

ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG TÀI LIỆU QUẢN LÝ ĐÀO TẠO SAU ĐẠI HỌC THEO BỘ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2000

HOÀNG THỊ NHỊ HÀ*,
NGUYỄN THỊ THU HẰNG**, BÙI THỊ KIM TRÚC***

TÓM TẮT

Trên cơ sở vận dụng bộ tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001:2000, bài nghiên cứu đưa ra điểm cốt lõi của ISO, đánh giá hệ thống tài liệu quản lý tuyển sinh, đào tạo sau đại học tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh (ĐHSP TPHCM) so với ISO và đề xuất hướng xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản của trường theo bộ tiêu chuẩn chất lượng này.

Từ khóa: quản lý đào tạo sau đại học, tiêu chuẩn chất lượng, ISO 9001 - 2000.

ABSTRACT

Reviewing the document system of post-graduate program management through the ISO 9001:2000 quality standards

On the basis of applying the ISO 9001:2000 quality standards, the paper points out the main contents of ISO; the review of document management system of post-graduate enrolment, training at Ho Chi Minh City University of Education in comparison with ISO; and propose the measures to build and complete the document system of the school under The Standards of Quality.

Keywords: post-graduate program management, standards of quality, ISO 9001:2000.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay trên thế giới có trên 500 trường và cơ sở giáo dục thực hiện quản lý chất lượng theo ISO 9000:2000, trong đó có nhiều cơ sở đào tạo nổi tiếng ở các nước có trình độ phát triển như Harvard (Mỹ), Cambridge (Anh)... và ở các nước đang phát triển như Thái Lan, Ấn Độ, Trung Quốc... Ở nước ta, việc ứng dụng ISO thực hiện chủ yếu trong các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, dịch vụ. Trong lĩnh vực giáo dục, Việt Nam đã có một số nghiên

cứ ứng dụng ISO (International Organization for Standardization) và TQM (Total Quality Management) trong kiểm định và xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng đại học, trung học chuyên nghiệp và dạy nghề. Một số cơ sở giáo dục đã và đang áp dụng hệ thống ISO 9001:2000 vào quản lý đào tạo như: Đại học (ĐH) Tôn Đức Thắng, ĐH Đà Lạt, ĐH Luật Hà Nội, ĐH Sư phạm Kỹ thuật TPHCM... với mong muốn sẽ chuẩn hóa quá trình quản lý của các đơn vị, qua đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo theo chuẩn chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành. Các trường vận hành hệ thống quản lý giáo dục theo

* TS, Phó Trưởng phòng Sau Đại học Trường ĐHSP TPHCM

** ThS, GV Trường Đại học Sài Gòn

*** ThS, GV Trường Đại học Sài Gòn

chuẩn ISO 9001:2000 cũng lần lượt được cấp giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn quản lý giáo dục theo ISO.

Với mục tiêu ngày càng đổi mới công tác quản lý giáo dục và thực hiện tốt “ba công khai” theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo giúp người dạy, người học thuận lợi và thực hiện một cách có khoa học tuân theo một quy trình cụ thể về hồ sơ, thủ tục trong học tập và giảng dạy. Để tìm hiểu và bước đầu áp dụng chuẩn quản lý chất lượng theo ISO trong đào tạo tại Trường ĐHSP TP HCM, đặc biệt là đào tạo sau đại học, bài viết áp dụng lý luận quản lý chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001:2000 để đánh giá thực trạng, nhằm đề xuất chuẩn hóa hệ thống văn bản và quy trình thực hiện quản lý đào tạo sau đại học tại trường.

2. Cơ sở lý luận vận dụng Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào quản lý đào tạo sau đại học

2.1. Một số khái niệm

- **Chất lượng:** có thể hiểu theo nhiều nghĩa: một mức độ tuyệt hảo; sự phù hợp các yêu cầu; tổng thể các thuộc tính cơ bản của một thực thể giúp phân biệt nó với một thực thể khác. Ở đây, khái niệm chất lượng được sử dụng theo định nghĩa trong ISO 9001:2000: “*chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu*”. Như vậy, chất lượng theo quan điểm của tổ chức “Đảm bảo chất lượng giáo dục của Đại học Quốc tế” là “sự phù hợp với những tuyên bố sứ mệnh và kết quả đạt được của mục tiêu trong phạm vi các chuẩn mực được chấp nhận công khai” [3]. Đây cũng

chính là cách hiểu phổ biến hiện nay về chất lượng.

- **Quản lý chất lượng:** Các cấp độ quản lý chất lượng đã thể hiện trong các mô hình quản lý: Quá trình tiến bộ của quản lý nói chung đi từ mô hình tập trung (qua kiểm tra kiểm soát từ một cơ quan) đến các hình thức phi tập trung hơn (qua các quy trình, cơ chế tự chịu trách nhiệm nhất định). Quản lý chất lượng cũng phát triển cùng quá trình quản lý, từ giai đoạn mà trọng tâm là kiểm soát chất lượng sang quản lý hệ thống chất lượng và ở mức độ cao nhất là quản lý chất lượng toàn diện (total quality management). Nên *Quản lý chất lượng* là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng. [4]

- **Văn bản hành chính:** (tiếng Anh là document, danh từ) là bản viết thành văn có tính pháp lý (hoặc mang tính quy phạm) để làm bằng chứng (hoặc minh chứng).

- **Hồ sơ:** Tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện. Hồ sơ là các loại giấy tờ liên quan đến một người, giải quyết một vụ việc, một vấn đề nào đó... , qua đó nói lên các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện, được tập hợp lại một cách có hệ thống: hồ sơ cán bộ, hồ sơ mời giảng, hồ sơ mua sắm hàng hóa,... Trong ISO, sau khi thực hiện xong công việc, việc thiết lập hồ sơ và lưu trữ hồ sơ là công việc quan trọng và cần thiết, bởi vì đó là bằng chứng (chứng minh) của những công việc đã được thực hiện. Hồ sơ là những tài liệu bên ngoài

văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng cho các công việc của trường: văn bản luật, pháp lệnh, nghị quyết (của Quốc hội, Chính phủ), nghị định, quyết định. Tài liệu nội bộ là các quy trình do trường biên soạn để áp dụng trong hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) (ví dụ: quy trình thiết kế và phát triển chương trình đào tạo, quy trình thi, quy trình tuyển dụng, quy trình quản lý hồ sơ, quy định nhiệm vụ, quy định quản lý, quy định đánh giá chất lượng (sổ tay chất lượng)... và các văn bản hướng dẫn cụ thể, áp dụng quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo các bộ, ngành liên quan)

- **Hệ thống**: là tập hợp các phần tử có quan hệ hữu cơ với nhau, tác động chi phối lẫn nhau theo các quy luật nhất định để trở thành một chỉnh thể. [5]

Văn bản hành chính và hồ sơ là (một phần) những minh chứng rất quan trọng trong quản lý hoạt động tuyển sinh và đào tạo của các trường đại học. Hệ thống văn bản quy phạm và văn bản hành chính của mỗi trường đại học là cơ sở để người quản lý, người học và người dạy nắm bắt được mục tiêu, nhiệm vụ, chuẩn chất lượng và cách thức thực hiện thủ tục hồ sơ tuyển sinh, nhập học, đào tạo, đánh giá chất lượng quá trình đào tạo... của nhà trường.

2.2. Điểm cốt lõi của Bộ tiêu chuẩn và lợi ích áp dụng quản lý chất lượng theo ISO 9001:2000

Cốt lõi của Bộ tiêu chuẩn ISO yêu cầu xây dựng Hệ thống chất lượng (Quality System). Hệ thống này bao gồm cơ cấu, trách nhiệm, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý

chất lượng. Như vậy, hệ thống chất lượng thể hiện rõ công nghệ quản lý của cơ sở đào tạo. Hệ thống chất lượng dưới dạng văn bản hóa (Documented Quality System) của cơ sở đào tạo bao gồm: chính sách chất lượng (Quality Policy), sổ tay chất lượng (Quality Manual), các thủ tục-quy trình (Procedures), các hướng dẫn công việc (Work Instructions).

Hệ thống quản lý chất lượng là bước tiên quyết, là chuẩn mực, là thước đo quyết định chất lượng sản phẩm. Từ chuẩn mực đó, có thể làm đúng ngay từ đầu, tức là làm việc không có lỗi ở mọi khâu, ở tất cả các quy trình. Làm đúng, chuẩn xác và phù hợp với thực tế và vẫn đảm bảo tuân thủ quy chế của các cơ quan quản lý ngay từ đầu sẽ có chất lượng tốt nhất, tiết kiệm chi phí nhất. Với phương châm: đề cao phương thức quản lý theo quá trình, lấy phòng ngừa là chính. Ở mọi khâu tác nghiệp, cần có nhiều biện pháp được tiến hành thường xuyên với công cụ hữu hiệu như kiểm tra chất lượng bằng thống kê (Statistical Quality Control), cơ chế tự kiểm tra, giám sát theo các chuẩn mực. [5]

2.3. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 vào quản lý trường đại học

Khác với các quá trình sản xuất công nghiệp, các loại hình dịch vụ hàng hóa, dịch vụ hành chính công, lĩnh vực giáo dục và đào tạo có đặc trưng riêng về hệ thống văn bản. Hệ thống văn bản ban hành để quản lý tuyển sinh và đào tạo sau đại học cũng đòi hỏi phải quy định một cách đầy đủ, chi tiết cho quy trình tuyển sinh và đào tạo, như: hướng dẫn thủ tục,

nội dung giảng dạy, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, đội ngũ giáo viên, học viên, các hoạt động giảng dạy. Trên cơ sở văn bản quy định thống nhất đã được ban hành, các đơn vị thực thi, nhà trường kiểm tra giám sát việc thực hiện các nội dung quy định quản lý tuyển sinh đào tạo để có quyết sách đúng đắn trong việc nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học của trường.

Hệ thống văn bản quản lý phải có nội dung cụ thể, quy định rõ ràng, có các biểu mẫu và được công khai để tất cả các đối tượng liên quan như: “khách hàng” trong và ngoài trường, hay nói cách khác, đó chính là những cán bộ quản lý, giảng viên, học viên, phụ huynh, đối tác... thông hiểu, để dễ thực hiện các quy định liên quan đến bản thân, đến từng khâu công việc. Chính vì vậy, với ý nghĩa đặc biệt khi ứng dụng mô hình quản lý chất lượng nhà trường theo ISO vào quản lý, ban hành hệ thống văn bản đào tạo sau đại học nói riêng và đào tạo đại học nói chung trong trường ĐH sẽ tạo ra sự thay đổi có tính đột phá không chỉ trong quan niệm mà còn trong mô thức quản lý của nhà trường.[2]

Dưới góc độ của chuẩn chất lượng ISO 9001:2000, nội dung bài viết nghiên cứu điều tra về công tác quản lý đào tạo sau ĐH của một trường ĐH phải được nghiên cứu xem xét theo nhiệm vụ quy định của quy chế đào tạo sau ĐH và việc thực hiện quy định về đổi mới quản lý giáo dục đào tạo do Bộ Giáo dục và Đào tạo đề ra. Trong đó, nhiệm vụ của các trường là phải cụ thể hóa và ban hành các văn bản quy định, hướng dẫn cụ thể, chi

tiết để phục vụ quản lý đào tạo, tuyển sinh, đánh giá chất lượng và tạo nguồn đào tạo.

Yêu cầu về hệ thống tài liệu cần được soạn thảo trong hệ thống quản lý chất lượng của trường ĐH, bao gồm: Văn bản công bố về chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng của trường, sổ tay chất lượng, các thủ tục dạng văn bản được viện dẫn trong sổ tay chất lượng, các hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn này, các hướng dẫn công việc, quy định, quy chế, v.v... Việc văn bản hóa và quy trình hóa các nhiệm vụ quản lý trong đào tạo sau ĐH giúp trường kiểm soát, đo lường và phân tích được hiệu quả hoạt động của các đơn vị, các bộ phận trong trường. Dựa vào đó, lãnh đạo nhà trường tiến hành xem xét và đưa ra các quyết định chính xác, tạo được hiệu quả quản lý để ngày càng nâng cao chất lượng các sản phẩm đào tạo và nghiên cứu.

Việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng của Trường ĐHSPTPHCM nhằm đảm bảo tất cả hoạt động liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo đại học và sau đại học đều được văn bản hóa, quy trình hóa và kiểm soát một cách chặt chẽ theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2000. Để xây dựng và sử dụng hệ thống quản lý chất lượng trong nhà trường, ban lãnh đạo trường, khoa và các phòng ban cần hiểu rõ yêu cầu của quy trình để thực hiện một cách hiệu quả nhất.

3. Phương pháp triển khai và đối tượng điều tra

3.1. Phương pháp triển khai

Bằng phương pháp nghiên cứu hồ sơ, chúng tôi xem xét các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng cụ thể: Các hướng dẫn công việc, quy định, quy chế, ... đào tạo sau đại học của trường có đảm bảo nội dung mục tiêu theo quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo hay không? Mức độ triển khai thực hiện và sự công khai hóa văn bản quản lý có đến được đối tượng khách hàng và họ có thực hiện theo hay không? Đồng thời, bằng phương pháp quan sát thực tiễn và gửi phiếu lấy ý kiến đánh giá khách quan của cán bộ quản lý và giảng viên của trường, để biết thêm về cách hình thành và thực thi các nhiệm vụ của văn bản quản lý tuyển sinh, đào tạo của trường. Trong phiếu cũng đã thể hiện các mục văn bản quản lý theo một quy trình tương đối phù hợp với thực tế yêu cầu và phân ra hai mục: *các văn bản trường đã thực hiện, chưa thực hiện* và thực hiện ở mức độ nào, thực hiện theo thói quen hay quy định. Kết quả sẽ tính theo tần số và tỉ lệ phiếu thu về, loại các phiếu trả lời chưa đạt 70% số câu hỏi đề ra. Thang điểm: mức rất cao hoặc tốt (80-100%), mức cao hoặc khá là (65-79%), mức trung bình hoặc đạt yêu cầu (50-65%) và mức chưa đạt yêu cầu (0-49%).

Kết quả dưới đây cho thấy về đánh giá tìm hiểu thực trạng quản lý đào tạo sau đại học của Trường ĐHSPTPHCM theo tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001:2000 bao gồm: việc ban hành hệ thống văn bản quản lý chất lượng của trường, những văn bản quy định nhiệm vụ cho cá nhân, đơn vị, chuẩn bị nguồn lực, công tác kiểm tra kiểm soát đào tạo,

ban hành các văn bản quy định, thông báo, hướng dẫn tuyển sinh, công tác lưu trữ hồ sơ, tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học cho học viên, công tác kiểm soát chất lượng.

3.2. Đối tượng điều tra

Chúng tôi đã nghiên cứu hồ sơ về văn bản quản lý tuyển sinh và đào tạo sau đại học giai đoạn 2005 - 2010 của Trường ĐHSPTPHCM, đồng thời gửi các phiếu điều tra đến 80 cán bộ là lãnh đạo nhà trường, cán bộ quản lý và các giảng viên của các khoa có mã ngành đào tạo sau đại học để lấy ý kiến đánh giá. Kết quả số phiếu thu vào là 56 chiếm 70% số phiếu phát ra (trong đó 30 phiếu của giảng viên chiếm 53,6% và 26 phiếu của cán bộ quản lý (46,4%). Kết quả căn cứ trên số lượng và phần trăm của những phiếu hợp lệ.

4. Thực trạng về văn bản quản lý đào tạo sau đại học tại Trường ĐHSPTPHCM giai đoạn 2005-2010 so với chuẩn ISO

4.1. Những văn bản quản lý đào tạo sau đại học của Trường đã thực hiện

Khảo cứu 22 loại tài liệu theo tiêu chuẩn ISO về văn bản quản lý sau đại học, kết quả có 16 tài liệu của Trường ĐHSPTPHCM quy định quản lý nhiệm vụ cho cá nhân, đơn vị, chuẩn bị nguồn lực, công tác kiểm tra kiểm soát đào tạo, ban hành các văn bản quy định, thông báo, hướng dẫn tuyển sinh, công tác lưu trữ hồ sơ, tổ chức hoạt động nghiên cứu khoa học cho học viên, công tác kiểm soát chất lượng được ban hành. Những nhiệm vụ trường đã ban hành và phê duyệt bằng văn bản, kết quả thể hiện ở

bảng 1, trong đó đánh giá mức Khá từ 70% trở lên trong câu 7, 9, 14, 16 với những nội dung như sau: chuẩn bị đầy đủ nhân lực và nguồn nhân lực có 32 ý kiến, chiếm tỉ lệ 64%; chọn người tham gia vào các Hội đồng đào tạo, tuyển sinh có 36 ý kiến, tỉ lệ (70,6%); quá trình tuyển

sinh, đào tạo đều có những chỉ dẫn công việc bằng văn bản có 40 ý kiến, tỉ lệ (76,9%); tổ chức cho học viên báo cáo kết quả nghiên cứu khoa học có 39 ý kiến, tỉ lệ (76,5%) và việc khắc phục sai sót trong quá trình tổ chức có 34 ý kiến, chiếm tỉ lệ (65,4%).

Bảng 1. Thực trạng về văn bản quản lý đào tạo sau đại học ở Trường ĐHSPTPHCM (2005-2010) so với chuẩn ISO 9001:2000

| TT | Câu hỏi | Số phiếu thu được | | Chưa thực hiện | | Đã thực hiện | | | |
|----|---|-------------------|-------------|----------------|---------|--------------------|---------|----------------------------------|---------|
| | | Phiếu hợp lệ | Phiếu trống | Tần số | Tỉ lệ % | Làm theo thói quen | | Đã viết thành văn bản, phê duyệt | |
| | | | | | | Tần số | Tỉ lệ % | Tần số | Tỉ lệ % |
| 1 | Trường có văn bản quy định chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng của trường không ? | 52 | 4 | 25 | 48,1 | 8 | 15,4 | 19 | 36,5 |
| 2 | Trường có văn bản quy định trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ, nhân viên phù hợp với chính sách và mục tiêu đề ra không? | 52 | 4 | 1 | 1,9 | 21 | 40,4 | 30 | 57,7 |
| 3 | Trường có kế hoạch về nhân lực và nguồn nhân lực thích hợp để đảm bảo tính khả thi khi thực hiện tuyển sinh và đào tạo Sau đại học trường có không? | 50 | 6 | 7 | 14 | 11 | 22 | 32 | 64 |
| 4 | Trường có hệ thống kiểm soát (chứ không phải hệ thống kiểm tra) các công việc quản lý trong trường không? | 52 | 4 | 27 | 51,9 | 12 | 23,1 | 13 | 25 |
| 5 | Trường có kiểm tra, xem xét lại các văn bản quan trọng | 51 | 5 | 2 | 3,9 | 17 | 33,3 | 32 | 62,7 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|----|---|----|------|----|------|----|------|
| | đã viết trước khi chấp nhận và công bố thực hiện không? | | | | | | | | |
| 6 | Trường có những thay đổi với những văn bản, tài liệu đã được xem xét và chấp nhận trước đây không? | 50 | 6 | 4 | 8 | 16 | 32 | 30 | 60 |
| 7 | Trường chọn người tham gia vào các Hội đồng đào tạo, tuyển sinh có dựa trên khả năng và uy tín không? | 51 | 5 | 0 | 0 | 15 | 29,4 | 36 | 70,6 |
| 8 | Trường khi thông báo tuyển sinh, mở lớp bồi dưỡng có nói rõ yêu cầu về những nội dung mà trường muốn không? | 51 | 5 | 3 | 5,9 | 21 | 41,2 | 27 | 52,9 |
| 9 | Trường có đảm bảo rằng có văn bản hướng dẫn công việc về các quá trình tuyển sinh, đào tạo không? | 52 | 4 | 6 | 11,5 | 6 | 11,5 | 40 | 76,9 |
| 10 | Trường có kiểm tra việc lưu trữ những hồ sơ thông tin trong tuyển sinh đào tạo Sau đại học của trường không? | 50 | 6 | 4 | 8 | 18 | 36 | 28 | 56 |
| 11 | Trường có phương pháp rõ ràng để kiểm soát chất lượng quản lý đào tạo sau đại học không? | 52 | 4 | 21 | 40,4 | 20 | 38,5 | 11 | 21,2 |
| 12 | Trường có đảm bảo kiểm soát chặt chẽ quá trình tuyển sinh và đào tạo sau đại học không? | 52 | 4 | 5 | 9,6 | 22 | 42,3 | 25 | 48,1 |
| 13 | Trường có phương pháp đánh giá chất lượng công tác tuyển sinh và đào tạo sau đại học không? | 50 | 6 | 23 | 46 | 17 | 34 | 10 | 20 |
| 14 | Trường có tổ chức cho học viên, nghiên cứu sinh báo cáo kết quả nghiên cứu khoa học trước khi bảo vệ luận văn, luận án không? | 51 | 5 | 7 | 13,7 | 5 | 9,8 | 39 | 76,5 |