

# XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TINH GỌN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Dương Hoàng Kiệt, Nguyễn Quốc Hùng

*Trung tâm Quản lý chất lượng, Trường ĐH Công nghiệp thực phẩm TP.HCM*

## TÓM TẮT

Chất lượng là yếu tố cốt lõi tạo ra sự phát triển bền vững cho tất cả các cơ sở giáo dục đại học. Tất cả các hoạt động của cơ sở giáo dục đại học cuối cùng cũng là nhằm để đào tạo sinh viên có kiến thức và kỹ năng trên cơ sở sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có. Do đó, chất lượng giáo dục đại học có liên quan chặt chẽ đến chất lượng nguồn nhân lực của quốc gia. Quản lý chất lượng là phương thức quản lý đã được vận dụng thành công trong các lĩnh vực thương mại, dịch vụ, sản xuất và từng bước được triển khai áp dụng trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Để quản lý chất lượng đại học thì việc đầu tiên và có yếu tố then chốt là xây dựng một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường. Tuy nhiên, trong thực tế triển khai, việc lựa chọn thiết lập hệ thống IQA theo mô hình như thế nào để đáp ứng các quy định và hoạt động có hiệu quả và phù hợp với các mô hình đảm bảo chất lượng bên trong trên thế giới là một vấn đề mà các cơ sở giáo dục đại học đang phải đối diện. Do vậy, để các cơ sở giáo dục phát triển ổn định, bền vững trong bối cảnh cách mạng khoa học công nghệ 4.0, toàn cầu hóa, và đổi mới giáo dục đại học thì cần phải nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng giáo dục, xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục bên trong tinh gọn nhằm nâng cao chất lượng giáo dục.

**Từ khóa:** Hệ thống quản lý chất lượng, AUN-QA, ISO 21001

## 1. MỞ ĐẦU

Ngày nay, trước xu thế toàn cầu hóa và trong bối cảnh hội nhập quốc tế về giáo dục đại học đang diễn ra mạnh mẽ như hiện nay thì công tác bảo đảm chất lượng, trong đó bao gồm đánh giá và cải tiến chất lượng bên trong, kiểm định và xếp hạng trường đại học từ bên ngoài đang trở thành một trong những mối quan tâm hàng đầu của cơ sở giáo dục đại học Việt Nam. Điều này đòi hỏi các trường đại học phải có chính sách, chủ trương rõ ràng về chất lượng nói chung và bảo đảm chất lượng nói riêng và là yếu tố quan trọng để một trường đại học khẳng định uy tín, vị thế và hội nhập với nền giáo dục đại học toàn cầu. Nhưng để bảo đảm chất lượng, một trong những đòi hỏi quan trọng là trường đại học phải xây dựng và phát triển một hệ thống bảo đảm chất lượng nội bộ (Internal Quality Assurance: IQA). Chính vì vậy, bài viết này nhằm mục đích thảo luận những vấn đề cơ bản về hệ thống IQA trong một cơ sở giáo dục đại học.

Hệ thống bảo đảm chất lượng nội bộ có ý nghĩa đặc biệt quan trọng để duy trì và cải tiến chất lượng trong cơ sở giáo dục đại học nhằm hỗ trợ thực hiện các hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ và đề hướng tới đạt tầm nhìn, sứ mạng và các giá trị cốt lõi của cơ sở giáo dục, đáp ứng các chuẩn mực quốc gia và quốc tế.

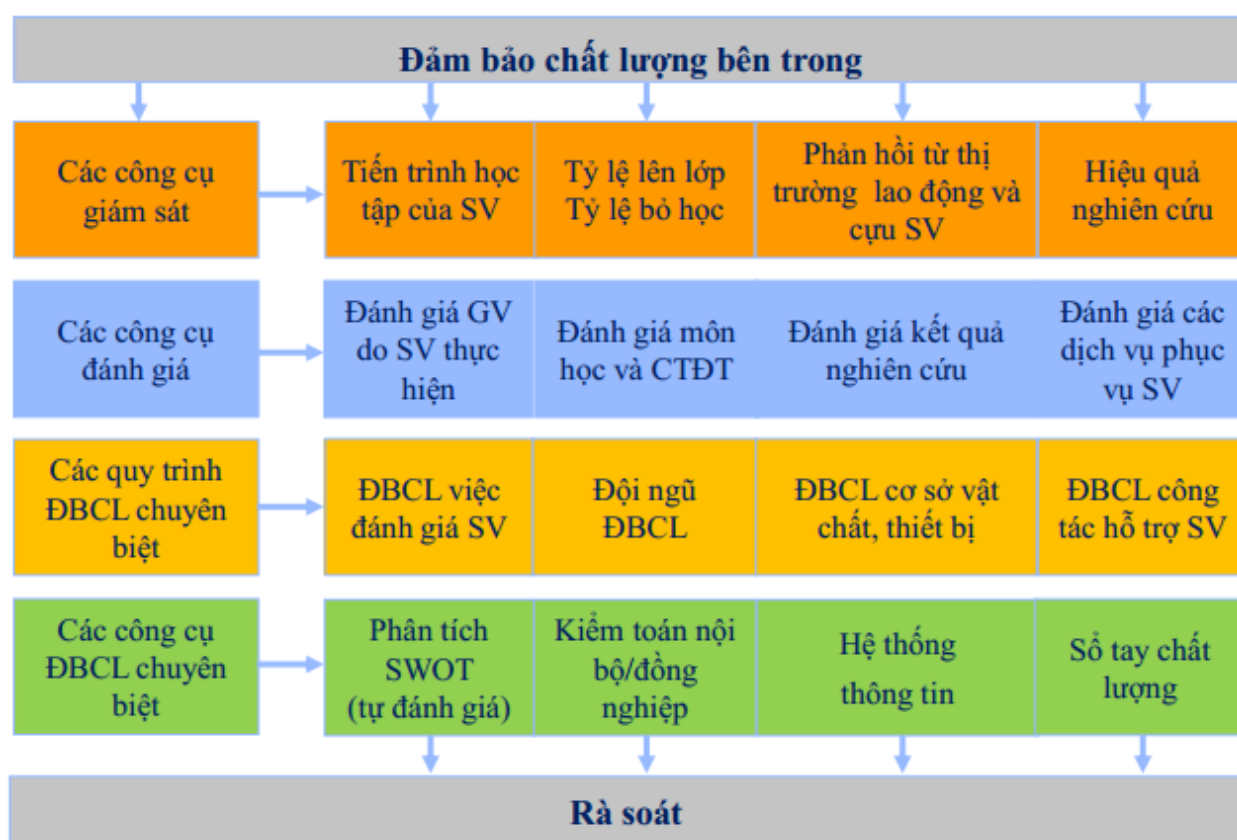
Hệ thống IQA là yêu cầu không thể thiếu đối với bất kỳ trường đại học nào nghiêm túc trong việc duy trì các tiêu chuẩn chất lượng nên thực hiện cho dù điều

này có hướng đến mục tiêu kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục hay kiểm định chất lượng cấp chương trình đào tạo. Do vậy, hệ thống IQA có thể tồn tại mà không có kiểm định chất lượng nhưng hoạt động kiểm định chất lượng của một trường đại học, một chương trình đào tạo mà không có hệ thống IQA hiệu quả thì khó có thể đạt được các kết quả cao về kiểm định chất lượng. Hoạt động của hệ thống IQA cần được coi là một trong những mục tiêu ưu tiên, đòi hỏi phải ngày càng đi vào chiều sâu, đề cao tính hiệu quả và gắn kết chặt chẽ với các hoạt động cơ bản của một trường đại học nhằm không ngừng nâng cao chất lượng, không ngừng khẳng định uy tín, vị thế của các trường đại học.

## 2. CÁC MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

### 2.1. Mô hình AUN-QA đối với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong

Hệ thống IQA của AUN được xây dựng một cách toàn diện để nâng cao tiêu chuẩn học thuật và tăng cường giáo dục, nghiên cứu và dịch vụ giữa các trường đại học thành viên trong mạng lưới AUN. Các tiêu chuẩn bảo đảm chất lượng của AUN tập trung vào: Tiêu chuẩn về đánh giá hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong; tiêu chuẩn về đánh giá chất lượng cấp trường; tiêu chuẩn đánh giá chương trình đào tạo. Mô hình bảo đảm chất lượng của AUN-QA bao gồm các khía cạnh liên quan đến chiến lược, hệ thống và chiến thuật, tất cả đều phụ thuộc vào bảo đảm chất lượng bên trong và bảo đảm chất lượng bên ngoài, trong đó có kiểm định chất lượng. Mô hình này được áp dụng cho các trường đại học của ASEAN và thống nhất giữa khung bảo đảm chất lượng vùng và quốc tế.



Hình 1. Mô hình AUN-QA cho hệ thống IQA của cơ sở giáo dục đại học

Hàng 1 cho biết các công cụ giám sát cần thiết để theo dõi hoạt động và phát triển của nhà trường.

Hàng 2 cho biết các công cụ đánh giá.

Hàng 3 cho biết những quy trình QA (QA processes) cho các hoạt động cụ thể. Có một số quy trình bảo đảm chất lượng cụ thể trong phạm vi hệ thống IQA để bảo đảm một số hoạt động như: bảo đảm chất lượng trong đánh giá người học (QA of the student assessments), bảo đảm chất lượng đội ngũ, cách thức nhà trường quan tâm tới cơ sở vật chất, trang thiết bị và bảo đảm chất lượng các dịch vụ hỗ trợ người học.

Hàng 4 cho biết những công cụ đặc biệt dành cho hệ thống IQA.

## **2.2. Mô hình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018**

Tiêu chuẩn ISO 21001:2018 là một tiêu chuẩn quốc tế được phát triển bởi Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế, cung cấp các công cụ quản lý cho các tổ chức cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục, giúp các nhà cung cấp đáp ứng nhu cầu của người học. ISO 21001:2018 dựa trên hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001, nhưng có những phần mang tính đặc thù cho tổ chức giáo dục, cung cấp một khung cụ thể cho các tổ chức giáo dục nhằm cải thiện sự hài lòng của người học bằng cách cải thiện chương trình giảng dạy và tuân thủ các yêu cầu của người học. Tiêu chuẩn này được áp dụng cho bất kỳ tổ chức nào cung cấp chương trình giảng dạy để phát triển kiến thức, kỹ năng và thái độ thông qua nhiều phương pháp giảng dạy.

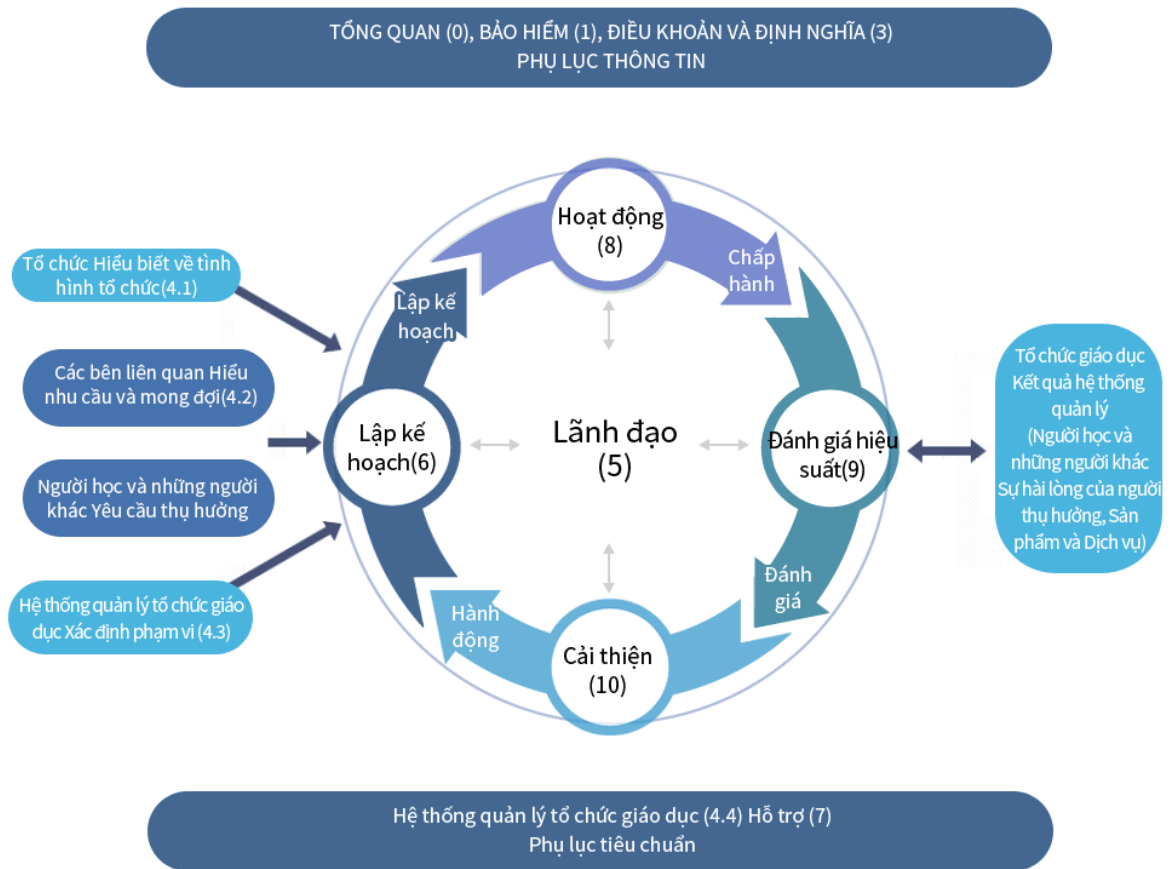
ISO 21001:2018 là tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng dành riêng cho các đơn vị giáo dục đào tạo, có nhiều nguyên tắc, cách tiếp cận, yêu cầu và quy trình khác biệt và tập trung so với các khung tiêu chuẩn được áp dụng đại trà. ISO 21001:2018 tập trung vào sự tương tác giữa tổ chức giáo dục, người học và các bên quan tâm có liên quan khác, với các quá trình giáo dục ngày càng tập trung nhiều hơn vào sự đồng sáng tạo nhằm cung cấp giáo dục có chất lượng trong môi trường thách thức mới, trong đó các mối quan hệ khách hàng – nhà cung cấp mang tính truyền thống dần được thay bằng quan hệ đối tác hợp tác. Đây là quan điểm và cách tiếp cận mới, giúp việc tăng cường chất lượng cho công tác giáo dục đào tạo được nhìn nhận một cách toàn diện với đầy đủ các góc nhìn và quan điểm đa chiều.

ISO 21001:2018 là cơ sở cho việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng cho các hoạt động cốt lõi, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo và vận hành của tổ chức giáo dục. Tiêu chuẩn này chú trọng đảm bảo chất lượng của hoạt động dạy, học và nghiên cứu; quan tâm đến các nhu cầu của người học về môi trường trải nghiệm, đời sống tinh thần, toàn cầu hóa... và thúc đẩy các cơ hội bình đẳng cho người học, không phân biệt tôn giáo, văn hóa, giới tính, khả năng...

ISO 21001:2018 mang lại lợi ích cho cán bộ, giảng viên, nhân viên và cơ sở giáo dục như đề cao tính tinh gọn của bộ máy tổ chức và hiệu quả của công việc, quan tâm đến lợi ích của cán bộ, giảng viên, nhân viên, hướng đến môi trường làm việc nhân văn, lộ trình thăng tiến rõ ràng. Mặt khác, tiêu chuẩn này còn nâng cao hình ảnh thương hiệu của cơ sở giáo dục và cán bộ, giảng viên, nhân viên thông qua các hoạt động chuyên môn và hoạt động kết nối phục vụ cộng đồng.

Sự cần thiết của ISO 21001:2018 là giúp các cơ sở giáo dục đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của người học và những người thụ hưởng khác. Các cơ sở giáo dục được hưởng lợi từ việc cung cấp trải nghiệm học tập hiệu quả và phù hợp với sứ

mệnh và tầm nhìn của tổ chức. Đồng thời các dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục mà người học nhận được sẽ được cá nhân hóa nhiều hơn.



Hình 2. Mô hình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018

Hệ thống quản lý chất lượng cho tổ chức giáo dục theo ISO 21001:2018 được thiết lập dựa trên nền tảng 11 nguyên tắc, trong đó phải kể đến một số nguyên tắc mang tính đặc thù của hệ thống quản lý chất lượng cho tổ chức giáo dục, như:

– *Hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác:* Thành công bền vững đạt được khi một tổ chức giáo dục có thể giải quyết được yêu cầu của mọi người học, đồng thời thu hút và giữ được lòng tin của các bên hưởng lợi khác như người sử dụng lao động, cha mẹ và chính phủ. Các tổ chức thành công thực hiện công việc để đảm bảo rằng từng người học thực hiện với tiềm năng cao nhất của họ. Mỗi hoạt động được thực hiện với tổ chức giáo dục đều mang lại cơ hội tạo ra nhiều giá trị hơn cho người học và các bên hưởng lợi khác;

– *Sự lãnh đạo về tầm nhìn:* Sự lãnh đạo về tầm nhìn là việc lôi cuốn người học và các bên hưởng lợi khác cùng tham gia vào việc tạo lập, xây dựng và thực hiện sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu của tổ chức;

– *Trách nhiệm xã hội:* tổ chức giáo dục chịu trách nhiệm về các tác động của các quyết định và hoạt động của mình tới xã hội, kinh tế và môi trường thông qua sự minh bạch và ứng xử đạo đức;

– *Khả năng tiếp cận và sự bình đẳng:* Các tổ chức giáo dục cần đảm bảo rằng nhóm người rộng nhất có thể tiếp cận được các sản phẩm và dịch vụ giáo dục của

mình, tùy thuộc vào các ràng buộc và nguồn lực của họ. Tổ chức cũng cần đảm bảo rằng tất cả người học có thể sử dụng và hưởng lợi từ các sản phẩm và dịch vụ đó một cách công bằng;

– *Ứng xử có đạo đức trong giáo dục:* Khả năng của tổ chức trong việc tạo ra môi trường đạo đức chuyên nghiệp, trong đó tất cả các bên quan tâm đều được đối xử công bằng, tránh xung đột lợi ích và các hoạt động được thực hiện vì lợi ích xã hội. Để thành công bền vững, tổ chức cần xây dựng hình ảnh chính trực (trung thực và công bằng) trong đối xử với tất cả các bên quan tâm. Nhân viên của tổ chức cần giữ mình ở tiêu chuẩn nghề nghiệp cao nhất trong mọi ứng xử;

– *An toàn và bảo vệ dữ liệu:* Tổ chức tạo lập môi trường trong đó tất cả các bên quan tâm có thể tương tác với tổ chức giáo dục với đầy đủ niềm tin rằng họ duy trì được kiểm soát đối với việc sử dụng dữ liệu về chính mình và tổ chức giáo dục sẽ xử lý dữ liệu của họ với sự thận trọng và bảo mật thích hợp.

Nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục tốt và đồng đều, ISO 21001:2018 nhấn mạnh một số khái niệm liên quan đến thực tiễn tốt nhất về quản lý giáo dục, cụ thể:

- Chất lượng giáo dục phụ thuộc vào giảng viên;
- Phương pháp tiếp cận là lấy người học làm trung tâm;
- Cung cấp các nguồn lực và cơ sở vật chất tốt;
- Chương trình học và tài liệu phù hợp với người học;
- Môi trường học tập an toàn và thuận lợi;
- Sự hỗ trợ từ xã hội và gia đình;
- Thiết kế phân biệt giới tính được thiết lập.

Từ đó giúp các cơ sở giáo dục nâng cao chất lượng bằng cách kết hợp các khái niệm và mục tiêu vào phương pháp giảng dạy. Bên cạnh đó, cơ sở giáo dục phải thiết lập, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý để tổ chức quản lý giáo dục theo các đầu việc dưới đây:

- Xác định đầu vào cần thiết và đầu ra mong muốn của các quá trình này;
- Xác định trình tự và sự tương tác giữa các quá trình;
- Xác định và áp dụng các tiêu chí phương pháp cần thiết để đảm bảo thực hiện và kiểm soát các quá trình;
- Xác định nguồn lực cần thiết;
- Phân công trách nhiệm và quyền hạn với các quá trình;
- Giải quyết các rủi ro và cơ hội được xác định;
- Đánh giá các quá trình và thực hiện thay đổi cần thiết;
- Cải tiến quá trình và hệ thống quản lý tổ chức giáo dục;
- Duy trì thông tin dạng văn bản để được hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của tổ chức;

- Lưu giữ thông tin dạng văn bản để có được sự tin cậy rằng các quá trình được thực hiện như hoạch định.

### **3. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ CỦA HUFİ**

Hệ thống bảo đảm chất lượng nội bộ của trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (HUFİ) được thiết kế, xây dựng, và phát triển nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải thiện chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của nhà trường như học tập, giảng dạy, nghiên cứu, và cung ứng dịch vụ. Hệ thống bảo đảm chất lượng hướng đến đáp ứng tốt sứ mệnh, tầm nhìn, đạt các mục tiêu chiến lược của nhà trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên có liên quan. Có hai mục tiêu chính để thiết kế và vận hành một hệ thống IQA: *Một là*, nhằm đánh giá, đo lường, kiểm soát chất lượng toàn diện và trên cơ sở đó bảo đảm và nâng cao chất lượng của Nhà trường. *Hai là*, sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu, tiêu chuẩn, qui định của các tổ chức, cơ quan kiểm định chất lượng bên ngoài như Bộ GD&ĐT, AUN-QA.

Để hệ thống IQA tinh gọn và vận hành một cách đồng bộ và hiệu quả, HUFİ đã lựa chọn mô hình bảo đảm chất lượng theo mô hình của AUN-QA cho bảo đảm chất lượng cấp chương trình đào tạo và lựa chọn áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018 cho bảo đảm chất lượng cấp cơ sở giáo dục. HUFİ đã có bước chuyển mình mạnh mẽ trong công tác Quản lý chất lượng thông qua việc chuyển dịch từ ISO 9001:2015 sang ISO 21001:2018. So với tiêu chuẩn ISO 9001, việc triển khai áp dụng ISO 21001:2018 có 3 điểm khác biệt lớn có thể tạo nên những thay đổi rõ rệt trong việc tăng cường chất lượng của cơ sở giáo dục: phạm vi áp dụng, cách thức tiếp cận và hệ thống tài liệu.

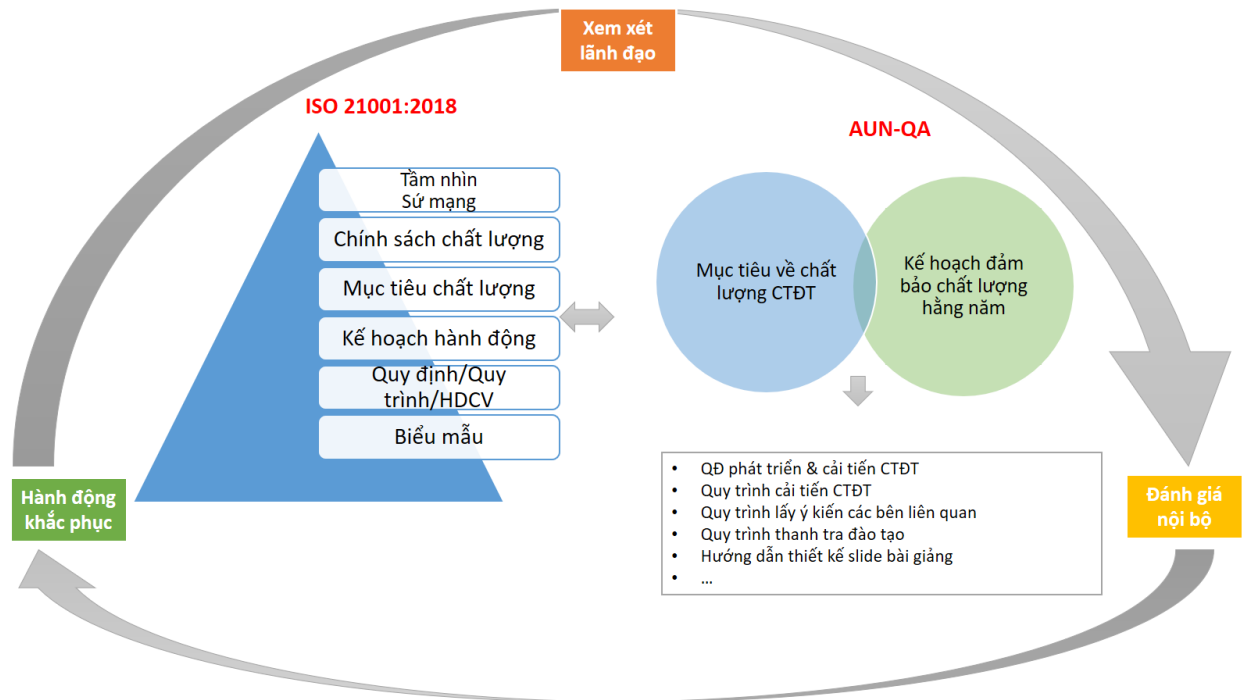
- *Phạm vi áp dụng*: Nếu ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn áp dụng đại trà cho tất cả các Doanh nghiệp, Tổ chức thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, thì ISO 21001:2018 lại được thiết kế và phát triển dành riêng cho các đơn vị, tổ chức giáo dục. Do vậy, ISO 21001:2018 sẽ có nhiều nguyên tắc, cách tiếp cận, yêu cầu và quy trình mang tính tập trung và cụ thể, sát với hoạt động của một tổ chức giáo dục hơn.

- *Cách thức tiếp cận*: Trong quá trình triển khai ISO 9001:2015 sử dụng cách tiếp cận theo quy trình, còn ISO 21001:2018 tiếp cận theo định hướng chất lượng. Cụ thể, ISO 9001:2015 tập trung vào từng bước trong quy trình, bảo đảm quy trình được thực hiện một cách đúng, đủ, bài bản. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, việc này có thể làm mất khả năng chủ động và sáng tạo của người thực hiện, khiến cho chất lượng sản phẩm chỉ dừng ở mức độ vừa phải, không có sự cải tiến. Khác với ISO 9001:2015, ISO 21001:2018 hướng sự tập trung đến các đối tượng quan trọng, xác định và kiểm soát các hoạt động chủ yếu và quan trọng liên quan đến đối tượng đó, từ đó đưa ra các sản phẩm sát với yêu cầu hơn, có chất lượng tốt hơn. Nói cách khác, ISO 9001:2015 yêu cầu “*làm đúng và làm đủ*”, trong khi ISO 21001:2018 yêu cầu “*làm tốt và tốt hơn nữa*”.

- *Hệ thống tài liệu*: Trên cơ sở chuyển đổi cách tiếp cận, chuyển từ tiếp cận theo quy trình sang tiếp cận theo định hướng chất lượng, cách xây dựng hệ thống tài liệu cũng được thay đổi, tạo nên điểm khác biệt thứ 3 giữa ISO 9001:2015 và ISO 21001:2018. Trước đây, dựa trên ISO 9001:2015, hệ thống tài liệu cũ của HUFİ đưa ra chi tiết các quy định và hướng dẫn cụ thể về các công việc phải thực hiện, các bước trong quy trình làm việc và yêu cầu cá nhân và đơn vị thực hiện phải tuân thủ đầy đủ

những nội dung trong tài liệu đã nêu ra. Với sự chuyển dịch sang ISO 21001:2018, hệ thống tài liệu mới sẽ được xây dựng theo nguyên tắc: xác định đối tượng quan trọng, đưa ra các yêu cầu và mục tiêu về chất lượng dựa trên các đối tượng đó, xác định các hoạt động chính để đạt được mục tiêu và yêu cầu. Tài liệu được xây dựng theo ISO 21001:2018 không hướng dẫn cách thức hay các bước cụ thể trong việc triển khai các hoạt động, do vậy cá nhân và đơn vị thực hiện phải chủ động trong việc sáng tạo để tạo ra và cải tiến sản phẩm.

Như vậy, với việc dịch chuyển toàn bộ sang ISO 21001:2008, HUFU đã thể hiện bước chuyển mình mạnh mẽ trong quy trình quản lý chất lượng, để từ đó tạo tiền đề cho tăng trưởng mạnh mẽ toàn Nhà trường trên cơ sở tăng cường chuẩn chất lượng xuyên suốt các bậc đào tạo: từ Đại học tới Sau Đại học.



Hình 3. Mô hình IQA được kết hợp giữa mô hình AUN với hệ thống quản lý chất lượng ISO 21001:2018

## 4. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG IQA ĐƯỢC TRIỂN KHAI Ở HUFU

### 4.1. Xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong hiệu quả

Hoàn thiện sổ tay bảo đảm chất lượng, trong đó trình bày hệ thống các văn bản quản lý, điều hành, các quy định, thủ tục về bảo đảm chất lượng bên trong và được phổ biến đến các tổ chức và cá nhân trong Trường;

Thiết lập hệ thống quan hệ giữa Trung tâm Quản lý chất lượng với tất cả các đơn vị trong Trường; có chính sách đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên để nâng cao năng lực cho các cán bộ làm công tác bảo đảm chất lượng, tăng cường năng lực tư vấn chính sách cho đội ngũ làm công tác bảo đảm chất lượng; đầu tư nguồn lực để thực hiện các hoạt động bảo đảm chất lượng bên trong;

Xây dựng và triển khai các chính sách, quy trình bảo đảm chất lượng để vận hành đồng bộ và không ngừng nâng cao chất lượng, quản lý chất lượng theo quan điểm bảo đảm chất lượng bên trong Trường;

Xây dựng hệ thống đánh giá các hoạt động cốt lõi của Trường: các chương trình đào tạo, các hoạt động nghiên cứu và các hoạt động kết nối phục vụ cộng đồng;

Xây dựng và triển khai hệ thống giám sát chất lượng, bao gồm: theo dõi sự tiến bộ của người học, theo dõi tỷ lệ tốt nghiệp/thời học, phản hồi từ giảng viên, phản hồi từ người học và cựu người học; phản hồi từ thị trường lao động.

#### **4.2. Quản lý và vận hành hệ thống IQA thông qua ứng dụng công nghệ thông tin**

Triển khai vận hành và giám sát quy trình bảo đảm chất lượng trực tuyến;

Cơ sở dữ liệu của kết quả quá trình vận hành được thu thập, xử lý và tổng hợp báo cáo thông qua hệ thống phần mềm chuyên dụng hoặc sự đồng bộ cơ sở dữ liệu trong hệ thống phần mềm quản trị đại học của Trường;

Xây dựng phần mềm cải tiến chất lượng hậu kiểm định, từ đó quản lý và lưu trữ thông tin minh chứng định kỳ hàng năm và trực tuyến.

#### **4.3. Cải tiến hệ thống IQA thông qua hoạt động đánh giá nội bộ**

Đánh giá nội bộ là một trong những thành tố quan trọng của hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong của một cơ sở giáo dục. Đánh giá nội bộ là hoạt động được thực hiện định kỳ, theo những khoảng thời gian được hoạch định trong một cơ sở giáo dục bất kỳ dựa trên hệ thống quản lý chất lượng và tiêu chuẩn ISO.

Việc tổ chức đánh giá nội bộ là để Trường xem xét tính phù hợp và xác nhận sự tuân thủ các hoạt động chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018; với các yêu cầu của các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo của Bộ Giáo dục & Đào tạo, và của tiêu chuẩn AUN-QA; với các quy trình, quy định của Trường. Mục đích nhằm tìm kiếm được thông tin qua đánh giá nội bộ về kết quả thực hiện, vận hành hệ thống và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng một cách khách quan, để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện và duy trì một cách có hiệu lực.

Kết quả của đánh giá nội bộ là thông tin đầu vào cho việc thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa và xem xét của lãnh đạo về hệ thống chất lượng của Nhà trường. Để từ đó ban hành các quyết định cải tiến hệ thống chất lượng của Nhà trường.

### **5. KẾT LUẬN**

Hệ thống quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) có ý nghĩa đặc biệt quan trọng để duy trì và cải tiến chất lượng trong giáo dục đại học. Do đó, việc xây dựng, vận hành, duy trì và củng cố hệ thống IQA phù hợp, hiệu quả là yêu cầu tất yếu đối với mỗi cơ sở giáo dục đại học. Khi xây dựng hệ thống IQA cần đảm bảo những điều kiện cơ bản như sau: hệ thống IQA cần đơn giản, tinh gọn và rõ ràng. Để thực hiện được điều này, việc thiết lập, duy trì và phát triển hệ thống IQA cần có sự tham gia góp sức, đóng góp ý tưởng và triển khai thực hiện của toàn thể viên chức, giảng viên, nhân viên trong Nhà trường, đồng thời cùng với sự quyết tâm



thực hiện của lãnh đạo Nhà trường thì việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng bên trong mới phát huy hiệu quả và thành công.

Để hoạt động quản lý chất lượng bên trong của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh đạt hiệu quả cao thì cần có hệ thống kiểm soát, thu thập dữ liệu từ các bên liên quan, kết hợp với công tác đánh giá nội bộ và tham gia công tác kiểm định chất lượng giáo dục để không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng nhằm khẳng định uy tín của Nhà trường trong hệ thống giáo dục Việt Nam và mạng lưới các trường đại học hàng đầu trong khu vực ASEAN.

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA phiên bản 4.0, NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2021.
2. Lê Phước Sơn, Trần Thúy Hiền, Thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng bên trong tại Trường Đại học Luật, Đại học Huế: Thách thức và đề xuất cải tiến, Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Khoa học Xã hội và Nhân văn, Tập 130, Số 6C, 2021, Tr. 71-82.
3. Phan Hồng Dương, Đặng Thị Kim Dung, Lương Thị Quỳnh Ly, Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong Trường đại học, Journal of Education Management, Volume 12, No. 12, 2020, pp. 1-6.
4. Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018) về Tổ chức giáo dục – Hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng, Hà Nội, 2019.
5. Chuyển đổi hệ thống quản trị chất lượng sang ISO 21001:2018, FPT Edu tăng cường chất lượng toàn hệ thống, Nguồn: <https://fpt.edu.vn/tin-tuc/fpt-edu-tin-tuc-chung/chuyen-doi-he-thong-quan-tri-chat-luong-sang-iso-210012018-fpt-edu-tang-cuong-chat-luong-toan-he-thong>, 07/12/2020.
6. ISO 21001:2018 có gì khác với ISO 9001:2015, Nguồn: <https://fpt.edu.vn/tin-tuc/57661/iso-210012018-co-gi-khac-voi-iso-90012015>, 09/12/2020.