

Hệ thống quản lý chất lượng đào tạo theo ISO và những vấn đề cần quan tâm sau chứng nhận

Nguyễn Đức Ca

Email: cand@vnies.edu.vn
Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam
101 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

TÓM TẮT: Trên cơ sở phân tích các quan hệ giữa người sử dụng lao động và người cung cấp (cơ sở đào tạo) cho chúng ta thấy, bộ tiêu chuẩn ISO quy tụ kinh nghiệm quốc tế trong lĩnh vực quản lý và đảm bảo chất lượng đào tạo. Đây là phương tiện hiệu quả giúp các nhà trường tự xây dựng và áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng tại cơ sở của mình, đồng thời cũng là phương tiện mà bên sử dụng lao động có thể căn cứ vào đó để tiến hành: Kiểm tra sự ổn định của đào tạo và chất lượng sản phẩm đào tạo trước khi kí hợp đồng. ISO đưa ra các chuẩn mực cho một hệ thống chất lượng và có thể áp dụng trong lĩnh vực giáo dục-đào tạo. ISO hướng dẫn các tổ chức cũng như các cơ sở đào tạo xây dựng một Hệ thống quản lý thích hợp và văn bản hóa các yếu tố của Hệ thống chất lượng theo bộ tiêu chuẩn đã chọn. Bài viết đề cập đến Hệ thống quản lý chất lượng đào tạo theo ISO và những vấn đề cần quan tâm sau chứng nhận.

TỪ KHÓA: Quản lý chất lượng đào tạo; tiêu chuẩn ISO; chứng nhận.

→ Nhận bài 10/9/2020 → Nhận bài đã chỉnh sửa 02/11/2020 → Duyệt đăng 15/6/2021.

1. Đặt vấn đề

ISO là tiêu chuẩn được công nhận toàn cầu dành cho Hệ thống quản lý chất lượng (QLCL). Hệ thống này cung cấp cho các trường học bằng khuôn khổ và bộ nguyên tắc để đảm bảo “phương pháp ý thức chung” cho việc quản lý các hoạt động của nhà trường đạt được thỏa mãn khách hàng một cách nhất quán. ISO quy tụ kinh nghiệm quốc tế trong lĩnh vực quản lý và đảm bảo chất lượng đào tạo. Đây là phương tiện hiệu quả giúp các nhà trường tự xây dựng và áp dụng Hệ thống đảm bảo chất lượng tại cơ sở của mình, đồng thời cũng là phương tiện mà bên sử dụng lao động có thể căn cứ vào đó để tiến hành: Kiểm tra sự ổn định của đào tạo và chất lượng sản phẩm đào tạo trước khi kí hợp đồng. ISO đưa ra các chuẩn mực cho một Hệ thống chất lượng và có thể áp dụng trong lĩnh vực giáo dục, đào tạo. ISO hướng dẫn các Tổ chức cũng như các cơ sở đào tạo xây dựng một Hệ thống quản lý thích hợp và văn bản hóa các yếu tố của Hệ thống chất lượng theo bộ tiêu chuẩn đã chọn.

Việc xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL theo ISO tại các cơ sở đào tạo mang ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc hướng tới mục tiêu, chính sách chất lượng, là công cụ của lãnh đạo trong việc điều hành, kiểm soát mọi hoạt động của đơn vị, đồng thời giúp cho cán bộ, giáo viên, nhân viên biết rõ trách nhiệm, quyền hạn, trình tự công việc, cải tiến chất lượng công việc, thực hiện công việc theo quy định thống nhất, giảm thiểu các sai sót, chông chéo, rườm rà, qua đó nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo [1].

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Tiêu chuẩn ISO

Tiêu chuẩn ISO là các quy tắc được chuẩn hóa quốc tế để giúp cho các tổ chức hoạt động phát triển bền vững, tạo ra các năng lực nâng cao giá trị của tổ chức trong mọi lĩnh vực và dịch vụ đào tạo. Khi áp dụng các tiêu chuẩn ISO, chất lượng sản phẩm đào tạo đáp ứng được yêu cầu chất lượng của thị trường lao động. Tùy vào ngành nghề, lĩnh vực mà có các bộ tiêu chuẩn ISO đặc thù riêng. Tiêu chuẩn ISO khi triển khai trong tổ chức đào tạo sẽ bao gồm tất cả các khâu của quá trình đào tạo cũng như tổ chức nhân sự.

Nhiệm vụ của ISO là nhằm tạo ra việc trao đổi sản phẩm đào tạo, dịch vụ đào tạo trong nước cũng như quốc tế. ISO với các tiêu chuẩn hóa thống nhất quốc tế giúp cho quá trình trao đổi này thuận lợi hơn. Đồng thời, khi tổ chức áp dụng các tiêu chuẩn ISO thì giá trị của tổ chức trước cộng đồng quốc tế cũng tăng cao. Do vậy, với ISO chính là thúc đẩy và hoàn thiện tổ chức, tạo các tiềm lực mở rộng [1].

2.2. Triết lý cơ bản của ISO

Những triết lý cơ bản mà ISO đưa ra về một Hệ thống QLCL là phù hợp với những đòi hỏi của các cơ sở đào tạo hiện nay. Thể hiện ở những điểm sau:

- Hiệu quả chất lượng là vấn đề chung của toàn bộ tổ chức. Chỉ có thể tạo ra một sản phẩm, một dịch vụ có chất lượng, có tính cạnh tranh cao khi mà cả hệ thống được tổ chức tốt, đó là sự phối hợp để cải tiến hoàn thiện lề lối làm việc.

- Phải làm đúng, làm tốt ngay từ ban đầu.

- Nêu cao vai trò phòng ngừa là chính trong mọi hoạt động của tổ chức. Việc tìm hiểu, phân tích các nguyên nhân ảnh hưởng tới kết quả hoạt động của hệ thống và những biện pháp phòng ngừa được tiến hành thường xuyên với những công cụ kiểm tra hữu hiệu.

- Thỏa mãn tối đa nhu cầu của người sử dụng lao động qua đào tạo, của xã hội là mục đích của Hệ thống đảm bảo chất lượng.

- Đề cao vai trò của dịch vụ theo nghĩa rộng, tức là quan tâm đến phần mềm của sản phẩm, đến dịch vụ. Việc xây dựng Hệ thống phục vụ là một phần quan trọng của chiến lược sản phẩm đào tạo, chiến lược cạnh tranh của một cơ sở đào tạo. Thông qua đó, uy tín của cơ sở đào tạo ngày càng lớn và đương nhiên chất lượng đào tạo sẽ tăng.

- Trách nhiệm đối với kết quả hoạt động của tổ chức thuộc về từng người. Phân định rõ trách nhiệm của từng người trong tổ chức, công việc sẽ được thực hiện hiệu quả hơn.

- Quan tâm đến chi phí để thỏa mãn nhu cầu, cụ thể là đối với giá thành sản phẩm đào tạo. Phải tìm cách giảm “chi phí ẩn” của đào tạo, đó là những tổn thất do quá trình hoạt động không phù hợp, không chất lượng gây ra, chứ không phải do chi phí đầu vào.

- Điều nổi bật xuyên suốt bộ tiêu chuẩn ISO là các vấn đề liên quan đến con người. Nếu không tạo điều kiện để tất cả mọi người nhận thức được đúng vai trò và tầm quan trọng của chất lượng đào tạo có ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của họ và không tạo cho họ có điều kiện phát huy được mọi khả năng thì Hệ thống chất lượng sẽ không đạt được kết quả như mong đợi [1].

2.3. Bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2015

Bộ tiêu chuẩn ISO được ban hành vào năm 1987, sau một thời gian áp dụng, Ban kỹ thuật TC - 176 đã nghiên cứu các nhận xét và góp ý của các nước trong quá trình áp dụng, tiến hành xem xét, bổ sung và ban hành lần 2 năm 1994.

ISO 9001:2015 - phiên bản mới nhất, là một tiêu chuẩn về Hệ thống QLCL do Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế phát triển và ban hành vào ngày 24 tháng 9 năm 2015. Tiêu chuẩn này có tên đầy đủ là ISO 9001:2015 - Hệ thống QLCL - Các yêu cầu. ISO 9001 đưa ra các yêu cầu được sử dụng như một khuôn khổ cho một Hệ thống QLCL. Tiêu chuẩn này cũng được sử dụng cho việc đánh giá chứng nhận phù hợp với Hệ thống QLCL của một tổ chức.

Chứng chỉ ISO 9001 là chứng chỉ được cấp cho tổ chức khi tổ chức đạt được các tiêu chuẩn về hệ QLCL do ISO đưa ra cho sản phẩm của tổ chức.

Các phiên bản của ISO 9001:

ISO 9001:1987 Quality systems - Model for quality assurance in design/development, production,

installation and servicing (QLCL - Mô hình đảm bảo chất lượng trong thiết kế/triển khai-phát triển, sản xuất (đào tạo), lắp đặt và dịch vụ kỹ thuật, dịch vụ đào tạo).

ISO 9001:1994 Quality systems - Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing (Tiêu chuẩn Việt Nam tương đương: TCVN ISO 9001:1996 QLCL - Mô hình đảm bảo chất lượng trong thiết kế, triển khai, sản xuất (đào tạo), lắp đặt và dịch vụ).

ISO 9001:2000 Quality management systems - Requirements (Tiêu chuẩn Việt Nam tương đương: TCVN ISO 9001:2000 QLCL - Các yêu cầu).

ISO 9001:2008 Quality management systems - Requirements (Tiêu chuẩn Việt Nam tương đương: TCVN ISO 9001:2008 QLCL - Các yêu cầu).

ISO 9001:2015 Quality management systems - Requirements (Tiêu chuẩn Việt Nam tương đương: TCVN ISO 9001:2015 QLCL - Các yêu cầu). Đây là phiên bản mới nhất thay thế phiên bản ISO 9001:2008 hết hạn vào tháng 9/2018.

Khi một tổ chức đạt được giấy chứng nhận ISO 9001, tổ chức đó có năng lực cạnh tranh quốc tế về chất lượng sản phẩm đào tạo. Tổ chức đó sẽ có cơ hội hợp tác với các tổ chức lớn cũng như các chương trình mang tầm cỡ quốc gia. Đặc biệt là trong các chương trình đào tạo liên ngành [1], [2].

2.4. Nội dung của ISO 9001:2015

Hệ thống QLCL theo ISO 9001:2015 được trình bày trong hình vẽ dưới đây (*Hình: Quy trình ISO-thực hiện dựa trên các bước chính*), là sự minh họa tổng quát về mô hình QLCL theo ISO 9001:2015 với phương pháp tiếp cận quá trình. Trong đó, khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xác định yêu cầu đầu vào và theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng là cần thiết để đánh giá và xác nhận các yêu cầu của khách hàng có được đáp ứng hay không.

Quy trình ISO được thực hiện dựa trên các bước chính tuần tự và lặp lại như sau:

Bước 1: Đặt ra mục tiêu chất lượng

Bước 2: Xây dựng kế hoạch thực hiện

Bước 3: Thông báo trong nội bộ tổ chức

Bước 4: Chuẩn bị tài liệu

Bước 5: Thực hiện kế hoạch

Bước 6: Tổng kết đánh giá

Bước 7: Đề ra mục tiêu chất lượng mới cao hơn (tiếp quy trình lặp).

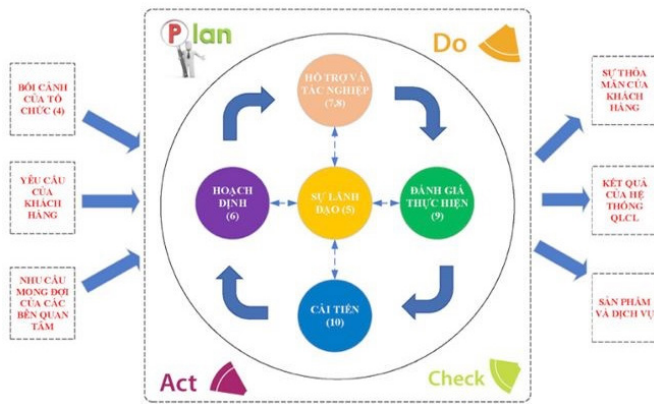
Các bước chính của quy trình ISO như vậy, còn nội dung chi tiết của từng bước trong quy trình đều được quy định trong ISO 9001:2015 - Hướng dẫn (Phần Hướng dẫn). TCVN ISO 9001:2015 là bản tiếng Việt hướng dẫn tương đương bản quốc tế ISO 9001:2015.

Hệ thống QLCL theo ISO 9001:2015, các yêu cầu

được sắp xếp trong 6 mục lớn:

- Mục 5: Sự lãnh đạo
- Mục 6: Hoạch định chất lượng
- Mục 7, 8: Hỗ trợ và tác nghiệp
- Mục 9: Đánh giá thực hiện
- Mục 10: Cải tiến chất lượng.

Phương pháp tiếp cận quá trình, coi mọi hoạt động tiếp nhận đầu vào và chuyên hoá chúng thành các sản phẩm đầu ra là một quá trình. Một tổ chức thường phải quản lý nhiều quá trình có liên hệ mật thiết với nhau và đầu ra của quá trình này sẽ trở thành đầu vào của quá trình tiếp theo (Ví dụ: Đầu ra của quá trình đào tạo năm thứ nhất là đầu vào của quá trình đào tạo năm thứ hai...). Phương pháp tiếp cận quá trình là việc xác định và quản lý một cách có hệ thống các quá trình được thực hiện trong một tổ chức và sự tương tác giữa chúng với nhau (xem Hình 1) [2].



Hình 1: Quy trình ISO - thực hiện dựa trên các bước chính [2]

2.5. Các lợi ích khi áp dụng ISO 9001:2015 đối với cơ sở đào tạo

2.5.1. Đối với bên ngoài

- Thông qua việc triển khai áp dụng có hiệu quả Hệ thống QLCL theo ISO vào cơ sở đào tạo sẽ nâng cao hình ảnh, uy tín của nhà trường trong xã hội nói chung, đối với nhà tuyển dụng (khách hàng) nói riêng.
- Thông qua các hoạt động đánh giá, cải tiến chất lượng sẽ đáp ứng ngày càng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng [2], [3].

2.5.2. Đối với nội bộ

- Giúp đánh giá kết quả thực hiện công việc của các phòng, khoa thông qua các mục tiêu cụ thể, đo lường được.
- Giảm thiểu việc lãnh đạo tham gia nhiều vào các công việc mang tính sự vụ, giúp cán bộ viên chức hiểu và thực hiện đúng, đủ trách nhiệm và quyền hạn của mình.
- Kiểm soát các quá trình một cách có hiệu quả, giúp

nâng cao chất lượng dạy và học.

- Tạo ra phong cách làm việc khoa học, tư duy hệ thống.
- Thiết lập mối quan hệ hợp tác, cạnh tranh lành mạnh giữa các đơn vị [2], [4].

2.5.3. Đối với học sinh, sinh viên

- Được cung cấp những dịch vụ phục vụ học tập tối ưu nhất trong điều kiện khả dĩ của nhà trường.
- Các yêu cầu chính đáng được giải quyết nhanh chóng theo một quy trình cụ thể (Quy trình giải quyết các yêu cầu của học sinh, sinh viên).
- Các quyền lợi của học sinh, sinh viên được tôn trọng. Nhà trường luôn lắng nghe và xem xét mức độ hài lòng của học sinh, sinh viên để có những cải tiến phù hợp [2], [3].

2.6. Các bước triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015 tại cơ sở đào tạo

Triển khai Hệ thống QLCL theo ISO 9001:2015 tại cơ sở đào tạo tuân thủ các bước sau đây:

Bước 1: Phân tích tình hình và hoạch định phương án

- Lãnh đạo nhà trường phải xác định rõ vai trò của chất lượng và cam kết triển khai thực hiện Hệ thống QLCL cho tổ chức mình.
- Thành lập ban chỉ đạo triển khai thực hiện Hệ thống QLCL.
- Phổ biến, nâng cao nhận thức về ISO 9001:2015 và tiến hành đào tạo cho các thành viên trong ban chỉ đạo.
- Quyết định phạm vi áp dụng hệ thống.
- Khảo sát Hệ thống QLCL hiện có; thu thập các chủ trương, chính sách hiện có về chất lượng và các thủ tục hiện hành.
- Lập kế hoạch triển khai thực hiện Hệ thống QLCL theo ISO 9001:2015 và phân công trách nhiệm.

Bước 2: Triển khai Hệ thống QLCL

- Đào tạo cho từng cấp về ISO 9001:2015 và cách thiết lập các văn bản.
 - Viết chính sách và mục tiêu chất lượng dựa trên yêu cầu của ISO 9001:2015 và mục tiêu hoạt động của tổ chức.
 - Viết các thủ tục và chỉ dẫn công việc theo ISO 9001:2015.
 - Viết sổ tay chất lượng.
 - Công bố chính sách chất lượng và quyết định của tổ chức về việc thực hiện các yếu tố của Hệ thống QLCL. Có thể áp dụng thí điểm rồi sau đó mới mở rộng.
 - Thử nghiệm hệ thống mới trong một thời gian nhất định.
- ### Bước 3: Hoàn chỉnh
- Tổ chức đánh giá nội bộ để khẳng định sự phù hợp và hiệu lực của Hệ thống QLCL.
 - Đề xuất và thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót.

- Mời một tổ chức bên ngoài đến đánh giá.
- Đề xuất và thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót để hoàn chỉnh Hệ thống QLCL.

Bước 4: Xin chứng nhận

Hoàn chỉnh các hồ sơ và xin chứng nhận ISO 9001:2015 từ một tổ chức.

Cấp chứng nhận ISO. Để được cấp chứng nhận ISO thì cơ sở đào tạo (tổ chức) cần phải liên hệ với bên thứ ba - là các thành viên của tổ chức ISO được tổ chức ISO cấp phép hoạt động tại mỗi nước. Khi muốn được cấp chứng chỉ, thì tổ chức cần phải xem quy trình đào tạo, sản phẩm đào tạo, dịch vụ đào tạo của mình có đáp ứng được các tiêu chuẩn ISO hay không? Sau đó, liên hệ với tổ chức được cấp phép ISO ở tại mỗi nước để tổ chức đó kiểm toán thẩm định. Đạt yêu cầu thì cấp phép, quá trình thẩm định, chi phí tùy thuộc vào mô hình của tổ chức. Quy trình cấp chứng nhận ISO phải tuân thủ qua 8 bước: 1/ Đăng kí chứng nhận ISO; 2/ Xem xét hợp đồng và lập kế hoạch đánh giá; 3/ Đánh giá tài liệu; 4/ Đánh giá hiện trường; 5/ Thẩm xét hồ sơ; 6/ Cấp giấy chứng nhận hiệu lực ba năm; 7/ Đánh giá giám sát định kì; 8/ Đánh giá chứng nhận lại [1], [2].

2.7. Những vấn đề cần quan tâm sau chứng nhận

Những khó khăn, thách thức sau chứng nhận ISO có thể thấy là: Ở giai đoạn duy trì và cải tiến hệ thống quản lí (HTQL), năng lực cải tiến của HTQL (và sự đóng góp vào hiệu quả hoạt động của tổ chức) phụ thuộc vào sự vận dụng một cách có hiệu lực các công cụ cải tiến mặc định trong các tiêu chuẩn (bao gồm: hoạch định và mục tiêu, theo dõi & đo lường, đánh giá và xem xét, hành động khắc phục và phòng ngừa...). Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp, các công cụ cho mục đích được cải tiến này chỉ được thực hiện một cách hình thức và không có đóng góp đáng kể nào vào cải tiến liên tục HTQL và đối tượng mục tiêu của HTQL. Thực trạng này có thể là kết quả của một số nguyên nhân sau: 1/ Sự thất bại trong “chuyển giao và phát triển năng lực” đối với những nhân sự chủ chốt của HTQL trong thực hiện dự án. Trong trường hợp này, khi đối tác tư vấn/hướng dẫn rút đi thì tổ chức không có năng lực cần thiết để duy trì, cải tiến; 2/ Không duy trì được các hoạt động quản lí (hoạch định, kiểm tra - giám sát, và điều chỉnh), mà trong quá trình triển khai dự án, đối tác tư vấn/hướng dẫn có vai trò là hạt nhân thúc đẩy các hoạt động này. Có một thực tế là, phần lớn các HTQL được thiết lập mới tập trung vào tiêu chuẩn hóa các hoạt động tác nghiệp (do nhân viên thực hiện) mà chưa lưu ý thích hợp đến việc tiêu chuẩn hóa hoạt động quản lí (do những người quản lí thực hiện); 3/ Sau khi nhận được chứng chỉ, sự cam kết và quan tâm của lãnh đạo tổ chức dành cho HTQL không duy trì được như trong thời gian xây dựng và áp dụng cho đến khi đánh giá chứng nhận;

4/ Năng lực cải tiến hiệu quả của HTQL giảm cùng thời gian. Bên cạnh đó, các nghiên cứu cũng đã chỉ ra rằng, ngay cả khi các công cụ cải tiến được áp dụng có hiệu lực thì năng lực cải tiến của các HTQL nói chung đều có xu hướng giảm theo thời gian (tùy từng trường hợp mà thời gian này có thể là 2 đến 4 năm). Khi đó, tổ chức phải áp dụng bổ sung các công cụ cải tiến mới (về công nghệ, công nghệ thông tin, quản lí...) để duy trì năng lực cải tiến liên tục của HTQL [2].

Để đảm bảo duy trì và cải tiến, cần thực hiện tốt ít nhất các vấn đề sau: 1/ Tổ chức tốt các cuộc đánh giá nội bộ để phát hiện những bất cập và những vấn đề cần cải tiến trong hệ thống; 2/ Các lỗi phát hiện qua đánh giá nội bộ, cần được thực hiện theo đúng nguyên lí của khắc phục-phòng ngừa nhằm hạn chế hoặc ngăn ngừa lỗi tiếp tục xảy ra (Khi có tuyển dụng mới hoặc bố trí công việc mới cần chú ý đào tạo, hướng dẫn thực hiện các quy định của hệ thống); 3/ Hệ thống văn bản cần được điều chỉnh, cải tiến một cách kịp thời (Nếu sau 2 năm mà không thấy có yêu cầu điều chỉnh, cải tiến một tài liệu nào đó thì cần xem xét hoặc tài liệu đó không được thực hiện nghiêm túc hoặc không thực sự cần thiết); 4/ Xem xét hằng năm của lãnh đạo về hiệu lực của hệ thống, cần xác định rõ mức độ hiệu lực của hệ thống và các công việc cần thực hiện để cải tiến hệ thống; 5/ Nên bổ sung các hoạt động định kì của hệ thống, như đánh giá nội bộ, đánh giá từ bên ngoài của tổ chức chứng nhận, cuộc họp xem xét của lãnh đạo... vào kế hoạch chung của tổ chức để không quên thực hiện các yêu cầu này [2].

3. Kết luận

Nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo thông qua việc xây dựng, thực hiện và áp dụng một hệ thống QLCL theo ISO, đó là một yêu cầu hết sức cần thiết, nhằm thay đổi cách thức quản lí và tiếp cận một phương pháp quản lí khoa học, giúp các nhà quản lí tổ chức hoạt động, sáng tạo, đạt hiệu quả công việc cao trong nhà trường. Các hoạt động trong nhà trường được thể hiện thành các quy trình/thủ tục rõ ràng và nhất quán. Ví dụ: Xem xét các yêu cầu liên quan đến quá trình đào tạo; triển khai hoạt động đào tạo; đổi mới phương pháp giảng dạy; thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học; tuyển chọn và đánh giá giảng viên; kiểm soát đề cương bài giảng, chất lượng giáo trình giảng dạy; mời giảng viên thỉnh giảng, xét chọn giảng viên giỏi... Bên cạnh đó, các quy trình còn thu thập ý kiến phản hồi, giải quyết các khiếu nại của người học... giúp nhà trường có cơ hội để cải tiến thường xuyên, nâng cao chất lượng đào tạo. Ngoài ra, việc quản lí theo quy trình còn giúp cán bộ, giáo viên nhà trường thực hiện công việc “làm đúng, làm tốt ngay từ đầu”, hạn chế tối đa những sai sót và nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống. QLCL theo ISO

thì các chỉ tiêu chất lượng giáo dục - đào tạo, mục tiêu hàng năm sẽ được lượng hóa, có kế hoạch thực hiện cụ thể. Dựa vào đó mà nhà trường có thể đánh giá được kết quả thực hiện công việc, quản lý theo mục tiêu đã đề ra. Đồng thời, trách nhiệm quyền hạn từng chức danh trong bộ máy của nhà trường được xác định rõ ràng tránh được những chông chéo, đảm bảo thông tin nội bộ thông suốt [1], [5].

Ngày nay, mỗi bước đi trong QLCL đào tạo không cho phép chúng ta “dò dẫm” mà không tính đến “hiệu quả”. Hệ thống QLCL được áp dụng phải có tính chiến lược phù hợp và có tính khả thi cao. Các nhà trường cần chứng minh được khả năng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu để xây dựng, thực hiện và áp dụng một hệ thống QLCL với hiệu quả cao nhất vào cơ sở đào tạo của mình.

Tài liệu tham khảo

- | | |
|--|--|
| <p>[1] Nguyễn Quang Toàn, (1999), <i>ISO & TQM - Thiết lập Hệ thống quản lý hướng vào chất lượng</i>, NXB Thống kê, Thành phố Hồ Chí Minh.</p> <p>[2] https://antoanlaodong.edu.vn/lua-chon-to-chuc-chung-nhan-iso.html, (2019).</p> <p>[3] Vũ Ngọc Hải, (2003), <i>Các mô hình quản lý nhà nước về giáo dục</i>, Tạp chí Phát triển Giáo dục, số 6(54), Hà Nội.</p> | <p>[4] Phạm Sỹ Tiến, (1999), <i>Xây dựng Hệ thống đảm bảo chất lượng - Một giải pháp để phát triển đào tạo sau đại học</i>, Tạp chí Đại học và Giáo dục chuyên nghiệp, Hà Nội.</p> <p>[5] Vũ Ngọc Hải - Trần Khánh Đức cùng nhiều tác giả, (2004), <i>Hệ thống giáo dục hiện đại trong những năm đầu thế kỉ XXI</i>, NXB Giáo dục, Hà Nội.</p> |
|--|--|

THE TRAINING QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON ISO STANDARDS AND ISSUES TO CONSIDER AFTER CERTIFICATION

Nguyen Duc Ca

Email: cand@gmail.com
The Vietnam National Institute of Educational Sciences
101 Tran Hung Dao, Hoan Kiem, Hanoi, Vietnam

ABSTRACT: *An analysis of the relationships between employers and suppliers (training facilities) shows that the set of ISO standards brings together international experience in the field of management and training quality assurance. This is an effective means to help schools build and apply their own quality assurance system and at the same time, it is also the means on which employers can use to check the stability of training and the quality of training products before signing a contract. The ISO sets standards for a quality system that can be applied in education and training. Based on the ISO standards, the organizations as well as training institutions develop an appropriate management system and textualization for the quality system elements according to the selected set of standards. This article examines the quality management system according to ISO and the issues to consider after certification.*

KEYWORDS: Training quality management; ISO standards; certification.