

NGHIÊN CỨU QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ ĐỀ XUẤT QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ ÁP DỤNG TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP THANH HÓA

La Ngọc Tuấn

Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa

Email: Tuancdnghe@gmail.com.

Tóm tắt: Đánh giá nội bộ là một hoạt động trọng tâm trong hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức giáo dục, giúp xác định mức độ tuân thủ, hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý, đồng thời phát hiện các điểm không phù hợp và cơ hội cải tiến. Bài báo này trình bày cơ sở lý luận của hoạt động đánh giá nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018), phân tích thực trạng công tác đánh giá nội bộ tại Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa, từ đó đề xuất quy trình đánh giá nội bộ chuẩn hóa theo chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act). Kết quả nghiên cứu góp phần giúp Nhà trường chuẩn hóa hoạt động đánh giá, nâng cao hiệu quả cải tiến liên tục và xây dựng văn hóa chất lượng trong giáo dục nghề nghiệp.

Từ khóa: ISO 21001, đánh giá nội bộ, PDCA, đảm bảo chất lượng, giáo dục nghề nghiệp.

Nhận bài: 02/12/2025; **Biên tập:** 05/12/2025; **Phản biện:** 12/12/2025; **Duyệt đăng:** 19/12/2025.

1. Đặt vấn đề

Trong hệ thống quản lý chất lượng của các tổ chức giáo dục, đánh giá nội bộ đóng vai trò trung tâm trong việc bảo đảm tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống. Đây không chỉ là hoạt động kiểm tra sự tuân thủ đối với các yêu cầu đã được thiết lập, mà còn là công cụ phản hồi quan trọng giúp nhận diện các điểm mạnh, điểm không phù hợp và cơ hội cải tiến trong quá trình vận hành tổ chức.

Theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018) - Hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục (EOMS), đánh giá nội bộ cần được thực hiện một cách có kế hoạch, có bằng chứng, có sự tham gia của các bên liên quan và đặc biệt phải tuân thủ chu trình cải tiến liên tục PDCA (Plan - Do - Check - Act). Chu trình này không chỉ bảo đảm việc kiểm soát chất lượng ở từng giai đoạn, mà còn tạo ra cơ chế học hỏi và cải tiến thường xuyên, hướng tới sự phát triển bền vững của tổ chức giáo dục.

Tại Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa, hoạt động đánh giá nội bộ đã được triển khai nhiều năm như một phần trong hệ thống đảm bảo chất lượng. Tuy nhiên, thực tế cho thấy vẫn còn tồn tại một số hạn chế về tính chuẩn hóa và tính đồng bộ giữa các đơn vị: Các tiêu chí và biểu mẫu đánh giá chưa được thống nhất; Vai trò, trách nhiệm của các bên tham gia (đoàn đánh giá, đơn vị được đánh giá, bộ phận theo dõi cải tiến) chưa được quy định rõ ràng; Cơ chế phản hồi và giám sát hành động khắc phục chưa được vận hành một cách hệ thống và minh chứng hóa theo yêu cầu của ISO 21001.

Những hạn chế này dẫn đến việc kết quả đánh giá nội bộ chưa phát huy đầy đủ vai trò của nó trong chu trình cải tiến liên tục, đồng thời gây khó khăn cho công tác minh chứng khi thực hiện đánh giá bên ngoài hoặc kiểm định chất lượng giáo dục nghề nghiệp.

Vì vậy, việc nghiên cứu và chuẩn hóa quy trình đánh giá nội bộ theo yêu cầu của ISO 21001 là hết

sức cần thiết. Hoạt động này không chỉ giúp Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa thiết lập một hệ thống đánh giá có cấu trúc, có minh chứng và có cơ chế phản hồi rõ ràng, mà còn tạo nền tảng cho việc nâng cao hiệu quả quản trị chất lượng, tăng cường văn hóa cải tiến liên tục và hướng tới mô hình quản lý chất lượng toàn diện trong giáo dục nghề nghiệp.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận về đánh giá nội bộ theo ISO 21001

Theo điều khoản 9.2 của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 - Hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục (Educational Organization Management System - EOMS), các tổ chức giáo dục bắt buộc phải tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ nhằm xác định hai vấn đề cốt lõi: (1) Hệ thống quản lý có phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn và các quy định nội bộ của tổ chức hay không; (2) Hệ thống có được triển khai, duy trì và cải tiến một cách hiệu lực, hiệu quả hay không.

Đánh giá nội bộ, theo đó, không chỉ là một hoạt động kiểm tra hành chính, mà là một quá trình phân tích, đối chiếu và phản hồi có cấu trúc, dựa trên các bằng chứng khách quan được thu thập trong quá trình vận hành hệ thống. Tiêu chuẩn ISO 21001 yêu cầu hoạt động này phải đảm bảo tính độc lập, khách quan, minh bạch, tránh xung đột lợi ích giữa người đánh giá và đơn vị được đánh giá, đồng thời bảo đảm rằng các kết quả đánh giá có thể truy xuất và minh chứng được.

Cơ sở phương pháp luận của đánh giá nội bộ trong ISO 21001 được xây dựng dựa trên chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act), là nền tảng của mọi hệ thống quản lý chất lượng hiện đại. Chu trình này tạo nên một cơ chế phản hồi khép kín, liên tục duy trì và cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý. Cụ thể:

- Plan (Lập kế hoạch): Ở giai đoạn này, tổ chức xác định phạm vi, tiêu chí, tần suất, phương pháp

và lịch trình đánh giá. Đồng thời, lựa chọn nhóm đánh giá viên nội bộ có năng lực phù hợp, đảm bảo tính khách quan và độc lập. Việc lập kế hoạch giúp hệ thống quản lý hoạt động có định hướng, tránh chồng chéo và đảm bảo bao quát toàn bộ các quá trình chính trong nhà trường.

- Do (Thực hiện): Đây là giai đoạn triển khai thực tế hoạt động đánh giá tại các đơn vị, phòng ban, khoa, trung tâm. Nhóm đánh giá viên tiến hành phỏng vấn, quan sát, kiểm tra hồ sơ, thu thập minh chứng để đối chiếu với các tiêu chí đã xác định. Tất cả các phát hiện trong quá trình đánh giá đều được ghi nhận và lập biên bản để đảm bảo tính minh bạch.

- Check (Kiểm tra, xác nhận): Sau khi kết thúc quá trình đánh giá, các kết quả được phân tích, tổng hợp và lập thành báo cáo đánh giá nội bộ. Báo cáo phải chỉ rõ điểm mạnh, điểm phù hợp, điểm không phù hợp và cơ hội cải tiến. Việc kiểm tra và xác nhận này nhằm đánh giá tính hiệu lực của hệ thống quản lý, đồng thời phát hiện những khu vực cần điều chỉnh.

- Act (Hành động, cải tiến): Đây là giai đoạn quan trọng nhằm khép kín chu trình PDCA. Căn cứ vào kết quả đánh giá, các đơn vị được yêu cầu lập kế hoạch hành động khắc phục và phòng ngừa, có thời hạn và người chịu trách nhiệm cụ thể. Kết quả thực hiện hành động khắc phục sau đó được theo dõi và đánh giá lại trong các cuộc họp Rà soát của Lãnh đạo. Qua đó, tổ chức hình thành văn hóa cải tiến liên tục, không ngừng hoàn thiện hệ thống EOMS theo hướng hiệu lực và hiệu quả hơn.

Như vậy, có thể khẳng định rằng đánh giá nội bộ trong ISO 21001 là một công cụ quản trị chiến lược, vừa đảm bảo kiểm soát chất lượng bên trong, vừa thúc đẩy cải tiến chất lượng đào tạo và dịch vụ giáo dục dựa trên dữ liệu thực chứng. Việc vận hành đánh giá nội bộ đúng theo nguyên tắc PDCA giúp tổ chức giáo dục chuyển hóa thông tin phản hồi thành hành động cải tiến, từ đó nâng cao uy tín, minh bạch và năng lực quản trị của nhà trường.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng kết hợp phương pháp định tính và định lượng:

- Phân tích, tổng hợp tài liệu: Nghiên cứu nội dung các điều khoản liên quan đến đánh giá nội bộ trong ISO 21001:2019, ISO 9001:2015 và các tài liệu hướng dẫn của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.

- Khảo sát thực tiễn: Phỏng vấn 25 cán bộ quản lý và 150 giảng viên về quy trình đánh giá nội bộ hiện hành, mức độ hiểu biết về ISO 21001 và nhu cầu hướng dẫn chi tiết.

- Đối chiếu, so sánh: Đối chiếu thực trạng quy trình đánh giá nội bộ của trường với yêu cầu của ISO 21001 để xác định khoảng cách và đề xuất nội dung cần hoàn thiện.

Mô hình hóa quy trình: Xây dựng sơ đồ quy trình đánh giá nội bộ chuẩn theo chu trình PDCA, xác định rõ vai trò, trách nhiệm, biểu mẫu và cơ chế phản hồi sau đánh giá.

2.3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.3.1. Thực trạng công tác đánh giá nội bộ tại Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa

Trong những năm gần đây, Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa đã từng bước triển khai các hoạt động đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục nghề nghiệp, trong đó đánh giá nội bộ được xem là một khâu trọng tâm nhằm theo dõi, giám sát và cải tiến các quá trình quản lý, giảng dạy, học tập. Nhà trường đã thành lập Ban Đảm bảo chất lượng, trực thuộc Ban Giám hiệu, với chức năng tổ chức, hướng dẫn và giám sát hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ hằng năm đối với các đơn vị trực thuộc.

Hoạt động đánh giá nội bộ trong thời gian qua đã góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, giảng viên về tầm quan trọng của hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời bước đầu hình thành văn hóa kiểm tra, phản hồi, cải tiến trong toàn trường. Tuy nhiên, kết quả khảo sát thực tế đối với 25 cán bộ quản lý, 150 giảng viên và 09 đơn vị được đánh giá trong năm 2024 cho thấy công tác này vẫn tồn tại nhiều hạn chế so với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2019, cụ thể như sau:

Thiếu quy trình chuẩn hóa và hệ thống văn bản hướng dẫn cụ thể: Dù hoạt động đánh giá nội bộ được duy trì đều đặn, nhưng hiện chưa có quy trình chuẩn hóa bằng văn bản chính thức dựa trên cấu trúc và yêu cầu của ISO 21001. Do đó, mỗi đợt đánh giá lại có cách thức triển khai, tiêu chí và biểu mẫu khác nhau, gây khó khăn trong việc đối chiếu, tổng hợp và lưu trữ minh chứng.

Biểu mẫu và phương pháp báo cáo chưa thống nhất: Các phiếu ghi nhận, biên bản đánh giá và báo cáo kết quả giữa các đoàn đánh giá còn thiếu tính đồng bộ, chưa được mã hóa và quản lý theo chuẩn ISO. Điều này khiến quá trình tổng hợp dữ liệu, phân tích xu hướng và theo dõi hành động khắc phục gặp nhiều khó khăn, đặc biệt khi thực hiện rà soát tổng thể ở cấp Ban Giám hiệu.

Cơ chế phản hồi và theo dõi hành động khắc phục chưa hiệu quả: Dù các điểm không phù hợp đã được ghi nhận sau mỗi đợt đánh giá, nhưng chưa có quy định thống nhất về thời hạn, biểu mẫu và phương pháp theo dõi hành động khắc phục (CAPA). Việc phản hồi từ các đơn vị còn chậm, dẫn đến chu trình PDCA bị gián đoạn và nhiều vấn đề chưa được khắc phục triệt để trước kỳ đánh giá tiếp theo.

Đào tạo và bồi dưỡng năng lực đánh giá viên nội bộ còn hạn chế: Hoạt động đào tạo, huấn luyện đánh giá viên nội bộ mới được tổ chức ở quy mô nhỏ và chưa thường xuyên. Một số cán bộ, giảng viên được phân công làm đánh giá viên chưa nắm

vững nguyên tắc, kỹ thuật phỏng vấn và cách thức ghi nhận bằng chứng theo yêu cầu của ISO 21001. Điều này ảnh hưởng đến tính khách quan, độ tin cậy và giá trị sử dụng của kết quả đánh giá.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong đánh giá còn hạn chế: Các báo cáo và minh chứng chủ yếu được lưu trữ dưới dạng giấy hoặc file rời rạc, chưa được tích hợp vào hệ thống quản lý số của trường. Việc thiếu công cụ số hóa khiến quá trình theo dõi và truy xuất dữ liệu đánh giá mất nhiều thời gian, giảm hiệu quả kiểm soát.

Những hạn chế nêu trên cho thấy công tác đánh giá nội bộ của Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa vẫn đang ở giai đoạn đầu của quá trình chuẩn hóa theo ISO 21001. Việc chưa có quy trình đánh giá thống nhất đã ảnh hưởng đến tính hệ thống, tính minh chứng và khả năng cải tiến liên tục của hệ thống quản lý chất lượng.

Do đó, việc xây dựng và ban hành một quy trình đánh giá nội bộ chuẩn hóa, gắn với các yêu cầu cụ thể của ISO 21001, là yêu cầu cấp thiết nhằm giúp nhà trường: Tăng tính nhất quán và minh bạch trong công tác đánh giá; Chuẩn hóa biểu mẫu và cơ chế phản hồi; Nâng cao năng lực của đội ngũ đánh giá viên nội bộ; Và cuối cùng là, thiết lập một chu trình PDCA khép kín, phục vụ cải tiến liên tục chất lượng đào tạo và quản lý.

2.3.2. Đề xuất quy trình đánh giá nội bộ theo chu trình PDCA

Căn cứ vào thực trạng đã phân tích tại mục 2.3.1 và đối chiếu với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2019, nghiên cứu đề xuất quy trình đánh giá nội bộ tại Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa được thiết kế theo chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act), nhằm đảm bảo tính hệ thống, tính minh chứng và khả năng cải tiến liên tục trong quản lý chất lượng.

(1) Giai đoạn Plan - Lập kế hoạch đánh giá

Ở giai đoạn này, Ban Đảm bảo chất lượng giữ vai trò chủ trì trong việc xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ hằng năm, trình Hiệu trưởng phê duyệt. Nội dung kế hoạch bao gồm: mục tiêu, phạm vi, tiêu chí đánh giá, danh sách các đơn vị được đánh giá, thời gian thực hiện và phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên đoàn đánh giá.

Đoàn đánh giá nội bộ được thành lập gồm Trưởng đoàn, Thư ký và các đánh giá viên có chứng chỉ chuyên môn, đảm bảo nguyên tắc độc lập, khách quan và không đánh giá đơn vị thuộc phạm vi công tác trực tiếp của mình. Trước khi triển khai, Ban Đảm bảo chất lượng chuẩn bị hệ thống biểu mẫu đánh giá chuẩn hóa (BM.01 - BM.05), bao gồm: kế hoạch đánh giá, danh mục kiểm tra, biên bản ghi nhận, phiếu tổng hợp kết quả và mẫu báo cáo đánh giá. Các tài liệu tham chiếu như Sổ tay chất lượng, quy trình tác nghiệp, hướng dẫn công việc, hồ sơ minh chứng... được

rà soát, cập nhật và cung cấp đầy đủ cho đoàn đánh giá.

(2) Giai đoạn Do - Thực hiện đánh giá

Đoàn đánh giá tiến hành hoạt động đánh giá tại các đơn vị theo kế hoạch đã được phê duyệt. Quá trình này được thực hiện thông qua phỏng vấn, quan sát hiện trường, kiểm tra hồ sơ và đối chiếu minh chứng với các yêu cầu trong tiêu chí ISO 21001. Kết quả đánh giá được ghi nhận đầy đủ, trong đó phân loại thành các điểm phù hợp, điểm không phù hợp và cơ hội cải tiến.

Sau khi hoàn tất, đoàn đánh giá tổ chức cuộc họp kết thúc để thông báo kết quả sơ bộ, làm rõ các nội dung ghi nhận, đồng thời tiếp thu ý kiến phản hồi và giải trình của đơn vị được đánh giá. Việc thống nhất kết luận tại cuộc họp này được lập biên bản và có xác nhận của hai bên.

(3) Giai đoạn Check - Báo cáo và theo dõi khắc phục

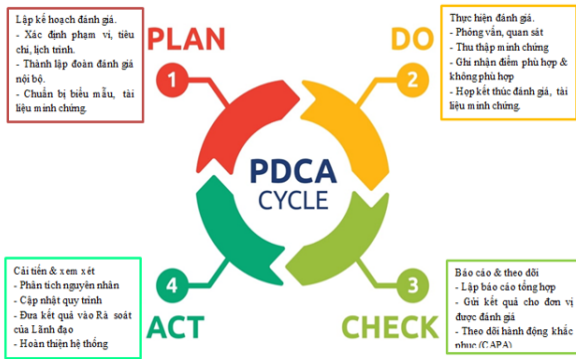
Trên cơ sở kết quả thu thập được, Đoàn đánh giá lập Báo cáo đánh giá nội bộ (BM.06) và gửi Ban Giám hiệu, Ban Đảm bảo chất lượng cùng các đơn vị có liên quan. Đối với các điểm không phù hợp, đơn vị được đánh giá có trách nhiệm xây dựng Kế hoạch hành động khắc phục (BM.07) trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được báo cáo. Ban Đảm bảo chất lượng theo dõi tiến độ thực hiện, đồng thời tổ chức kiểm tra hiệu lực của các hành động khắc phục. Kết quả được ghi nhận để làm căn cứ xem xét mức độ hoàn thành và cải tiến của từng đơn vị.

(4) Giai đoạn Act - Cải tiến và xem xét của lãnh đạo

Các kết quả đánh giá nội bộ được tổng hợp, phân tích và trình tại cuộc họp Rà soát của Lãnh đạo (Management Review) diễn ra định kỳ hằng năm. Trong cuộc họp này, Ban Giám hiệu xem xét hiệu lực và tính phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời đưa ra các quyết định cải tiến đối với những lĩnh vực cần điều chỉnh hoặc nâng cao hiệu quả. Các cơ hội cải tiến được chuyển hóa thành Kế hoạch cải tiến chất lượng (BM.08), có phân công trách nhiệm, thời hạn và chỉ tiêu đánh giá cụ thể cho từng đơn vị.

Kết quả cuối cùng của chu trình PDCA được cập nhật và lưu trữ trong Hệ thống quản lý chất lượng điện tử (E-QMS) của trường, bảo đảm tính minh bạch, truy xuất và kế thừa dữ liệu cho các kỳ đánh giá tiếp theo.

Mô hình quy trình đánh giá nội bộ theo chu trình PDCA được mô tả là một vòng tròn khép kín, trong đó bốn giai đoạn Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến liên kết chặt chẽ và liên tục lặp lại. Quy trình này không chỉ đảm bảo tính tuân thủ tiêu chuẩn ISO 21001:2019, mà còn góp phần hình thành văn hóa chất lượng trong toàn trường, khuyến khích các đơn vị chủ động cải tiến hoạt động và nâng cao hiệu quả quản lý.



Hình 1. Mô hình quy trình đánh giá nội bộ theo chu trình PDCA

2.3.3. Vai trò và trách nhiệm trong quy trình đánh giá nội bộ

Để hoạt động đánh giá nội bộ được triển khai thống nhất, hiệu quả và tuân thủ theo yêu cầu của TCVN ISO 21001:2019, việc xác định rõ vai trò và trách nhiệm của từng cấp, từng đơn vị trong toàn bộ quy trình là hết sức cần thiết. Cơ chế phối hợp này giúp đảm bảo tính khách quan, minh bạch, phân cấp rõ ràng và có trách nhiệm giải trình, từ khâu lập kế hoạch đến theo dõi hành động khắc phục và cải tiến sau đánh giá.

Bảng 1 dưới đây mô tả cụ thể vai trò và trách nhiệm chính của các bên liên quan trong quy trình đánh giá nội bộ tại Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa:

Bảng 1. Vai trò và trách nhiệm trong quy trình đánh giá nội bộ

Chức danh/ Đơn vị	Vai trò/Trách nhiệm chính
Ban Giám hiệu	- Phê duyệt kế hoạch đánh giá nội bộ hằng năm do Ban Đảm bảo chất lượng đề xuất. - Xem xét kết quả đánh giá nội bộ trong cuộc họp Rà soát của lãnh đạo (Management Review). - Chỉ đạo các đơn vị liên quan thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến. - Bố trí nguồn lực (nhân sự, thời gian, kinh phí) để thực hiện các hành động cải tiến sau đánh giá.
Ban Đảm bảo chất lượng	- Là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm tổ chức, điều phối và hướng dẫn toàn bộ quy trình đánh giá nội bộ. - Xây dựng và trình Ban Giám hiệu phê duyệt kế hoạch đánh giá (BM.01). - Phân công và công bố Đoàn đánh giá nội bộ, chuẩn bị các biểu mẫu, checklist và tài liệu phục vụ. - Tổng hợp kết quả đánh giá, theo dõi và xác nhận việc khắc phục điểm không phù hợp. - Báo cáo định kỳ cho Ban Giám hiệu về tiến độ và hiệu quả cải tiến sau đánh giá.
Đoàn đánh giá nội bộ	- Thực hiện đánh giá tại các đơn vị theo kế hoạch đã được phê duyệt. - Thu thập, phân tích và xác nhận minh chứng; ghi nhận kết quả theo các tiêu chí đánh giá. - Lập Biên bản đánh giá (BM.04), Biên bản họp kết thúc (BM.05) và Báo cáo đánh giá tổng hợp (BM.06). - Đảm bảo tính khách quan, độc lập và bảo mật trong suốt quá trình đánh giá. - Đề xuất các cơ hội cải tiến (Opportunities for Improvement - OFI) dựa trên kết quả thực tế.

Đơn vị được đánh giá	- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, minh chứng theo yêu cầu của tiêu chí đánh giá và kế hoạch đã công bố. - Phối hợp chặt chẽ với Đoàn đánh giá, cung cấp thông tin và giải trình kịp thời. - Tiếp nhận Báo cáo đánh giá; xây dựng Kế hoạch hành động khắc phục, phòng ngừa (BM.07) trong thời gian quy định. - Báo cáo kết quả thực hiện khắc phục về Ban Đảm bảo chất lượng để xác nhận. - Thực hiện cải tiến liên tục trong phạm vi quản lý của đơn vị.
Phòng Khoa học - Kiểm định	- Lưu trữ, quản lý và bảo mật toàn bộ hồ sơ, biểu mẫu, minh chứng đánh giá nội bộ (BM.01-BM.08). - Cập nhật và số hóa dữ liệu đánh giá, kết quả khắc phục và hành động cải tiến vào hệ thống quản lý chất lượng điện tử (E-QMS). - Phối hợp với Ban Đảm bảo chất lượng trong việc phân tích dữ liệu, lập báo cáo tổng hợp đánh giá định kỳ. - Đề xuất các chỉ báo định lượng (KPI) để theo dõi hiệu quả hoạt động đánh giá và cải tiến hệ thống.

Việc xác định rõ vai trò và trách nhiệm của từng cấp, từng cá nhân giúp quy trình đánh giá nội bộ được triển khai có hệ thống, minh bạch và nhất quán. Đồng thời, nó góp phần hình thành chuỗi giá trị khép kín trong hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường: “Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến - Kiểm tra lại”, đảm bảo mọi kết quả đánh giá đều được phản hồi, xử lý và cải tiến theo đúng tinh thần PDCA và văn hóa quản lý chất lượng liên tục.

2.3.4. Hệ thống biểu mẫu (BM.01-BM.08)

Để đảm bảo hoạt động đánh giá nội bộ được thực hiện thống nhất, minh chứng đầy đủ và dễ dàng truy xuất, Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa xây dựng bộ biểu mẫu đánh giá nội bộ gồm 08 loại, được mã hóa từ BM.01 đến BM.08. Các biểu mẫu này là một phần không thể tách rời của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 21001:2019, được thiết kế đồng bộ giữa bản in và bản điện tử, tích hợp trên hệ thống E-QMS của Nhà trường.

Bảng 2. Mô tả hệ thống biểu mẫu đánh giá nội bộ

Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu	Mục đích sử dụng	Nội dung chính	Người/Đơn vị chịu trách nhiệm
BM.01	Kế hoạch đánh giá nội bộ	Xác định phạm vi, đối tượng, thời gian và nhân sự tham gia đánh giá nội bộ hằng năm.	- Mục tiêu, phạm vi đánh giá. - Danh sách đơn vị được đánh giá. - Lịch trình và phân công đoàn đánh giá. - Phê duyệt của Hiệu trưởng.	Ban Đảm bảo chất lượng (chủ trì); Ban Giám hiệu (phê duyệt).
BM.02	Danh sách đoàn đánh giá nội bộ	Xác nhận thành phần đoàn đánh giá, đảm bảo tính độc lập và năng lực chuyên môn.	- Họ tên, chức vụ, đơn vị công tác. - Trưởng đoàn, Thư ký, thành viên. - Chứng chỉ hoặc năng lực đánh giá viên.	Ban Đảm bảo chất lượng.

BM.03	Bảng kiểm đánh giá nội bộ	Là công cụ hỗ trợ đánh giá viên trong việc đối chiếu tiêu chí ISO 21001 với thực tế tại đơn vị.	- Danh mục tiêu chí đánh giá. - Mức độ phù hợp (Phù hợp/Không phù hợp/Cơ hội cải tiến). - Minh chứng kèm theo.	Đoàn đánh giá nội bộ.
BM.04	Biên bản đánh giá tại đơn vị	Ghi nhận chi tiết các phát hiện trong quá trình đánh giá, bao gồm điểm mạnh, điểm yếu và điểm không phù hợp.	- Tóm tắt nội dung đánh giá. - Các phát hiện chính. - Chữ ký xác nhận của Trưởng đoàn và đại diện đơn vị được đánh giá.	Trưởng đoàn đánh giá; Đại diện đơn vị được đánh giá.
BM.05	Biên bản họp kết thúc đánh giá	Ghi nhận nội dung trao đổi, thống nhất giữa Đoàn đánh giá và đơn vị sau khi kết thúc buổi đánh giá.	- Ý kiến của Đoàn đánh giá. - Phản hồi của đơn vị được đánh giá. - Cam kết thực hiện khắc phục.	Thư ký đoàn đánh giá.
BM.06	Báo cáo đánh giá nội bộ	Tổng hợp kết quả đánh giá toàn trường, là căn cứ cho cuộc họp rà soát của lãnh đạo.	- Tình hình thực hiện kế hoạch. - Số lượng điểm phù hợp/không phù hợp. - Đề xuất hành động khắc phục và cải tiến.	Trưởng đoàn đánh giá; Ban Đảm bảo chất lượng tổng hợp.
BM.07	Kế hoạch hành động khắc phục và phòng ngừa	Theo dõi và kiểm soát các biện pháp khắc phục, phòng ngừa điểm không phù hợp.	- Mô tả điểm không phù hợp. - Nguyên nhân gốc rễ (Root Cause). - Biện pháp khắc phục và thời hạn hoàn thành. - Người chịu trách nhiệm thực hiện.	Đơn vị được đánh giá; Ban Đảm bảo chất lượng theo dõi.
BM.08	Kế hoạch cải tiến chất lượng	Ghi nhận các cơ hội cải tiến và đề xuất sáng kiến từ kết quả đánh giá nội bộ.	- Mục tiêu cải tiến. - Hoạt động cụ thể. - Đơn vị thực hiện và thời gian dự kiến. - Kết quả đạt được (theo chu kỳ PDCA).	Ban Đảm bảo chất lượng; Phòng Khoa học - Kiểm định (lưu trữ và cập nhật E-QMS).

Bộ biểu mẫu này không chỉ đảm bảo tính chuẩn hóa, dễ sử dụng và truy xuất minh chứng, mà còn giúp số hóa quy trình quản lý chất lượng thông qua việc liên kết trực tiếp với hệ thống E-QMS (Electronic Quality Management System). Mỗi biểu mẫu đều được tích hợp trường dữ liệu tự động, hỗ trợ phân tích, thống kê và truy cập báo cáo nhanh chóng, giúp rút ngắn thời gian xử lý, đồng thời tăng cường tính minh bạch, khách quan và liên thông dữ liệu giữa các phòng, khoa và Ban Giám hiệu.

Việc áp dụng đồng bộ BM.01 - BM.08 trong toàn bộ chu trình PDCA đã giúp Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa hình thành một cơ chế đánh giá nội bộ khép kín, minh chứng đầy đủ và liên tục cải tiến, phù hợp với định hướng quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 21001:2019.

3. Kết luận

Hoạt động đánh giá nội bộ là khâu then chốt

trong hệ thống quản lý chất lượng giáo dục theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019, giúp tổ chức giáo dục tự giám sát, phát hiện điểm chưa phù hợp và thúc đẩy cải tiến liên tục. Nghiên cứu đã đề xuất quy trình đánh giá nội bộ theo chu trình PDCA phù hợp với thực tiễn Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa, cùng bộ biểu mẫu chuẩn hóa (BM.01–BM.08) nhằm thống nhất phương pháp, đảm bảo minh chứng và tăng tính minh bạch. Việc áp dụng quy trình này giúp Nhà trường nâng cao hiệu quả đảm bảo chất lượng, hiện đại hóa quản lý thông qua hệ thống E-QMS, đồng thời hình thành văn hóa chất lượng và cơ chế cải tiến liên tục trong toàn trường. Để đạt hiệu quả bền vững, cần tiếp tục đào tạo đội ngũ đánh giá viên, tích hợp dữ liệu số hóa và xây dựng chỉ số KPI cho hoạt động đánh giá nội bộ, góp phần đưa Trường hướng tới quản trị chất lượng thông minh, minh bạch và vì người học ■

Tài liệu tham khảo

- [1]. Phạm Thị Minh Hiền. (2021). *Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục nghề nghiệp của Úc và các khuyến nghị chính sách với Việt Nam*. Tạp chí Giáo dục nghề nghiệp, 88, 54 - 59.
- [2]. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng. (2019). TCVN ISO 21001: 2019 - Hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục: Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng. Hà Nội: Bộ Khoa học và Công nghệ.
- [3]. Trường Cao đẳng Công nghiệp Thanh Hóa. (2024). Báo cáo công tác đảm bảo chất lượng năm học 2023 - 2024. Thanh Hóa.
- [4]. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). *Thông tư số 28/2017/TT-BLĐTBXH: Quy định hệ thống bảo đảm chất lượng của cơ sở giáo dục nghề nghiệp*. Hà Nội.

Study of the Internal Evaluation Process and Proposal of an Evaluation Procedure Applied at Thanh Hoa College of Industry

La Ngoc Tuan

Thanh Hoa College of Industry - Email: Tuancdnghe@gmail.com

Abstract: Internal assessment is a core activity in an educational institution's quality management system, helping to determine the level of compliance, effectiveness, and efficiency of the management system, while also identifying non-conformities and opportunities for improvement. This paper presents the theoretical foundation of internal assessment activities based on the TCVN ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018) standard; analyzes the current state of internal assessment at Thanh Hoa College of Industry; and proposes a standardized internal assessment process following the PDCA (Plan - Do - Check - Act) cycle. The research results contribute to helping the College standardize its assessment practices, enhancing the effectiveness of continuous improvement, and building a culture of quality in vocational education.

Keywords: ISO 21001, internal assessment, PDCA, quality assurance, vocational education.