISO 9001:2000 vào lĩnh vực đào tạo như một ngành cung cấp dịch vụ đặc biệt

Một cơ sở đào tạo, dù ở cấp độ nào thì hoạt động chính vẫn là đào tạo. Trong bối cảnh hiện nay, nền kinh tế tri thức đang được hình thành và ngày càng chiếm lĩnh vị trí quan trọng trong nền kinh tế thế giới, quan niệm cổ điển với chức năng độc tôn của đào tạo dần dần được làm giàu thêm bằng những khái niệm mới, khái niệm về dịch vụ đào tạo cũng được đề cập đến như một bước đột phá về tư duy trong lĩnh vực quản lí đào tạo, Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế đó. Hoạt động của các cơ sở đào tạo như là quá trình "sản xuất" ra một loại "sản phẩm" đặc biệt. Đó là một quá trình hoàn chỉnh với việc tạo ra giá trị gia tăng từ những yếu tố đầu vào nhất định để tạo ra sản phẩm đáp ứng sự mong đợi của khách hàng (Học sinh, sinh viên và phụ huynh) và của các bên thứ ba (tổ chức sử dụng và xã hội). Quá trình phức tạp

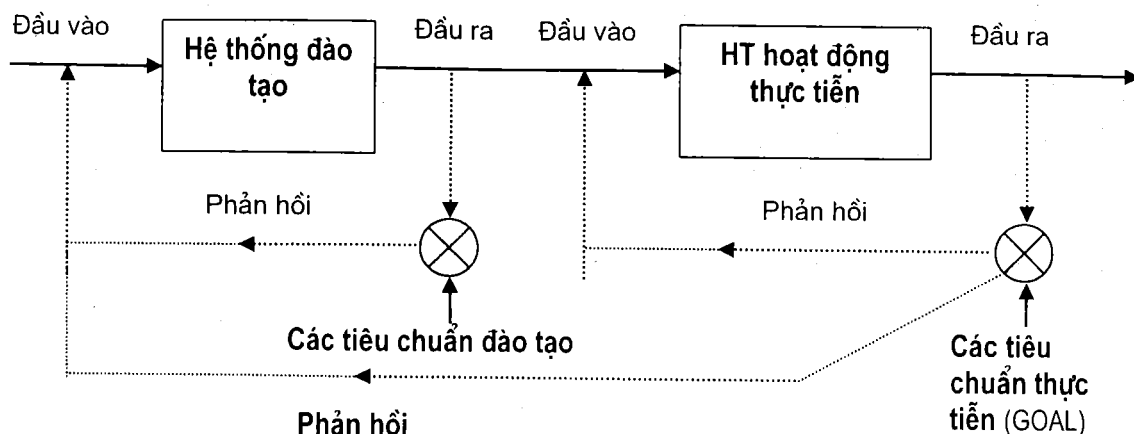
này bao gồm rất nhiều các quá trình nhỏ hơn, đơn giản hơn, được tiến hành song song, đồng thời hoặc theo những thứ tự nhất định được quy định bởi hệ thống. Có thể đưa ra một ví dụ đơn giản: Nhà trường thông qua các khóa học để đào tạo, huấn luyện học viên. Để có thể xây dựng nên khóa học, nhà trường cần phải huy động toàn bộ nguồn lực của mình: giáo viên/ giảng viên, bộ phận soạn thảo chương trình khóa học, bộ phận phục vụ đảm bảo điều kiện vật chất cho khóa học, bộ máy quản lí để điều phối... nhằm cung cấp những kiến thức cần thiết cho các học viên, thông qua việc nâng cao năng lực làm việc của những học viên này, thỏa mãn nhu cầu của tổ chức sử dụng học viên ấy, thỏa mãn nhu cầu của xã hội. Chất lượng của khóa học có thể bị ảnh hưởng bởi: chất lượng và tính phù hợp của chương trình đào tạo, chất lượng và khả năng truyền đạt của giảng viên/giáo viên, cơ sở vật chất, chất lượng của công tác tổ chức, tính đồng bộ về chất lượng đầu vào... Như vậy, ở đây có một loạt các quá trình được thực hiện để phục vụ cho một quá trình lớn: Cung cấp một khóa học đến một nhóm đối tượng học viên. Các quá trình này có thể bao gồm: quá trình nghiên cứu và thiết kế chương trình khóa học, quá trình lựa chọn giáo viên/giảng viên phù hợp, quá trình tổ chức thực hiện khóa học, quá trình tuyển sinh... Các quá trình này lại bao gồm hàng loạt các quá trình nhỏ hơn. Quản lí toàn diện là thiết lập hệ thống quản lí theo các quá trình nhằm đảm bảo chất lượng của sản phẩm đầu ra, ở đây là năng lực làm việc của học viên. Hệ thống huấn luyện đào tạo, xét theo phương diện này, có thể được khái lược như sau (hình 1):

Hệ thống huấn luyện sẽ chuyển đổi đầu vào (những người chưa có đủ các kĩ năng, kiến thức cần thiết...) thành đầu ra (Những người có thể làm việc thực tế, thỏa mãn yêu cầu của tổ chức, xã hội...). Mục tiêu của đào tạo là số lượng học viên được đào tạo theo tiêu chuẩn chất lượng nhất định, và sự phản hồi được xác định bằng cách so sánh số lượng, chất lượng đầu ra thực tế với hệ thống các chỉ tiêu đã đề ra.

Hình 1: Phác họa hệ thống đào tạo



Hình 2: Mối liên hệ giữa đào tạo và hoạt động thực tiễn



Kết quả so sánh này là thông tin phản hồi dùng để điều chỉnh quá trình đào tạo. Mặt khác, giữa hệ thống đào tạo và hệ thống hoạt động thực tế (tổ chức sử dụng các học viên) có mối liên hệ hết sức chặt chẽ. Đầu ra (học viên tốt nghiệp) của quá trình đào tạo là một trong những yếu tố đầu vào của quá trình hoạt động sản xuất, kinh doanh. Do đó, thông tin phản hồi từ quá trình hoạt động thực tiễn đóng một vai trò cực kỳ quan trọng trong việc cải tiến chất lượng không ngừng của hệ thống đào tạo. Mối liên hệ này có thể được phác họa như Hình 2.

ISO 9001:2000 với triết lý quản lý theo quá trình, tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng có thể được áp dụng linh hoạt cho toàn bộ hệ thống và cho từng quy trình tùy thuộc vào tính chất của quy trình đó. Sản phẩm của các cơ sở đào tạo là loại sản phẩm đặc biệt, không thể hoàn toàn áp dụng cách thức quản lý của các đơn vị sản xuất kinh doanh vào lĩnh vực này, nhưng rõ ràng hệ thống quản lý hướng vào chất lượng và liên tục nâng cao chất lượng để ngày càng thỏa mãn khách hàng hơn cần phải được áp dụng vào các tổ chức đào tạo, các trường học, các trung tâm, cũng như các tổ chức công quyền khác.

4. Thay cho kết luận

ISO 9001:2000 không phải là "thần dược" có thể giúp nền kinh tế của Việt Nam ngày một ngày hai biến thành "Rồng". Tuy nhiên, sớm nhận thức ra tầm quan trọng của triết lý quản lý tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng sẽ giúp cho các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế và phi kinh tế của đất nước ta chuyển mình một cách đáng kể. Hơn 20 năm đổi mới, những gì chúng ta đạt được là đáng kể, thế nhưng chúng ta vẫn có thể có được nhiều hơn thế nếu chúng ta có được một tư duy quản lý kinh tế mang tính chuyên nghiệp hơn. Hiện nay, điểm yếu của chúng ta là quản lý, điều này đã được thừa nhận một cách chung chung từ nhiều năm qua. Tuy nhiên, để gọi mặt,

chỉ tên những điểm yếu này một cách cụ thể từng nơi, từng trường hợp thì vẫn còn rất dè dặt, hạn chế, bởi trong công việc chúng ta còn mang nặng màu sắc của một "phong cách văn hoá đổ lỗi cho người khác (blaming culture)" – Thiếu sót có, nhưng do những điều kiện khách quan hay do lỗi của những nhân tố mơ hồ nào khác, chứ không phải thực sự do năng lực của chính bản thân từng cá nhân... Hơn thế nữa, chúng ta chỉ thường vạch ra đường lối phải thay đổi cơ chế quản lý, thay đổi tư duy quản lý kinh tế, nhưng làm thế nào để thay đổi và thay đổi như thế nào lại không được đề cập đến một cách rõ ràng; Thì ISO 9001:2000 với triết lý quản lý tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng và các chỉ dẫn, bước đi cụ thể trong các phiên bản hướng dẫn đã góp phần đưa ra những định hướng đúng đắn cho các nhà quản lý khi lựa chọn cách thức quản lý cho đơn vị mình, điều này không loại trừ những tổ chức hành chính công quyền, các đơn vị công ích, y tế, trường học...

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Quang Toàn, *ISO 9001:2000 & TQM – Thiết lập hệ thống quản lý tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng*, NXB Đại học quốc gia Tp.HCM, tái bản lần thứ 8 có sửa chữa, bổ sung và cập nhật, TP.HCM 2001
2. Wouter Van den Berghe, *Application of ISO 9001:2000 Standards to Education and Training*, Brussels – Luxembourg 1997.

SUMMARY

The article discusses how to apply the ISO9001:2000 quality management system to education and training in Vietnam while presenting philosophical viewpoints about ISO9001:2000-based quality management, how to renew managerial thinking – the first to be done to apply ISO9001:2000 and possibilities to apply ISO9001:2000 to the education and training in Vietnam.