

ÁP DỤNG TIÊU CHUẨN ISO 9000 TRONG CÔNG TÁC VĂN THƯ - LƯU TRỮ - MỘT MÔN HỌC CẦN THIẾT CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGÀNH LƯU TRỮ HỌC VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

ThS. Cam Anh Tuấn*

Trải qua hơn 40 năm hoạt động, Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội - tiền thân là Bộ môn Lưu trữ học, trực thuộc Khoa Lịch sử, Trường Đại học Tổng hợp Hà Nội - đã cung cấp cho xã hội một số lượng lớn cán bộ văn thư, lưu trữ trình độ đại học. Khoa là địa chỉ tin cậy hàng đầu trong việc đào tạo đại học văn thư, lưu trữ và địa chỉ duy nhất đào tạo chuyên ngành này bậc sau đại học ở Việt Nam. Với vị thế của mình, sức ép đổi mới và cập nhật trong nội dung, chương trình, phương pháp đào tạo luôn là vấn đề mang tính thường trực đối với hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học của Khoa. Cập nhật các môn học mới không chỉ góp phần giữ vững vị trí của Khoa trong lĩnh vực đào tạo đại học ngành lưu trữ học và quản trị văn phòng mà còn nhằm đáp ứng được những thay đổi của xã hội nói chung và công tác văn thư lưu trữ nói riêng. Bài viết này được xây dựng nhằm đề xuất một môn học có ý nghĩa thực tiễn sâu sắc, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay, đó là môn học “Áp dụng ISO 9000 trong công tác văn thư - lưu trữ”.

1. Sự cần thiết phải xây dựng môn học

Môn học này được xây dựng xuất phát từ 02 quan điểm cơ bản tương ứng với 02 góc độ tiếp cận khách quan và chủ quan. Góc độ

* Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQGHN.

khách quan của môn học xuất phát từ nhu cầu thực tiễn trong công tác văn thư lưu trữ. Nhu cầu hoàn thiện chương trình đào tạo của ngành lưu trữ học và quản trị văn phòng là góc độ tiếp cận chủ quan của chúng tôi.

+ Căn cứ khách quan:

Xét dưới góc độ là hoạt động đảm bảo thông tin văn bản cho hoạt động quản lý, công tác văn thư, lưu trữ ngày càng đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động của bất cứ loại hình cơ quan, doanh nghiệp hay tổ chức nào. Sự nắm bắt và tận dụng thông tin trong thời đại ngày nay đã trở thành những bài toán hóc búa đối với các nhà quản lý. Họ sẽ không thể hoàn thành nhiệm vụ của mình nếu thiếu các phương tiện quản lý thông tin hữu hiệu. Cùng với sự gia tăng nhận thức về lợi thế của thông tin văn bản, các nhà quản lý đã coi việc làm tốt công tác văn thư lưu trữ như một bí quyết có ảnh hưởng quan trọng đối với chất lượng của hoạt động lãnh đạo. Bằng chứng là những giải pháp cải tiến công tác văn thư lưu trữ đang được rất nhiều nhà quản lý quan tâm thực hiện.

Trên thực tế, những giải pháp về công tác văn thư, lưu trữ mà các cơ quan đã tiến hành từ trước đến nay không thực sự đem lại hiệu quả cao và bền vững. Nguyên nhân của thực tế này là do nhiều giải pháp còn thiếu tính hệ thống, các biện pháp thực hiện thiếu tính khoa học và đặc biệt chưa khắc phục được từ gốc rễ nguyên nhân dẫn đến tình trạng yếu kém của công tác văn thư, lưu trữ. Một giải pháp mang tính hệ thống, chứa đựng các biện pháp hữu hiệu cũng như có khả năng khắc phục được các nhược điểm cố hữu trong công tác văn thư, lưu trữ chính là sự lựa chọn mang tính chiến lược của các cơ quan. Và xây dựng hệ thống quản lý chất lượng công tác văn thư, lưu trữ theo bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là một giải pháp được nhắc đến nhiều nhất trong những năm gần đây. Từ các cơ quan quản lý nhà nước đến các doanh nghiệp đều có chung một lựa chọn này nhằm phát huy tốt nhất vai trò của công tác văn thư, lưu trữ. Ngày càng có nhiều các cơ quan, doanh nghiệp ở Việt Nam áp dụng ISO 9000 trong công tác văn thư, lưu trữ. Chúng ta có thể kể đến một số cơ quan, doanh nghiệp đi đầu trong việc

thực hiện giải pháp này: Đối với các cơ quan nhà nước là Bộ Công nghiệp, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, UBND thành phố Hà Nội, UBND thành phố Hồ Chí Minh, UBND tỉnh Khánh Hoà, UBND quận 1 - thành phố Hồ Chí Minh, UBND quận Hồng Bàng - thành phố Hải Phòng, Tổng cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng...; đối với các doanh nghiệp là Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng Công ty Bảo hiểm Việt Nam, Tập đoàn Dầu khí Việt Nam... Và chắc chắn con số này sẽ còn gia tăng nhanh chóng trong những năm tới vì việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã trở thành một chủ trương lớn của Chính phủ được cụ thể hoá tại Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006. Điều này khiến chúng ta có thể khẳng định rằng việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9000 nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác văn thư, lưu trữ sẽ trở thành một xu thế tất yếu trong những năm sắp tới.

Sự phổ biến của giải pháp này đã, đang và sẽ đặt ra nhiều bài toán đối với hoạt động quản lý nhà nước về công tác văn thư, lưu trữ và đặc biệt là đối với hoạt động đào tạo cán bộ văn thư, lưu trữ ở Việt Nam hiện nay. Nó đòi hỏi cần phải có sự thay đổi hoặc bổ sung một số kiến thức cần thiết trong nội dung, chương trình đào tạo cán bộ văn thư, lưu trữ ở Việt Nam hiện nay, đặc biệt là chương trình đào tạo cán bộ văn thư, lưu trữ ở bậc đại học và sau đại học. Cụ thể những kiến thức cần cung cấp là những kiến thức liên quan đến bộ tiêu chuẩn ISO 9000, những lợi ích đặc biệt thiết thực của bộ tiêu chuẩn này đối với công tác văn thư, lưu trữ và cách thức tổ chức áp dụng... Với những kiến thức được trang bị như vậy, người học sau khi ra trường có thể đảm nhiệm vai trò tổ chức thực hiện hoặc tham mưu tổ chức thực hiện việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000, hoặc trực tiếp tham gia một số khâu quan trọng trong việc thực hiện giải pháp trên tại một cơ quan cụ thể. Ngoài ra, những kiến thức được cung cấp sẽ giúp người học nhanh chóng thích nghi với thực tế các cơ quan mà mình công tác sau này.

+ Căn cứ chủ quan:

Như chúng tôi đã trình bày ở trên, việc đổi mới các yếu tố liên quan đến quá trình đào tạo đại học, từ những vấn đề nhận thức, tư duy

về đào tạo đại học đến những vấn đề vi mô như chương trình, nội dung, phương pháp giảng dạy, đánh giá là một yêu cầu cấp thiết đối với đào tạo bậc đại học ở Việt Nam. Đào tạo đại học ngành Lưu trữ học và Quản trị văn phòng cũng không nằm ngoài quy luật đó. Trong những năm qua, Khoa đã có nhiều lần đổi mới để đáp ứng nhu cầu của thực tiễn. Chương trình đào tạo chuyên ngành của Khoa hiện nay cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu xã hội cũng như khả năng nhận thức của người học. Những môn học về khoa học nghiệp vụ chiếm thời lượng đáng kể trong chương trình đào tạo chuyên ngành của Khoa. Học tốt các môn học này, người học hoàn toàn có thể đáp ứng được nhu cầu của các cơ quan tuyển dụng. Sự phản hồi của nhiều cơ quan sử dụng cán bộ được đào tạo từ Khoa trong nhiều năm qua là thực sự rất khả quan. Các môn học chuyên ngành đã cung cấp cho người học những hiểu biết sâu sắc về kiến thức lý luận nghiệp vụ cũng như khả năng trực tiếp thực hiện thành thạo các nghiệp vụ đó. Tuy nhiên, đây chưa phải là cái đích cần đạt được của một cán bộ trình độ đại học. Ngoài khả năng trên, họ cần phải nắm được một số kỹ năng tổ chức thực hiện những nghiệp vụ trên một cách thành công nhất. Kỹ năng này thực sự rất quan trọng đối với cán bộ phụ trách công tác văn thư, lưu trữ trong bất cứ cơ quan nào. Điều này xuất phát hoàn toàn từ tính đặc thù của công tác văn thư, lưu trữ. Công tác này liên quan đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của đại bộ phận cán bộ trong cơ quan. Trong khi đó, những hiểu biết về nghiệp vụ văn thư, lưu trữ của các cán bộ ở hầu hết các cơ quan còn nhiều hạn chế. Vì vậy, nếu cán bộ văn thư, lưu trữ không có khả năng tổ chức thực hiện các nghiệp vụ sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả của công tác này trong cơ quan. Việc hình thành các kỹ năng tổ chức thực hiện ở người học là yếu tố tiên quyết trong việc khắc phục tình trạng trên. Sự bổ sung những môn học về kỹ năng tổ chức thực hiện trong Đào tạo đại học Lưu trữ học và Quản trị văn phòng là một yêu cầu tất yếu. Và môn học “Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong công tác văn thư - lưu trữ” sẽ là sự bổ khuyết cần thiết trong chương trình đào tạo của Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn cung cấp các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng. Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong

công tác văn thư, lưu trữ thực chất là xây dựng hệ thống quản lý chất lượng công tác văn thư, lưu trữ tuân thủ đúng các yêu cầu do bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đặt ra. Đây là một giải pháp nhằm khắc phục những yếu kém trong công tác văn thư, lưu trữ hiện nay. Dưới góc độ là một giải pháp, việc tổ chức thực hiện giải pháp quyết định tối đa tỷ lệ thành công của giải pháp. Hơn nữa, trên cơ sở nghiên cứu những kinh nghiệm quản lý hiện đại, bộ tiêu chuẩn ISO 9000 cũng cung cấp những yêu cầu đối với quá trình tổ chức thực hiện. Theo đánh giá của các nhà quản lý, đây là những kinh nghiệm rất tiến bộ. Như vậy, môn học này không chỉ cung cấp cho sinh viên những kiến thức về một giải pháp cụ thể mà còn cung cấp những kiến thức về kỹ năng tổ chức thực hiện một nhiệm vụ. Những kiến thức này, theo đánh giá của nhiều nhà khoa học, có thể áp dụng vào nhiều lĩnh vực khác nhau. Bằng chứng là rất nhiều tổ chức, cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp khác nhau đã áp dụng bộ tiêu chuẩn này trong hoạt động của mình. Như vậy, môn học này thực sự rất hữu ích trong chương trình đào tạo của Khoa. Nó vừa cung cấp cho sinh viên những kiến thức mang tính thực tiễn cao vừa góp phần lấp mảng kiến thức kỹ năng tổ chức thực hiện đang khuyết trong chương trình đào tạo ngành lưu trữ học và quản trị văn phòng.

2. Mục đích của môn học

Môn học được xây dựng với những mục đích cần đạt được như sau:

- Môn học trang bị cho người học những hiểu biết cơ bản nhất về chất lượng, quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng. Đây là những kiến thức nền tảng cơ bản của môn học. Nắm hiểu những kiến thức này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên không chỉ trong việc học tập môn học này mà còn giúp người học có những định hướng thiết thực trong việc tổ chức thực hiện một công việc cụ thể như xác định nguyên tắc, yêu cầu, mục tiêu, trình tự các bước tiến hành... Những định hướng có được thông qua việc nắm bắt các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng một công việc.

- Mục đích thứ hai của môn học là cung cấp cho người học những hiểu biết về bộ tiêu chuẩn ISO 9000 như triết lý của bộ tiêu chuẩn này,

thành phần của bộ tiêu chuẩn, đặc biệt là các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đối với các hệ thống quản lý chất lượng, trong đó có hệ thống quản lý chất lượng công tác văn thư lưu trữ. Sự phù hợp của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 với công tác văn thư lưu trữ, những lợi ích mà bộ tiêu chuẩn đem lại hay những đặc thù của hệ thống quản lý chất lượng công tác văn thư lưu trữ... cũng phải được làm sáng tỏ cho người học. Mục đích này là một trong những mục đích quan trọng nhất của môn học. Nó cung cấp động cơ học tập cho người học một cách mạnh mẽ và rõ nét nhất.

- Cung cấp những kiến thức về quy trình tổ chức thực hiện việc áp dụng trong công tác văn thư lưu trữ là mục đích thứ ba của môn học. Bản thân quy trình tổ chức thực hiện cũng là một trong những nội dung hướng dẫn quan trọng của bộ tiêu chuẩn. Vì vậy, đây không chỉ dừng lại là quy trình tổ chức thực hiện việc áp dụng ISO 9000 mà thực sự trở thành những gợi ý quan trọng cho người học trong việc tổ chức thực hiện các giải pháp khác phục vụ hoạt động của mình khi ra công tác sau này.

- Mục đích cuối cùng của môn học là cung cấp cho người học những hiểu biết về tình hình thực tế trong việc áp dụng ISO 9000 trong công tác văn thư lưu trữ ở Việt Nam hiện nay. Giải pháp này đã, đang và sẽ được thực hiện rộng rãi trong nhiều loại hình cơ quan tại Việt Nam. Cung cấp những thông tin trên, đặc biệt là những sai sót trong quá trình thực hiện sẽ giúp người học rút ra được những bài học kinh nghiệm quý báu và hữu ích, tránh mắc phải sai lầm khi thực hiện giải pháp này tại cơ quan mình công tác

Với những mục đích trên, chúng tôi muốn khẳng định hai luận điểm cơ bản: Thứ nhất, môn học “Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong công tác văn thư - lưu trữ” không chỉ là môn học mang tính thực tiễn cao mà còn mang tính lý luận sâu sắc. Thứ hai, kiến thức của môn học “Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong công tác văn thư - lưu trữ” không chỉ dừng lại ở việc cung cấp một giải pháp cải tiến đối với công tác văn thư lưu trữ mà quan trọng hơn, nó cung cấp được những kiến thức để thực hiện bất cứ giải pháp nào đối với bất cứ công việc gì. Đó là

những kỹ năng về tổ chức thực hiện một công việc đã được đúc kết bởi những kinh nghiệm quản lý hiện đại trên thế giới.

3. Một số đề xuất

Việc xây dựng môn học “Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong công tác văn thư - lưu trữ” thực sự là nhu cầu bức thiết trong giai đoạn hiện nay. Trước mắt, những nội dung của môn học này cần được lồng ghép trong nội dung giảng dạy của một số môn học đã sẵn có trong chương trình như nhập môn công tác văn thư và công tác lưu trữ, quản lý nhà nước trong công tác văn thư lưu trữ hay trong các môn học về nghiệp vụ văn thư, lưu trữ. Đây là giải pháp tình thế. Trong trường hợp này, mục đích đặt ra đơn giản là giúp sinh viên nắm được những thông tin nhất định về một giải pháp cải tiến chất lượng công tác văn thư, lưu trữ đang được tiến hành trong thực tế ở Việt Nam hiện nay. Điều quan trọng hơn chính là giúp sinh viên xác định được trách nhiệm của mình trong việc đi sâu nghiên cứu, tìm hiểu về một giải pháp đang được triển khai mạnh mẽ trong các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp... Đây là những địa chỉ làm việc của sinh viên sau này.

Về giải pháp mang tính chiến lược, Khoa cần sớm bổ sung môn học này trong chương trình đào tạo của mình. Chỉ trong phạm vi một môn học độc lập, những mục đích mà chúng tôi đặt ra ở trên mới có khả năng thực hiện được. Trong tương lai, môn học này sẽ không chỉ dừng lại ở việc cung cấp một giải pháp đáp ứng yêu cầu của thực tế Việt Nam trong giai đoạn hiện nay mà còn cần xây dựng và phát triển thành một môn học mới với những kiến thức được thiết kế ở mức độ cao hơn. Đó là môn học liên quan đến các phương pháp quản lý chất lượng hiện đại mà ISO 9000 chỉ là một trong rất nhiều những phương pháp đó.

Bên cạnh đó, với tư cách là cơ quan nghiên cứu về lý luận và thực tiễn công tác văn thư lưu trữ ở Việt Nam, Khoa cũng cần đẩy mạnh nghiên cứu về hệ thống quản lý chất lượng công tác văn thư lưu trữ theo tiêu chuẩn ISO 9000 nói riêng và các phương pháp quản lý chất lượng hiện đại nói chung. Riêng đối với việc nghiên cứu về bộ tiêu chuẩn ISO 9000 và khả năng áp dụng tại Việt Nam, ngay từ những

năm 2000, Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng đã có những nghiên cứu bước đầu. Đây sẽ là nền tảng cho việc thiết kế và giảng dạy môn học “Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong công tác văn thư - lưu trữ” trong chương trình đào tạo của Khoa.

Trên đây là một số suy nghĩ bước đầu của chúng tôi về một môn học cần thiết trong chương trình giảng dạy của Khoa. Với sự bổ sung của môn học “Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong công tác văn thư - lưu trữ”, cùng với sự phát triển của những môn học truyền thống đang được giảng dạy tại Khoa, chúng tôi tin tưởng rằng sinh viên ngành Lưu trữ học và Quản trị văn phòng chắc chắn có thể đáp ứng được yêu cầu của xã hội cũng như thực tế phát triển của ngành trong tương lai.