

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG: TỪ BÊN TRONG (IQA) RA BÊN NGOÀI (EQA)

Hà Nội, ngày 23/12/2019

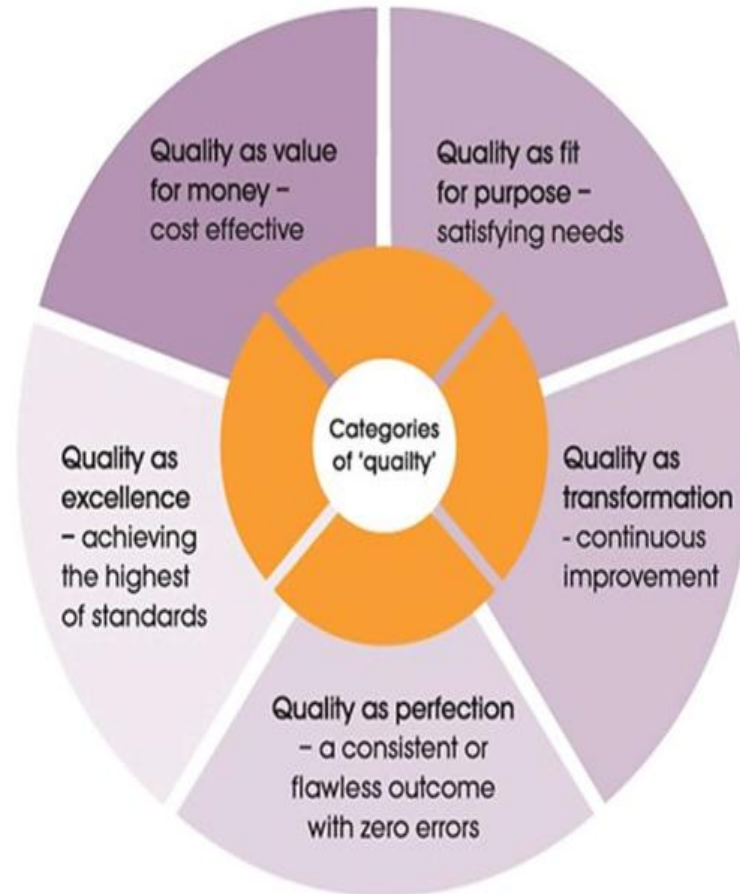
NỘI DUNG

- Quan điểm tiếp cận
- Quản trị hệ thống IQA
- Quản trị hệ thống EQA

Quan điểm

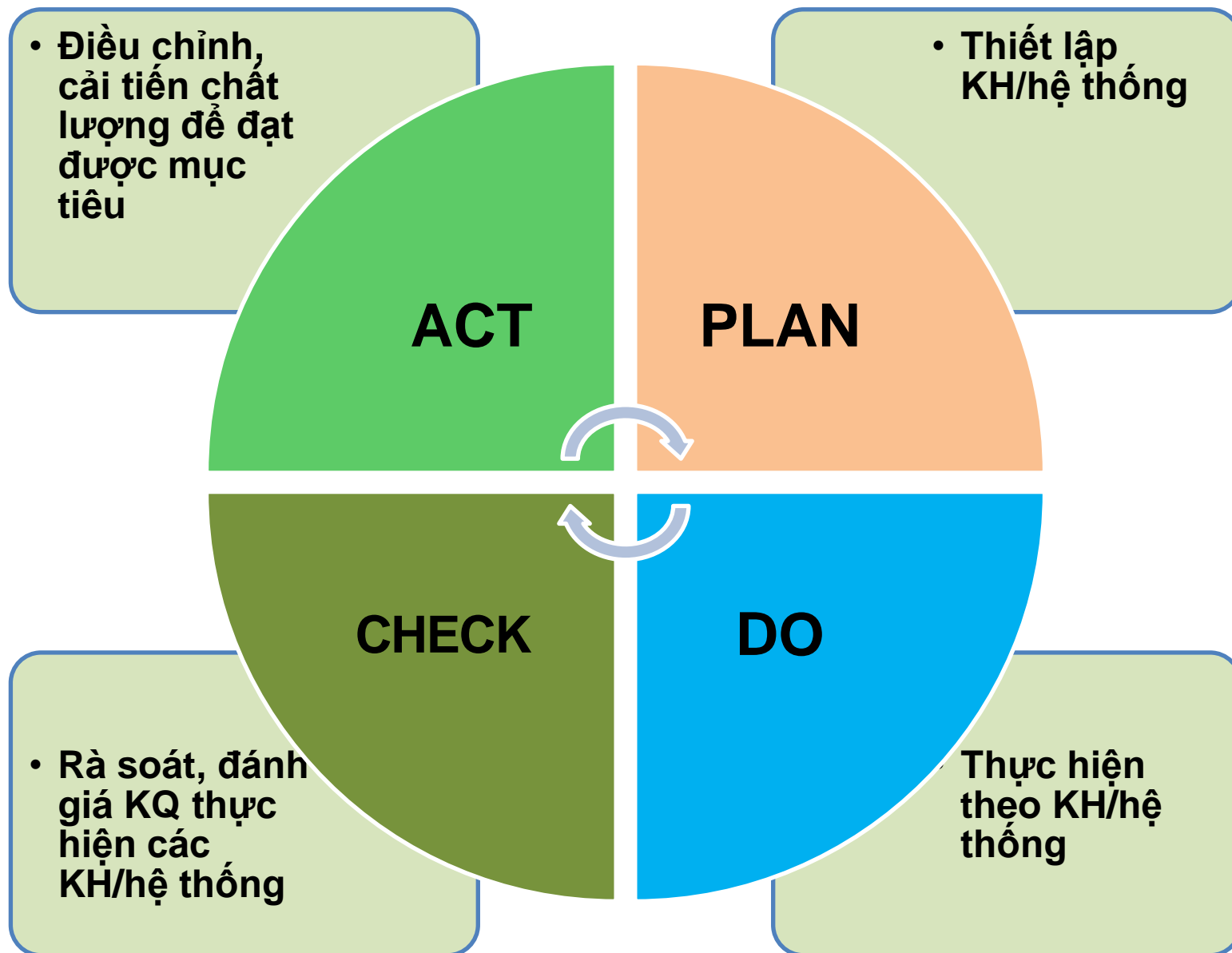
- Quản trị chất lượng (quality management) là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng.
- Việc định hướng và kiểm soát về chất lượng nói chung bao gồm thiết lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng, hướng đến văn hóa chất lượng.

Figure 1. Illustration of Harvey and Green's five ways of thinking about quality in higher education

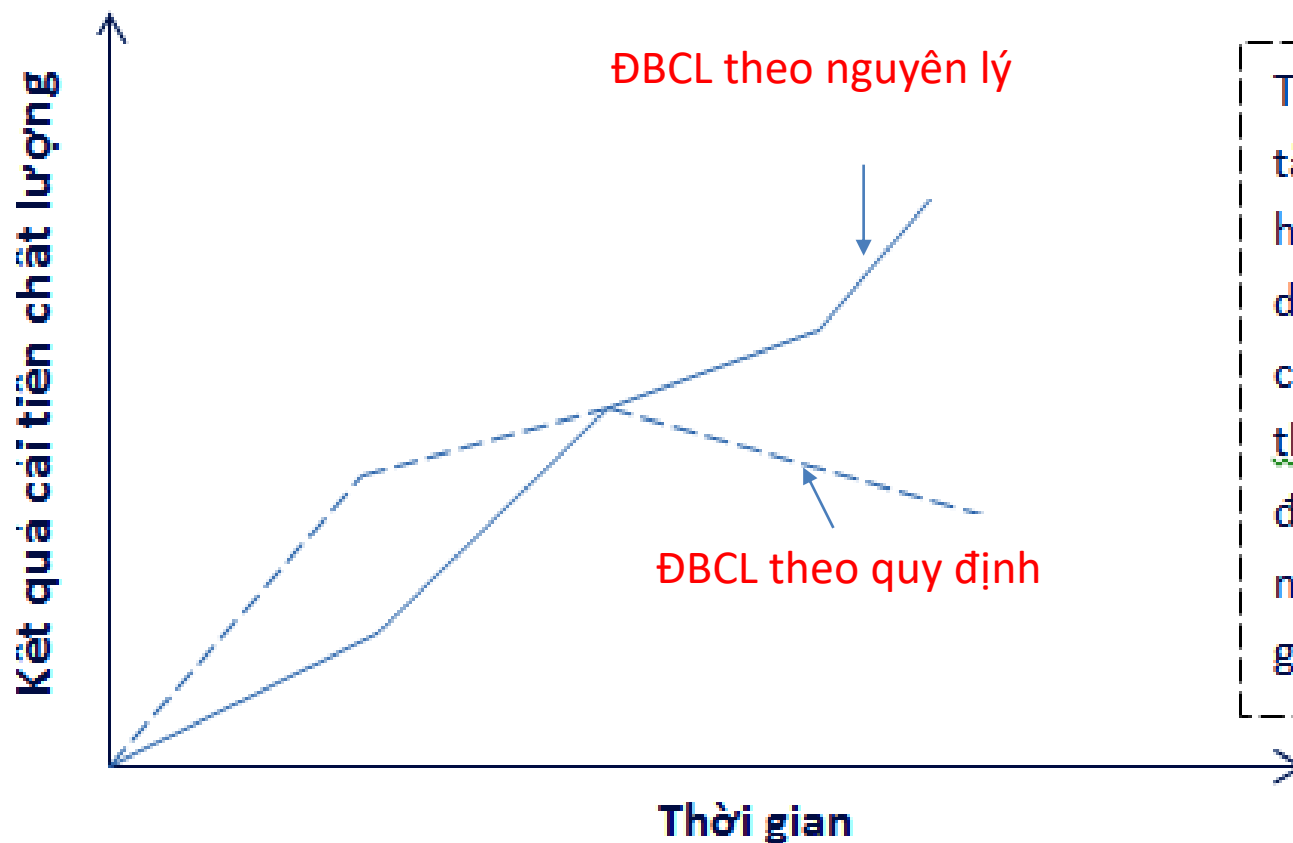


Source: The Chartered Institute of Internal Auditors

TIẾP CẬN: CẢI TIẾN LIÊN TỤC



TIẾP CẬN: TỪ “QUY ĐỊNH” SANG “NGUYÊN LÝ”

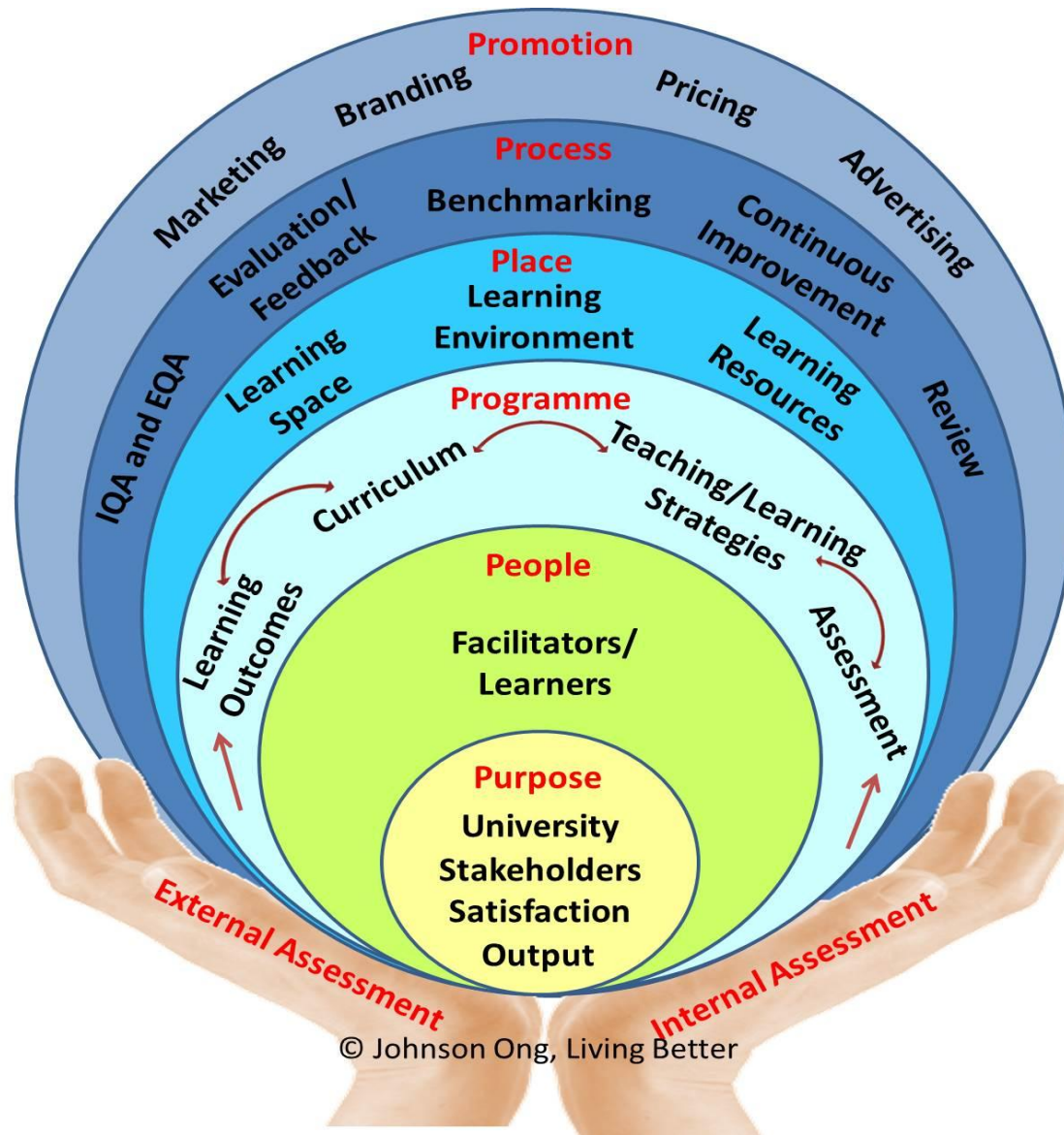


Tiếp cận theo nguyên tắc khởi đầu chậm hơn nhưng lợi ích lâu dài hơn trong cải tiến chất lượng. Tiếp cận theo quy định nhanh đạt kết quả hơn nhưng có xu hướng giảm dần

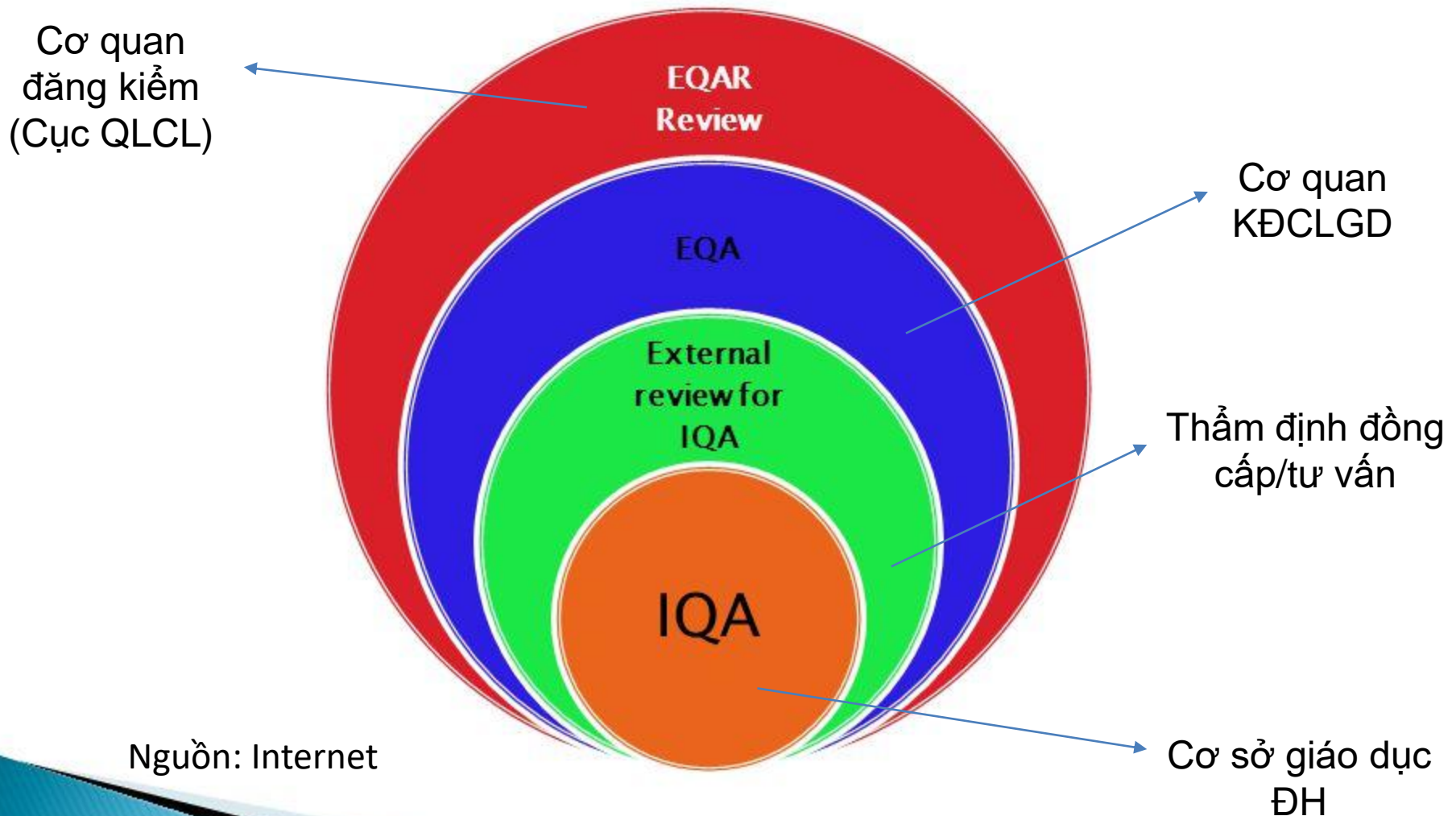
RULE-BASED VS PRINCIPLE-BASED

- Từ 2004 - 2017: “*Theo quy định*”: = Manager: Do the right things
 - ✓ Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng theo VBHN 06: Có 16/61 tiêu chí yêu cầu thực hiện “*theo quy định*”
 - ✓ Nghị quyết 77 về tự chủ đại học: Có 12 lần yêu cầu “*theo quy định*”
 - ✓ Thông tư 12: Chỉ còn 1/111 tiêu chí yêu cầu “*theo quy định*”
- Từ 2017: “*Theo nguyên lý*” = Leader: Do the things right
 - ✓ Thông tư 12: Có 34 tiêu chí yêu cầu “*Thiết lập/xác lập – Giám sát – Đối sánh để cải tiến*”
 - ✓ Thông tư 04: Có 7/50 tiêu chí yêu cầu “*Thiết lập/xác lập – Giám sát – Đối sánh để cải tiến*”

TIẾP CẬN: TỔNG THỂ (HOLISTIC)

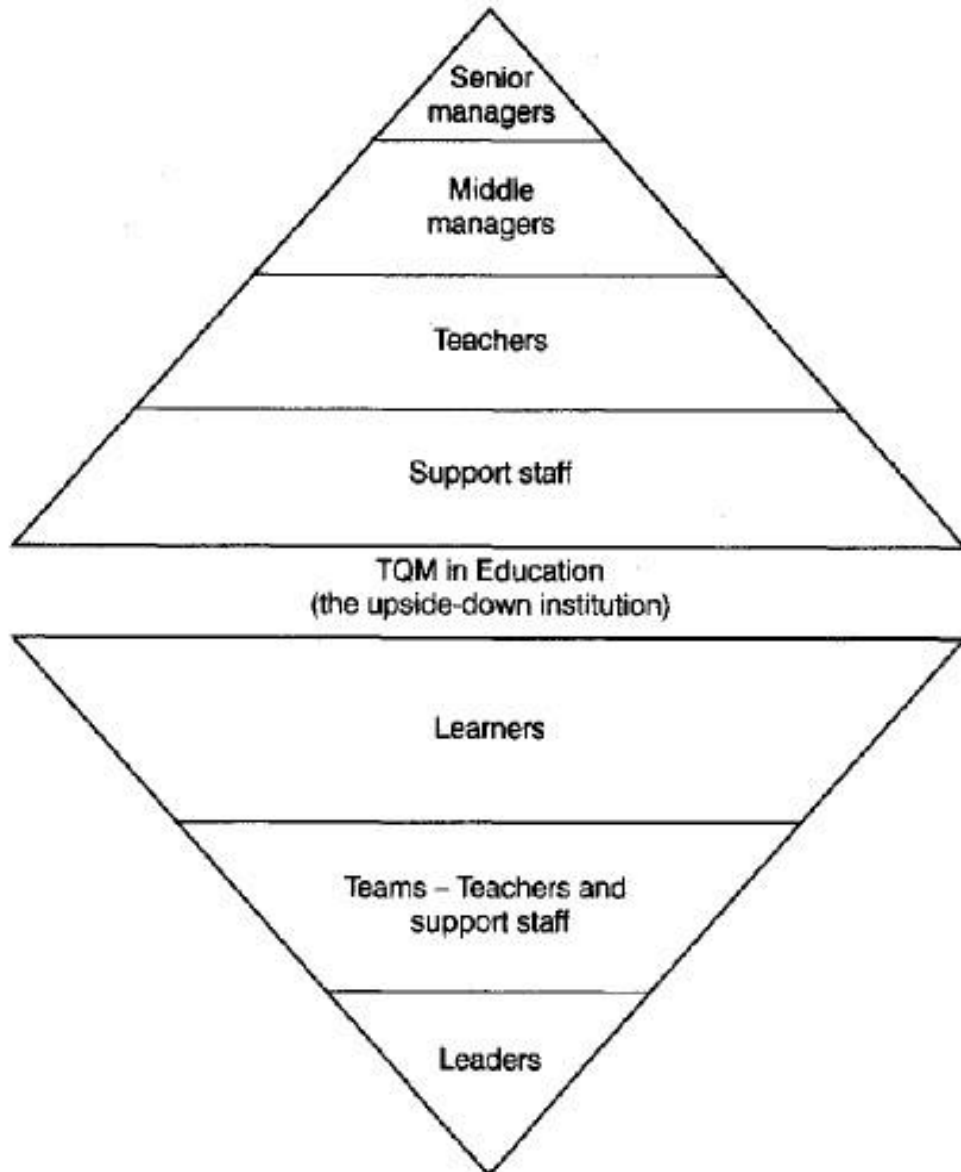


MỤC ĐÍCH: XÂY DỰNG VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG



Nguồn: Internet

MỤC ĐÍCH: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG TỔNG THỂ

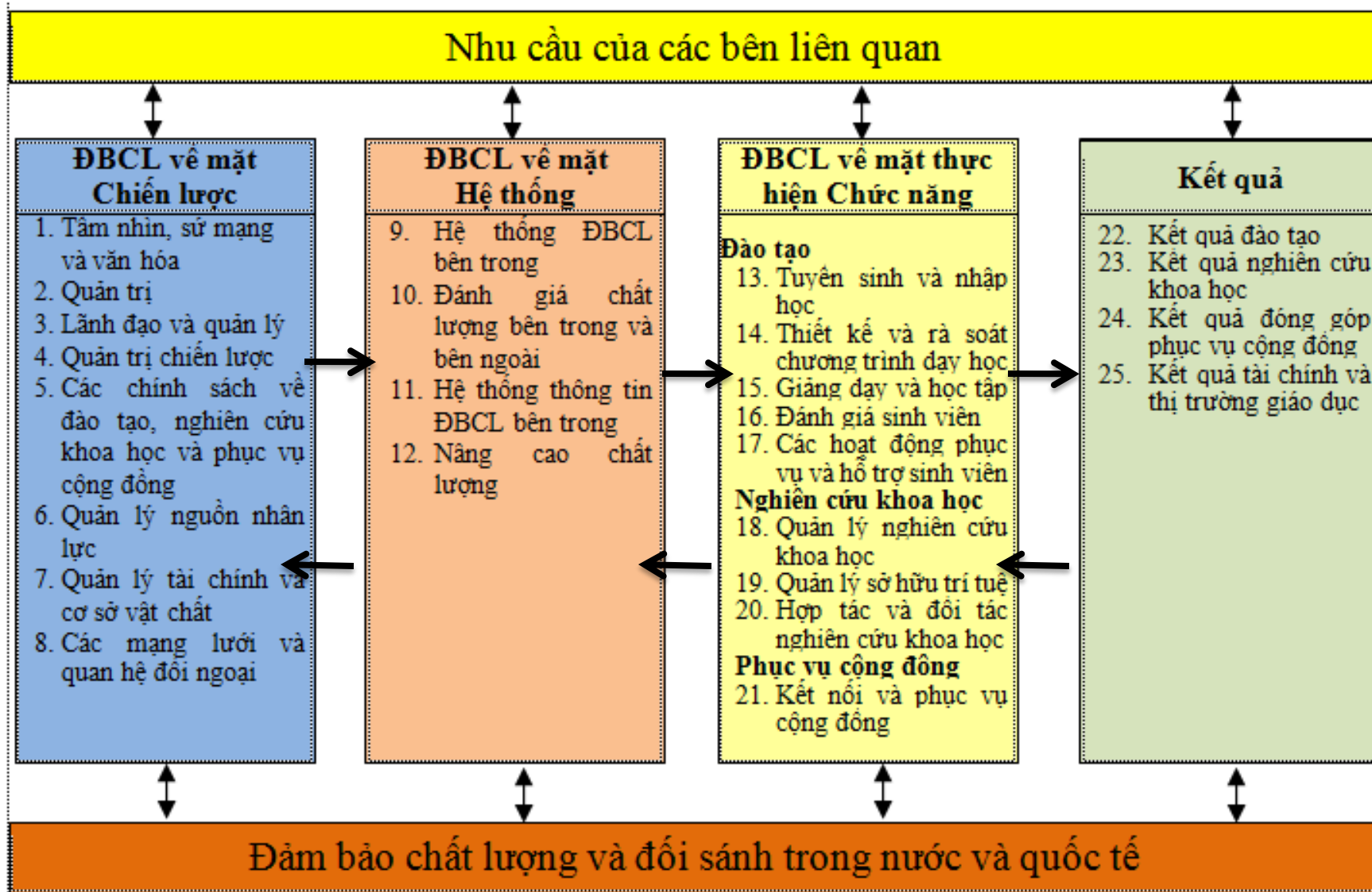


- Bộ máy quản trị dẫn dắt
- Ở khắp các bộ phận
- Trách nhiệm của tất cả
- Cơ chế “*phòng ngừa*” chứ không phải cơ chế “*phát hiện*”
- Làm đúng ngay từ đầu
- Kiểm soát chi phí chất lượng
- Cải tiến liên tục

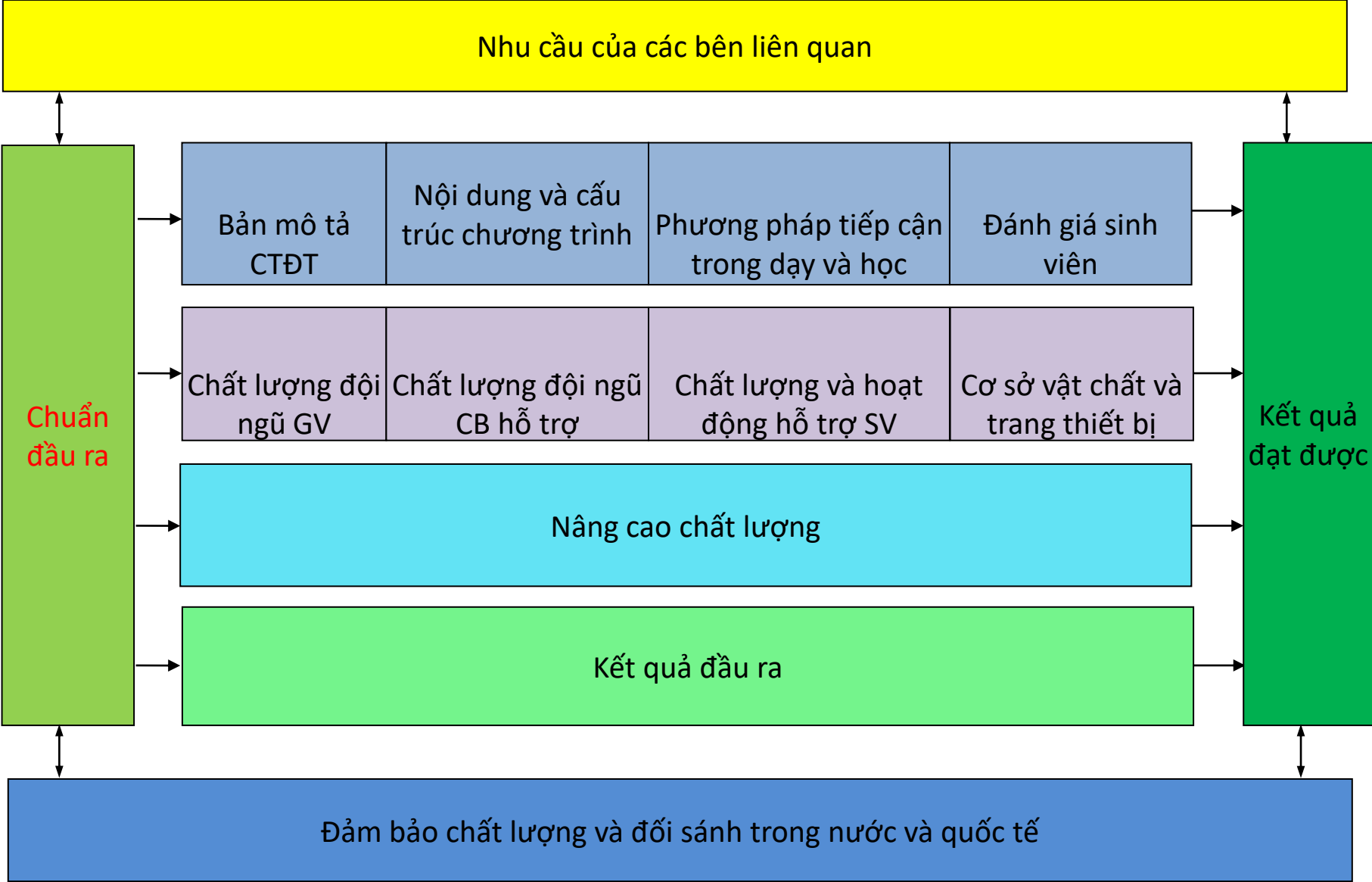
QUẢN TRỊ HỆ THỐNG IQA

- Hệ thống tiêu chuẩn
- Hệ thống đánh giá và cải tiến (PDCA)

KHUNG TỔNG THỂ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CẤP CSGD



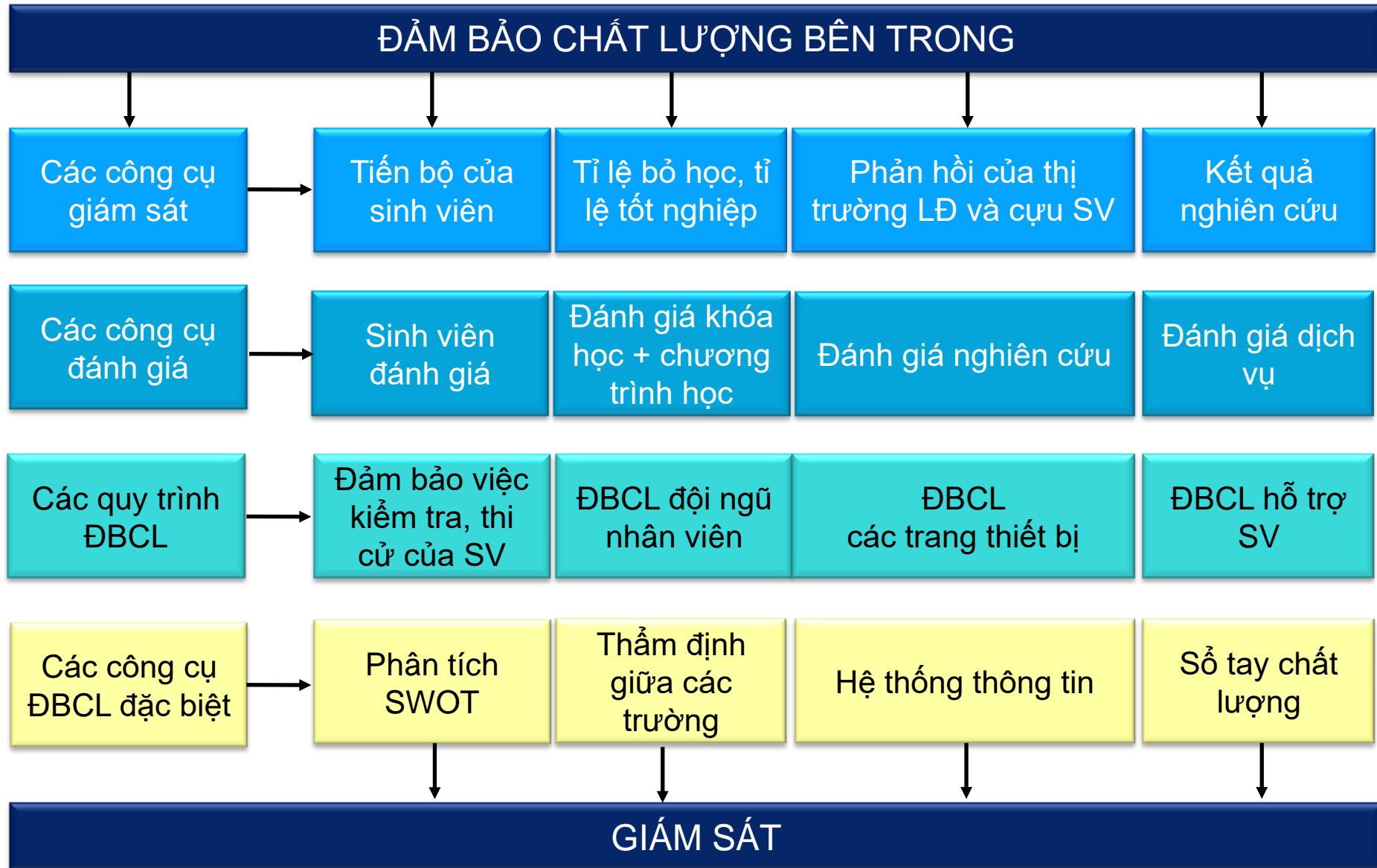
KHUNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO



KHUNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG NGHIÊN CỨU



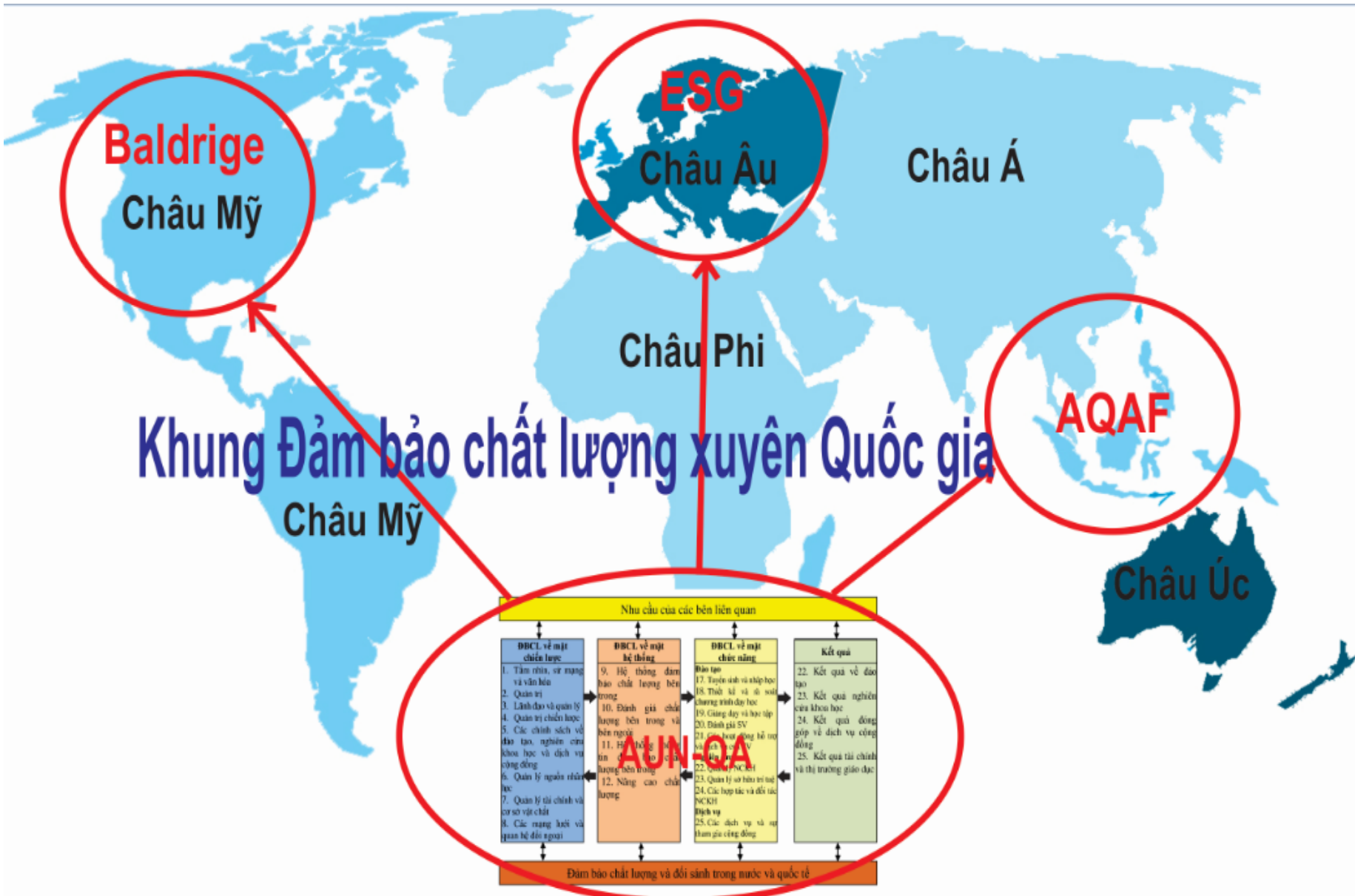
MÔ HÌNH HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG (IQA)



KHUNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ CỘNG ĐỒNG



ĐỐI SÁNH KHUNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VỚI ASEAN VÀ THẾ GIỚI



Khung đảm bảo chất lượng ASEAN (AQAF)

Nguyên tắc 3 - Đảm bảo chất lượng bên trong

- 3.1. Các CSGD có trách nhiệm chính về chất lượng.
- 3.2. ĐBCL thúc đẩy sự cân bằng giữa quyền tự chủ và tự chịu trách nhiệm của CSGD.
- 3.3. ĐBCL là một quá trình có sự tham gia và hợp tác ở tất cả các cấp độ của đội ngũ giảng viên, sinh viên và các bên liên quan khác.
- 3.4. Văn hóa chất lượng là nền tảng cho tất cả các hoạt động của CSGD bao gồm giảng dạy, học tập, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng và quản lý.
- 3.5. Một hệ thống ĐBCL bên trong với cơ cấu, chức năng, trách nhiệm được xác định rõ ràng được thiết lập.
- 3.6. Hệ thống chất lượng được cấp quản lý cao nhất ban hành và hỗ trợ để đảm bảo việc thực hiện hiệu quả và có tính bền vững.
- 3.7. Cần cung cấp đủ nguồn lực để hình thành và duy trì một hệ thống chất lượng hiệu quả trong CSGD.
- 3.8. CSGD cần có các cơ chế chính thức cho việc phê duyệt, đánh giá định kỳ và giám sát các CTĐT và bằng cấp.
- 3.9. Chất lượng được giám sát và rà soát thường xuyên cho mục đích cải tiến liên tục ở tất cả các cấp độ.
- 3.10. Xã hội dễ tiếp cận các thông tin thích hợp và được cập nhật của CSGD về CTĐT, thành tích, và quy trình chất lượng.

**Tiêu chuẩn và Hướng dẫn về đảm bảo chất lượng
trong giáo dục đại học Châu Âu (ESG 2015).
Phần 1 - Tiêu chuẩn và Hướng dẫn về ĐBCL bên trong**

ESG 2015 (Phần 1 - ĐBCL bên trong)

1.1 Chính sách ĐBCL

1.2 Thiết kế và phê duyệt CTĐT

1.3 Người học là trung tâm của việc học tập, giảng dạy và đánh giá

1.4 Người học nhập học, quá trình học, công nhận và cấp bằng

1.5 Giảng viên

1.6 Nguồn học liệu và hỗ trợ sinh viên

1.7 Quản lý thông tin

1.8 Công khai thông tin

1.9 Liên tục giám sát và rà soát định kỳ CTĐT

1.10 Chu kỳ ĐBCL bên ngoài

KHUNG THỰC HIỆN XUẤT SẮC BALDRIGE

2015

Baldrige Excellence Framework and Criteria for Performance Excellence

- Higher productivity
- Greater customer loyalty
- Increased market share
- Improved profitability
- Better employee relations



BỘ TIÊU CHUẨN ĐGCLGD CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC
(*Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 9/5/2017*)

ĐBCL VỀ CHIẾN LƯỢC
(*8 tiêu chuẩn, 37 tiêu chí*)

ĐBCL VỀ HỆ THỐNG
(*4 tiêu chuẩn, 19 tiêu chí*)

BỘ TIÊU CHUẨN
(*25 tiêu chuẩn, 111 tiêu chí*)

**ĐBCL VỀ THỰC HIỆN
CHỨC NĂNG**
(*9 tiêu chuẩn, 39 tiêu chí*)

KẾT QUẢ
(*4 tiêu chuẩn, 16 tiêu chí*)

| Loại tiêu chí | | Chiến lược đảm bảo chất lượng | |
|---------------|---|-------------------------------|--|
| Số tiêu chí | Tiêu chí | Số tiêu chí | |
| 1 | Tầm nhìn, sứ mạng và văn hóa | 5 | |
| 2 | Quản trị | 4 | |
| 3 | Lãnh đạo và quản lý | 4 | |
| 4 | Quản lý chiến lược | 4 | |
| 5 | Chính sách đối với đào tạo, nghiên cứu và dịch vụ | 4 | |
| 6 | Quản lý nguồn nhân lực | 7 | |
| 7 | Quản lý nguồn tài chính và vật chất | 5 | |
| 8 | Quan hệ và mạng lưới bên ngoài | 4 | |
| Tổng | | 37 | |

| Loại tiêu chí | | Hệ thống đảm bảo chất lượng | |
|---------------|---|-----------------------------|--|
| Số tiêu chí | Tiêu chí | Số tiêu chí phụ | |
| 9 | Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong/ bộ | 6 | |
| 10 | Đánh giá chất lượng bên trong và bên ngoài | 4 | |
| 11 | Quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong/nội bộ | 4 | |
| 12 | Nâng cao chất lượng | 5 | |
| Tổng | | 19 | |

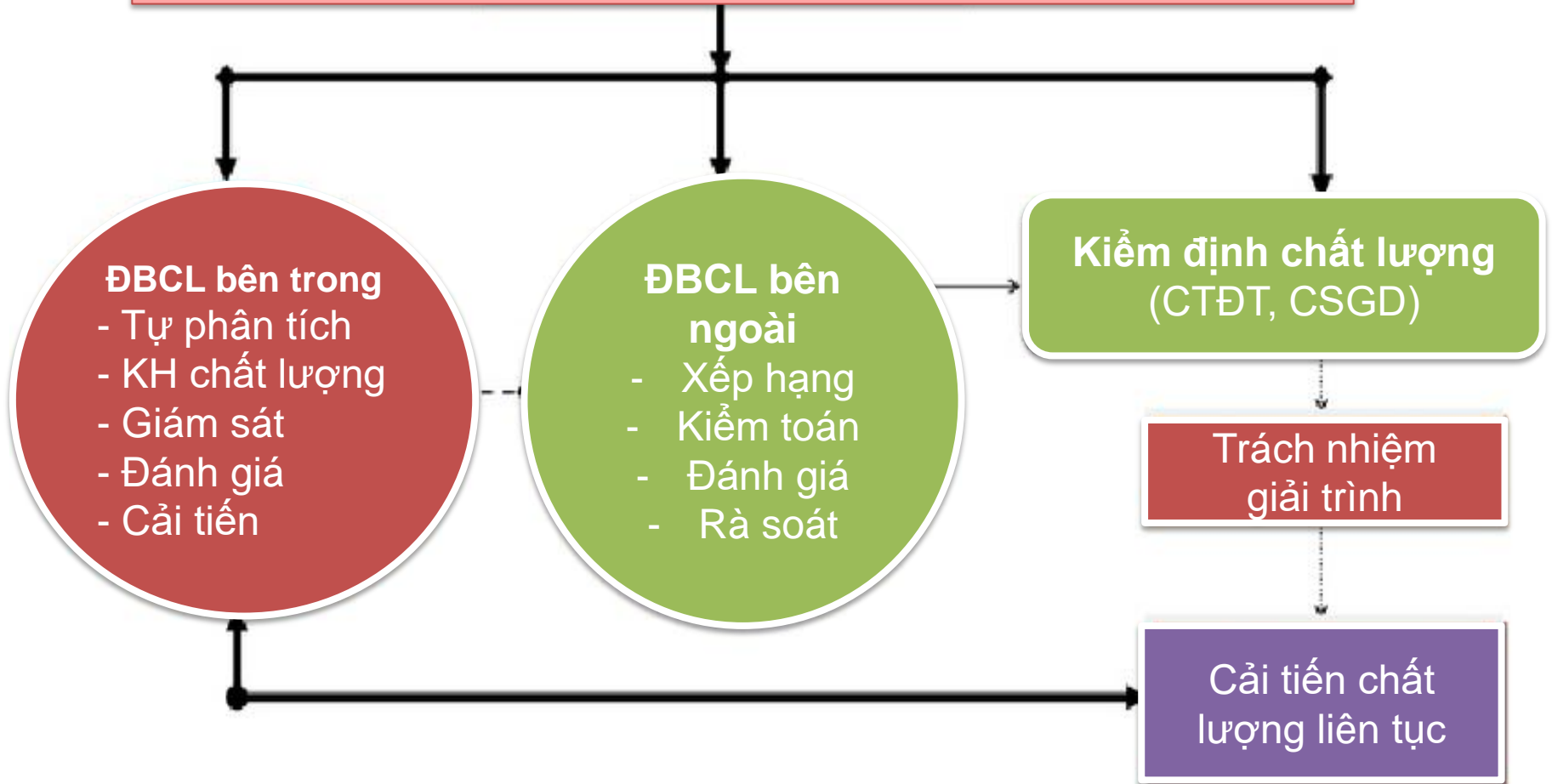
| Loại tiêu chí | | Chức năng đảm bảo chất lượng | |
|-------------------|---|------------------------------|-----------------|
| Số tiêu chí | Tiêu chí | | Số tiêu chí phụ |
| Giáo dục | | | |
| 13 | Tuyển sinh và nhập học | | 5 |
| 14 | Việc thiết kế và rà soát chương trình giảng dạy | | 5 |
| 15 | Giảng dạy và học tập | | 5 |
| 16 | Đánh giá sinh viên | | 4 |
| 17 | Dịch vụ và hỗ trợ sinh viên | | 4 |
| Nghiên cứu | | | |
| 18 | Quản lý nghiên cứu | | 4 |
| 19 | Quản lý sở hữu trí tuệ | | 4 |
| 20 | Hợp tác nghiên cứu và quan hệ đối tác | | 4 |
| Dịch vụ | | | |
| 21 | Sự kết nối với cộng đồng và dịch vụ | | 4 |
| Tổng | | | 39 |

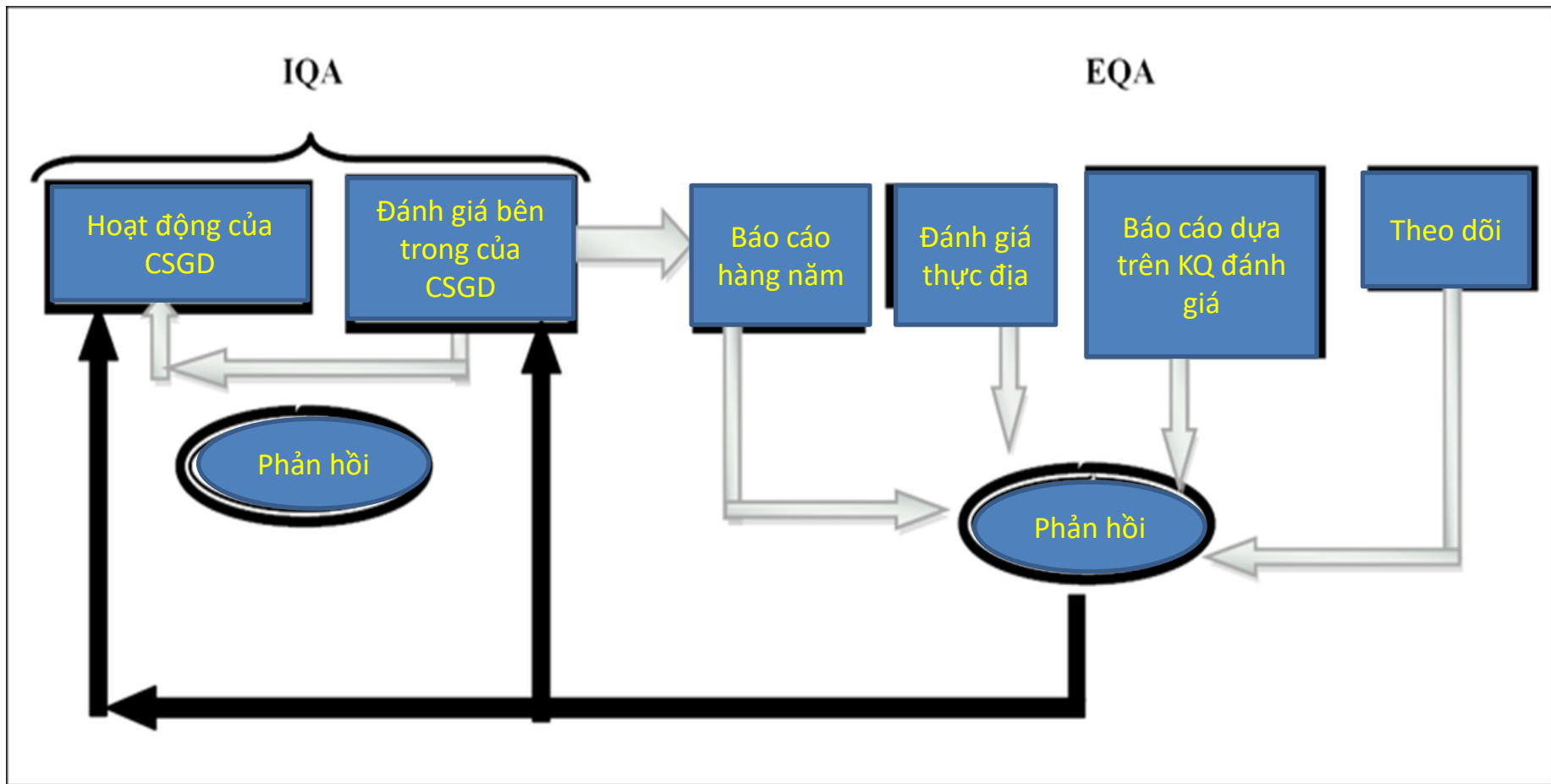
| Loại tiêu chí | | Kết quả | |
|---------------|---------------------------------|---------|-----------------|
| Số tiêu chí | Tiêu chí | | Số tiêu chí phụ |
| 22 | Kết quả giáo dục | | 4 |
| 23 | Kết quả nghiên cứu | | 6 |
| 24 | Kết quả dịch vụ | | 4 |
| 25 | Kết quả tài chính và thị trường | | 2 |
| Tổng | | | 16 |

QUẢN TRỊ HỆ THỐNG EQA

- Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng GDĐH (MOET)
- Các cơ quan KĐCLGD (trong nước và quốc tế)
- Các tổ chức xếp hạng đại học
- Các hình thức đánh giá, thẩm định liên trường, đồng cấp

HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG







EQA and organisational culture assumptions



BÀI HỌC CHO QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

- Sứ mạng
 - Luôn chú trọng chiến lược (sứ mạng, tầm nhìn)
 - Sứ mạng phải được “tuôn chảy” từ trên xuống dưới trong nhà trường
 - Mọi hoạt động cần được nhìn từ: Chiến lược – Cơ chế ĐBCL – Thực hiện chức năng – Kết quả
- Kế hoạch, mốc chuẩn và KPI
 - Luôn có kế hoạch
 - Xây dựng, thực hiện, các “mốc chuẩn” trong mọi hoạt động
 - Các chỉ số “định vị” Nhà trường trong hệ thống và trong thị trường rất quan trọng
- Giám sát và cải tiến
 - Chú ý sự tiến bộ, giám sát, đánh giá và cải tiến so với mốc chuẩn
 - Sự hài lòng của các bên liên quan là điểm tham chiếu quan trọng
 - Bám sát “quy định” nhưng cần nhìn về phía “nguyên lý”
 - Cải tiến liên tục: PDCA
 - Sử dụng IQA là “động lực từ bên trong”; EQA là “áp lực từ bên ngoài”

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!