

THỬ ĐẶT VẤN ĐỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO TẠI ĐẠI HỌC DÂN LẬP VĂN LANG

NGUYỄN ĐẮC TÂM

Trong phiên họp Hội Đồng Trường vào ngày 5/11/2003, Chủ Tịch hội Đồng Quản trị, Ks Bùi Quang độ đã nhắc lại cái ý tưởng mà nó đã hình thành trong lãnh đạo Đại học Dân lập Văn Lang suốt mấy năm qua. Đó là việc Trường phải tiến đến thực hiện chất lượng quản lý theo ISO...

Có như thế, Đại học Dân Lập Văn Lang mới có thể vạch ra cho mình một quy trình điều hành công tác quản lý hiện đại và hiệu quả, nhằm phục vụ cho bước phát triển và hội nhập vào nền Đại học tiên tiến trên thế giới trong những thập kỷ sắp tới.

Trong điều kiện sớm cho phép thực hiện quản lý chất lượng theo ²ISO tại Trường, có lẽ chúng ta cũng cần tìm hiểu qua về: ISO, ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002,

ISO LÀ GÌ?

ISO (International Standards Organization)

ISO là tổ chức các tiêu chuẩn quốc tế.

ISO 9000 ?

Đối với những hệ thống quản lý chất lượng, ISO 9000 là gia đình trong những tiêu chuẩn quốc tế.

ISO 9000 đơn giản và "Logic". Thế nhưng khi đưa vào thực hiện trong thực tế, chúng ta cần phải có sự thông hiểu, cần có sự cam kết chắc chắn và phải có quyết tâm cao mới đạt được.

Để thực hiện ISO 9000 thành công, nó đòi hỏi chúng ta phải có 5 điều kiện cơ bản sau:

I. QUẢN LÝ
(MANAGEMENT)

phải



Tận tâm (committed)
Cương quyết (Determined)
Dễ thông cảm (Responsive)
Tập trung vào "khách hàng" (customer focussed)

II. CON NGƯỜI
(PEOPLE)

phải



Có ý thức chất lượng (quality consious)
Được công nhận chính thức (authorized)
Được tổ chức (organized)
Được trao quyền (Empowered)
Đầy đủ năng lực (competent)
Tự ghép mình vào kỷ luật (self disciplined)
Được động viên (motivated)

III. TÀI LIỆU
(DOCUMENTS)

- Phải
- ▶ Được tiêu chuẩn hoá (standardized)
 - ▶ Thích hợp (appropriate)
 - ▶ Có liên quan (Relevant)
 - ▶ Thực tế (practical)
 - ▶ Được sử dụng thiết thân (used friendly)
 - ▶ Được kiểm tra (controlled)
 - ▶ Có thể sử dụng dễ dàng (easily available)
 - ▶ Thường xuyên được nâng cấp
(Continuously upgraded)

IV. QUI TRÌNH
(processes)

- Phải
- ▶ Tương thích (consistent)
 - ▶ Được kiểm tra (controlled)
 - ▶ Có thể so với (repeatable)
 - ▶ Có thể mô tả được (measurable)
 - ▶ Minh bạch rõ ràng (transparent)

V. HỆ THỐNG
(SYSTEM)

- Phải
- ▶ Có tính định hướng mục tiêu (objective oriented)
 - ▶ Được chứng minh bằng tài liệu (documented)
 - ▶ Hiệu quả (Effective)
 - ▶ Được tiến hành kiểm toán (audited)
 - ▶ Được xem xét lại (reviewed)
 - ▶ Được cải tiến liên tục (continuously improved)

Trên đây, chúng tôi trình bày sơ lược về ISO 9000 để chúng ta có cái nhìn khái quát về quản lý chất lượng. Từ đó, chúng ta xem coi nó có thể áp dụng tốt trong công tác quản lý chất lượng tại trường Đại học của chúng ta trong thời gian sắp tới hay không.

Trong kỳ tới, chúng ta tiếp tục nghiên cứu để tìm hiểu thêm về ISO 9001, ISO 9002. Một khi mọi người trong Trường hiểu rõ về ISO, thì việc áp dụng quản lý chất lượng theo đó sẽ là cơ sở thuận lợi cơ bản.

Theo thiện ý của tôi, việc trình bày các hướng dẫn của ISO trước là để mọi người trong Đại học Dân Lập Văn Lang sớm thông hiểu, có thời gian suy nghĩ và đối chiếu với các điều kiện thực tế trong Trường. Để đến khi thực hiện việc quản lý chất lượng theo mô hình này, chúng ta sẽ được sự đồng thuận cao. Chính đây là điều kiện tốt nhất để Trường ta thực hiện hoài bão cho một trường Đại học lý tưởng dành cho thế hệ trẻ mai sau ./.

TS. NGUYỄN ĐẮC TÂM

Phó Chủ tịch Hội đồng Quản trị, Phó Hiệu trưởng