

MỐI LIÊN HỆ GIỮA BỘ TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY VỚI ISO 21001:2018

Nguyễn Thị Bích Thảo⁽¹⁾, Quang Thị Ngọc Anh⁽¹⁾

(1) Trường Đại học Thủ Dầu Một

Ngày nhận bài 31/10/2023; Ngày gửi phản biện 12/01/2024; Chấp nhận đăng 24/2/2024

Liên hệ email: thaontb@tdmu.edu.vn

<https://doi.org/10.37550/tdmu.VJS/2024.02.534>

Tóm tắt

Kiểm định chất lượng giáo dục nói chung và kiểm định chất lượng đại học nói riêng là một trong ba mô hình đảm bảo chất lượng phổ biến được các cơ sở giáo dục áp dụng hiện nay. Mục đích chính của kiểm định chất lượng giáo dục nhằm nâng cao chất lượng học thuật và trách nhiệm giải trình trước công chúng. Hiện nay, bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục đại học tại Việt Nam theo thông tư 12/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Để đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định thì hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong cơ sở giáo dục đóng vai trò chính. Trong các mô hình đảm bảo chất lượng cho cơ sở giáo dục, việc áp dụng hệ thống quản lý ISO 21001:2018 hiện được nhiều tổ chức giáo dục quan tâm áp dụng. Đây là ứng được tiêu chuẩn quốc tế dành riêng cho các tổ chức giáo dục. Bằng phương pháp so sánh các tiêu chuẩn và tiêu chí trong hai bộ tiêu chuẩn trên, kết quả cho thấy có hơn 80% các tiêu chí kiểm định theo TT12/2017 – của Bộ Giáo dục và Đào tạo được đề cập đến trong ISO 21001:2018. Vì vậy, khi các trường đại học áp dụng tiêu chuẩn ISO 21001 sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học hoặc kiểm định chất lượng chương trình.

Từ khóa: đảm bảo chất lượng, giáo dục đại học, kiểm định chất lượng, ISO 21001: 2018

Abstract

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE SET OF STANDARDS FOR QUALITY ASSESSMENT OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN VIETNAM TODAY AND ISO 21001:2018

Educational quality accreditation in general and quality accreditation for higher education institutions is one of three popular quality assurance models applied by educational institutions today. The main purpose of educational quality accreditation is to improve academic quality and public accountability. Currently, the set of standards for accreditation of higher education quality in Vietnam is according to Circular 12/2017 of

the Ministry of Education and Training. In response to the accreditation standards, the internal quality assurance system within the educational institution has the main role. Among quality assurance models for educational institutions, the application of the ISO 21001:2018 management system is being applied by many educational organizations. This is an international standard specifically for educational institutions. By comparing the standards and criteria in the above two sets of standards, the results show that more than 80% of the inspection criteria according to Circular 12/2017 of the Ministry of Education and Training are mentioned in ISO 21001:2018. Therefore, when universities apply ISO 21001 standards, it will create favorable conditions for the quality accreditation of higher education institutions or program quality accreditation.

1. Đặt vấn đề

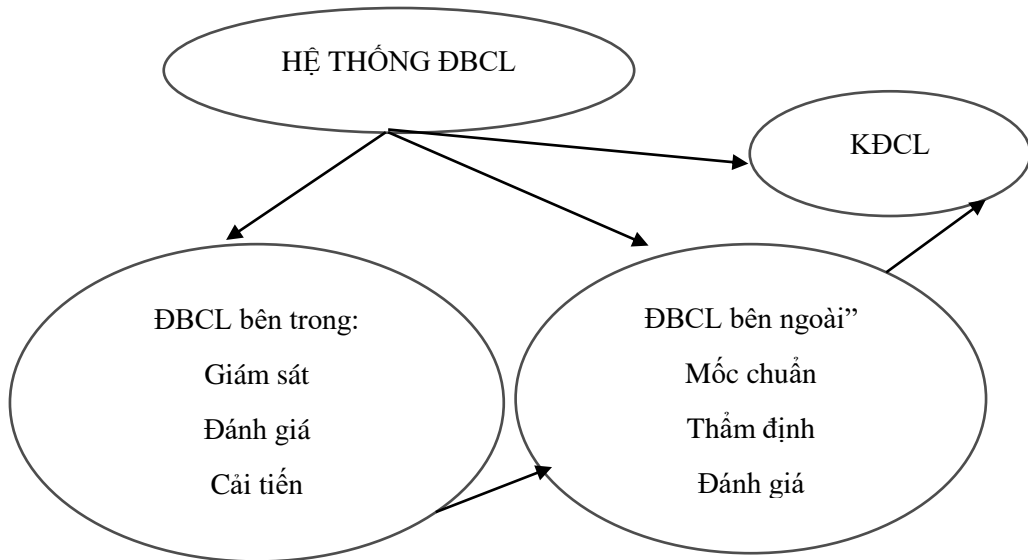
Giáo dục là lĩnh vực chịu trách nhiệm phát triển nguồn nhân lực cho xã hội. Riêng đối với giáo dục đại học là nơi cung cấp nguồn lao động chất lượng cao đáp ứng theo nhu cầu phát triển của xã hội. Đó là lý do tại sao các trường đại học phải luôn nâng cao chất lượng đào tạo nhằm nâng cao khả năng sáng tạo, tư duy nghiên cứu và nhất là khả năng thích ứng với bối cảnh cạnh tranh và hội nhập quốc tế. Theo tác giả Sử Ngọc Anh: “Chất lượng cơ sở đào tạo có thể đánh giá trực tiếp qua sản phẩm đào tạo hoặc gián tiếp qua các điều kiện đảm bảo chất lượng” hay còn gọi hoạt động kiểm định chất lượng. Để có thể bàn về kiểm định chất lượng giáo dục thì trước hết phải hiểu chất lượng là gì.

Với các quan điểm khác nhau về định nghĩa chất lượng của các nhà nghiên cứu thì khái niệm chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu được chấp nhận rộng rãi nhất (Woodhouse, 1999). Theo đó, có thể hiểu đạt được chất lượng tức là đạt những mục tiêu đưa ra (Đặng Ứng Vận và nnk., 2019). Và theo cách hiểu chất lượng là sự đáp ứng mục tiêu thì định nghĩa về đảm bảo chất lượng chính là: các hệ thống, chính sách, thủ tục, quy trình, hành động được cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ sở giáo dục xác định, xây dựng và triển khai nhằm đạt được, duy trì, giám sát và củng cố chất lượng. Như vậy, có thể nói đảm bảo chất lượng là một quá trình liên tục và thống nhất dựa trên tiêu chí đánh giá và thông tin phản hồi. Đảm bảo chất lượng giúp nhà trường thực hiện chức năng giải trình và cải tiến chất lượng, là minh chứng cho sản phẩm tạo ra đạt chất lượng như cam kết (Woodhouse, 1999).

Trong ba mô hình đảm bảo chất lượng phổ biến đối với lĩnh vực giáo dục là kiểm định chất lượng, đánh giá chất lượng và kiểm toán chất lượng thì kiểm định chất lượng được sử dụng rộng rãi nhất. Ví dụ như mô hình đảm bảo chất lượng sử dụng ở một số nước ASEAN điển hình như: Việt Nam, Malaysia, Brunei, Campuchia đều là kiểm định trường và chương trình; Với mô hình là kiểm định trường và chương trình kết hợp với đánh giá trường và chương trình được áp dụng ở Indonesia; kiểm định trường và chương trình kết hợp với đánh giá chương trình và kiểm toán được áp dụng ở Phillipines; kiểm

toán các trường công lập kết hợp với đánh giá các trường tư thục được áp dụng Singapore. Riêng đối với Thái Lan lại áp dụng mô hình đảm bảo chất lượng giáo dục là: đánh giá trường và chương trình kết hợp với kiểm toán trường và chương trình (Nguyễn Hữu Cường, 2017).

Theo quan niệm của AUN, hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) chất lượng trường đại học theo mô hình sau:



Hình 1. Hệ thống Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học

Đảm bảo chất lượng bên trong liên quan đến chính sách, cơ chế, kế hoạch, quy trình, công tác giám sát đánh giá, các hoạt động cải tiến dựa trên thông tin thu thập (hay còn gọi là bằng chứng) được thực hiện nhằm đạt các mục tiêu đã đề ra. Đảm bảo chất lượng bên ngoài chính là các hoạt động bên ngoài trường liên quan đến các tổ chức kiểm định chất lượng, các tiêu chuẩn đánh giá, yêu cầu của các bên quan tâm liên quan. Như vậy, khi nói đến kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục nói chung và trường đại học nói riêng chính là quá trình đánh giá bên ngoài nhằm đưa ra một quyết định công nhận một trường đại học hay một chương trình đào tạo của nhà trường đáp ứng theo các chuẩn mực. Theo tác giả Nguyễn Minh Đường: “Kiểm định chất lượng là một hệ thống tổ chức và giải pháp để đánh giá các cơ sở đào tạo và các chương trình đào tạo, công nhận các cơ sở đào tạo và các chương trình đào tạo đã đạt yêu cầu về các tiêu chí và chỉ tiêu được quy định. Kiểm định chất lượng là giải pháp quản lý chất lượng theo mô hình đảm bảo chất lượng và kết quả khảo sát về tác động của chứng nhận và xếp hạng đối với việc tuyển sinh cho thấy có hơn 80% thí sinh trúng tuyển chọn trường dựa trên công nhận và xếp hạng (Kumar và nnk., 2020).

Ngoài nước, kiểm định cấp độ chương trình bắt đầu vào năm 1868 với Viện RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors) ở Anh, còn đối với kiểm định cấp tổ chức bắt đầu năm 1885 với cơ quan công nhận NEASC (New England Association of Schools and

Colleges) của Mỹ. Đây là quốc gia được biết đến nhiều nhất với kiểm định trường và kiểm định chương trình (Kumar và nnk., 2020). Ở Châu Âu, hoạt động kiểm định trường khoảng 22% như ở Đức, Pháp, Hà Lan. Khu vực Đông Nam Á có Việt Nam, Lào, Campuchia, Malaysia (Kis, 2005).

Ở Việt Nam, hoạt động kiểm định được khởi đầu với phòng kiểm định chất lượng đào tạo thành lập tháng 01/2002 trong Vụ đại học, Bộ Giáo dục và Đào tạo (BGDDT). Hoạt động kiểm định chất lượng được đẩy mạnh từ tháng 12/2004 với việc ban hành Quyết định số 38/2004/QĐ-BGDĐT ban hành Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học. Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2019, cả nước có 254 cơ sở giáo dục hoàn thành báo cáo tự đánh giá, có 128 cơ sở giáo dục và 6 trường cao đẳng sư phạm được công nhận đạt chất lượng (Bành Thị Hồng Lan và nnk., 2020). Hiện nay, đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học ở nước ta dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá với toàn bộ các hoạt động của cơ sở giáo dục bao gồm: đảm bảo chất lượng về chiến lược, đảm bảo chất lượng về hệ thống, đảm bảo chất lượng về thực hiện chức năng và kết quả hoạt động của cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành ngày 19/05/2017. Và hầu hết các tổ chức chất lượng khi thực hiện kiểm định đều tập trung vào sự cần thiết của một hệ thống quản lý chất lượng trong cơ sở giáo dục đại học. Đây chính là nội dung quan trọng mà tiêu chuẩn ISO 21001:2018 đã xây dựng. Như vậy, giữa ISO 21001:2018 và bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục tại Việt Nam theo thông tư 12/2017/TT-BGDĐT có mối liên hệ như thế nào. Đây là vấn đề mà nhóm tác giả muốn làm rõ trong bài viết này.

2. Phương pháp nghiên cứu

Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT bao gồm 25 tiêu chuẩn và 110 tiêu chí chú trọng đến đánh giá các quá trình thông qua việc sử dụng chu trình PDCA (Plan - Lập kế hoạch, Do - Thực hiện, Check- Kiểm tra, Action- Hành động) nội dung yêu cầu chính tập trung từ điều 4 đến điều 28. Phần cứng ở bộ tiêu chuẩn là ở kết quả phải gia tăng ở cả bốn khâu: đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và hoạt động tài chính. Phần mềm ở bộ tiêu chuẩn chính là sự sáng tạo trong công tác quản trị của mỗi cơ sở giáo dục về việc xây dựng mô hình mà cơ sở giáo dục theo đuổi. Điểm mới của bộ tiêu chuẩn này là ban hành khung bộ tiêu chuẩn nhưng không hạn chế tính chủ động, luôn đổi mới sáng tạo trong chiến lược, cấu trúc hệ thống và chức năng để đạt mục tiêu đề ra (Đặng Ứng Vận và nnk., 2019).

Với tiêu chuẩn ISO 21001 là bộ tiêu chuẩn quản lý dành riêng cho các tổ chức giáo dục, được ban hành năm 2018 sau bốn năm xây dựng. Sự hiện diện của ISO 21001 được coi là điểm mới trong hệ thống quản lý chất lượng. Trong đó, các điều khoản chính được xây dựng và áp dụng tại trường đại học là từ điều khoản 4 đến điều khoản 10 của bộ tiêu chuẩn này. ISO 21001 tập trung vào sự hài lòng của sinh viên và các khách hàng khác

(Chính phủ, thị trường lao động, phụ huynh và người giám hộ) trong khi vẫn áp dụng cấu trúc cấp cao như trong ISO 9001. Tiêu chuẩn ISO 21001 giúp các tổ chức giáo dục tiêu chuẩn hóa các hoạt động quản lý và cải tiến liên tục các hoạt động trong nhà trường. Từ đó, giúp nâng cao uy tín của các tổ chức giáo dục không chỉ trong khu vực mà cả trên trường quốc tế. Việc triển khai ISO 21001 sẽ góp phần tác động tích cực đến hệ thống giáo dục trên toàn thế giới theo các giao thức và kế hoạch hành động có sự thống nhất trên toàn thế giới (Kayyali và nnk., 2021).

Do vậy, nhóm tác giả sẽ sử dụng phương pháp so sánh các tiêu chuẩn và tiêu chí (tập trung từ điều 4 đến điều 28) trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục theo 12/2017/TT-BGDĐT với điều khoản 4 đến điều khoản 10 trong tiêu chuẩn ISO 21001: 2018 để tìm ra các mối liên hệ giữa hai bộ tiêu chuẩn đánh giá trên.

3. Kết quả nghiên cứu

Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT có hiệu lực ngày 04 tháng 07 năm 2017. Thông tư này thay thế Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học; Điều 1, Điều 2 của Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 10 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo; các quy định về quy trình, chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục đối với các đại học, học viện, trường đại học tại Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp. Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT gồm bốn chương, trong đó các mục về đảm bảo chất lượng về chiến lược, đảm bảo chất lượng về hệ thống, đảm bảo chất lượng về chức năng và kết quả hoạt động nằm trong chương 2 của thông tư này.

Tiêu chuẩn ISO 21001:2018 bao gồm 10 điều khoản và 73 đầu mục, trong đó từ điều khoản 1 đến điều khoản 3 là các thuật ngữ, định nghĩa và phạm vi áp dụng. Các nội dung chính của tiêu chuẩn mà các tổ chức muốn áp dụng tập trung từ điều khoản 4 đến điều khoản 10.

Vì vậy, để chỉ ra được mối liên hệ giữa thông tư 12/2017/TT-BGDĐT với các điều khoản trong ISO 21001:2018, trong bài viết này nhóm tác giả sẽ dựa vào chương 2 của TT12/2017-BGDĐT với các điều khoản 4 đến điều khoản 10 của IS021001:2018 thể hiện qua bảng sau:

BỘ TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC THEO THÔNG TƯ 12/2017/TT-BGDĐT		ISO 21001:2018 Các Yêu cầu liên quan
Mục 1: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VỀ CHIẾN LƯỢC		
Điều 4. Tiêu chuẩn 1: Tầm nhìn, sứ mạng và văn hóa		Điều khoản 5.1: Sự lãnh đạo và cam kết.
	Tiêu chí 1.1: Lãnh đạo cơ sở giáo dục đảm bảo tầm nhìn và sứ mạng đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.	Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS (Educational Organizations Management System) thông qua việc:
	Tiêu chí 1.2: Lãnh đạo cơ sở giáo dục thúc đẩy các giá trị văn hóa phù hợp với tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục.	k) hỗ trợ việc thực hiện lâu dài tầm nhìn giáo dục và các khái niệm về giáo dục có liên quan. l) thiết lập, xây dựng và duy trì kế hoạch chiến lược cho tổ chức.
	Tiêu chí 1.3: Tầm nhìn, sứ mạng và văn hóa của tổ chức giáo dục được phổ biến quán triệt và giải thích rõ ràng để thực hiện.	Điều khoản 5.1.f: Trao đổi thông tin về tầm quan trọng của việc quản lý có hiệu lực tổ chức giáo dục và sự phù hợp với các yêu cầu của EOMS.
	Tiêu chí 1.4: Tầm nhìn, sứ mạng và văn hóa của cơ sở giáo dục được rà soát để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.	Điều khoản 9.1.2.1: Theo dõi sự thỏa mãn: Tổ chức theo dõi sự thỏa mãn của người học, bên hưởng lợi khác và nhân viên, nhu cầu và mong đợi được đáp ứng.
	Tiêu chí 1.5: Tầm nhìn, sứ mạng và văn hóa của cơ sở giáo dục được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.	Điều khoản 5.1.i: Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS thông qua việc: thúc đẩy cải tiến liên tục. Điều khoản 10.2: Cơ hội cải tiến Tổ chức phải xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng yêu cầu của người học và bên hưởng lợi khác, nhân viên và các bên quan tâm liên quan.
Điều 5. Tiêu chuẩn 2: Quản trị		Điều khoản 5.1: Sự lãnh đạo và cam kết
	Tiêu chí 2.1: Hệ thống quản trị được thành lập theo quy định của pháp luật nhằm thiết lập định hướng chiến lược phù hợp với bối cảnh, đảm bảo trách nhiệm giải trình, tính bền vững, sự minh bạch và giảm thiểu các rủi ro tiềm tàng.	Điều khoản 5.1.1.a: Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS thông qua việc chịu trách nhiệm giải trình đối với hiệu lực của EOMS.
	Tiêu chí 2.2: Quyết định của các cơ quan quản trị được chuyển tải thành các kế hoạch hành động, chính sách hướng dẫn để triển khai thực hiện.	Điều khoản 5.1.1.b: Đảm bảo rằng chính sách và mục tiêu của tổ chức giáo dục được thiết lập.
	Tiêu chí 2.3: Hệ thống quản trị cơ sở giáo dục được rà soát thường xuyên.	Điều khoản 8.1: Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện Tổ chức phải hoạch định, thực hiện và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng với các yêu cầu đối với việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.
	Tiêu chí 2.4: Hệ thống quản trị của cơ sở giáo dục được cải tiến để tăng hiệu quả hoạt động.	Điều khoản 5.1.i: Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS thông qua việc: thúc đẩy cải tiến liên tục.

Điều 6. Tiêu chuẩn 3: Lãnh đạo và quản lý		
	Tiêu chí 3.1: Lãnh đạo cơ sở giáo dục thiết lập cơ cấu trong đó phân rõ vai trò trách nhiệm, quá trình ra quyết định, báo cáo để đạt được tầm nhìn, sứ mạng, văn hóa và các mục tiêu của cơ sở giáo dục.	Điều khoản 5.3: Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức: Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng trách nhiệm và quyền hạn của các vị trí thích hợp được phân công, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức.
	Tiêu chí 3.2: Lãnh đạo cơ sở giáo dục tham gia vào việc thông tin, kết nối các bên liên quan để định hướng tầm nhìn, sứ mạng văn hóa và các mục tiêu của cơ sở giáo dục.	Điều khoản 5.1.1.f: Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS thông qua việc: trao đổi thông tin về tầm quan trọng của việc quản lý có hiệu lực tổ chức giáo dục và của sự phù hợp với các yêu cầu của EOMS.
	Tiêu chí 3.3: Cơ cấu lãnh đạo và quản lý cơ sở giáo dục được rà soát thường xuyên.	Điều khoản 8.1: Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện. Tổ chức phải hoạch định, thực hiện và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng với các yêu cầu đối với việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.
	Tiêu chí 3.4: Cơ cấu lãnh đạo và quản lý của cơ sở giáo dục được cải tiến nhằm tăng hiệu quả quản lý và đạt được hiệu quả công việc như mong muốn.	Điều khoản 5.1.i: Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS thông qua việc thúc đẩy cải tiến liên tục.
Điều 7. Tiêu chuẩn 4: Quản trị chiến lược		
	Tiêu chí 4.1: Thực hiện việc lập kế hoạch chiến lược nhằm đạt được tầm nhìn, sứ mạng văn hóa cũng như các mục tiêu chiến lược trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	Điều khoản 5.1.l: Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS thông qua việc thiết lập, xây dựng và duy trì kế hoạch chiến lược cho tổ chức.
	Tiêu chí 4.2: Kế hoạch chiến lược được quán triệt và chuyển tải thành các kế hoạch ngắn hạn và dài hạn để triển khai thực hiện.	
	Tiêu chí 4.3: Các chỉ số thực hiện chính, các chỉ tiêu phân đầu được thiết lập để đo lường mức độ thực hiện các mục tiêu chiến lược của cơ sở giáo dục.	
	Tiêu chí 4.4: Quá trình lập kế hoạch chiến lược cũng như các chỉ số thực hiện chính, các chỉ tiêu phân đầu được cải tiến để đạt được mục tiêu chiến lược của cơ sở giáo dục.	
Điều 8. Tiêu chuẩn 5: Chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng		
	Tiêu chí 5.1: Có hệ thống xây dựng các chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	Điều khoản 5.2.1: Xây dựng chính sách: Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập, xem xét và duy trì chính sách của tổ chức giáo dục, chính sách này: e) Bao gồm việc cam kết cải tiến liên tục EOMS. f) Tính đến sự phát triển trong giáo dục, khoa học và kỹ thuật có liên quan. i) Xem xét nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. Điều khoản 8.1: Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện.
	Tiêu chí 5.2: Quy trình giám sát sự tuân thủ các chính sách được cụ thể hóa bằng văn bản, phổ biến và thực hiện.	
	Tiêu chí 5.3: Các chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được rà soát thường xuyên.	

	Tiêu chí 5.4: Các chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được cải tiến nhằm tăng hiệu quả hoạt động của cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.	Tổ chức phải hoạch định, thực hiện và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng với các yêu cầu đối với việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.
Điều 9. Tiêu chuẩn 6: Quản lý nguồn nhân lực		
	Tiêu chí 6.1: Nguồn nhân lực được quy hoạch để đáp ứng đầy đủ nhu cầu của hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	Điều khoản 7.1.2.2: Tổ chức phải a) Xác định và cung cấp nguồn nhân lực cần thiết cho việc thực hiện có hiệu lực EOMS và cho việc vận hành và kiểm soát các quá trình của tổ chức.
	Tiêu chí 6.2: Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn bao gồm các tiêu chí về đạo đức và tự do học thuật sử dụng trong việc đề bạt, bổ nhiệm và sắp xếp nhân sự được và được phổ biến.	Điều khoản 7.1.2.2: Tổ chức phải” b) Xác định, thực hiện và công khai tiêu chí tuyển dụng hoặc lựa chọn, tiêu chí này phải sẵn có cho các bên liên quan.
	Tiêu chí 6.3: Xác định và xây dựng được tiêu chuẩn năng lực bao gồm cả kỹ năng lãnh đạo của nhóm cán bộ, giảng viên và nhân viên khác nhau.	Điều khoản 7.2.1.a: Tổ chức phải xác định năng lực cần thiết của những người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng tới kết quả thực hiện của tổ chức giáo dục.
	Tiêu chí 6.4: Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ cán bộ giảng viên, nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng các nhu cầu đó.	Điều khoản 7.2.b: Tổ chức phải đảm bảo những người thực hiện công việc có năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo hoặc kinh nghiệm thích hợp. Điều khoản 7.2.e: Tổ chức thực hiện các hành động để hỗ trợ (cung cấp đào tạo, kèm cặp hoặc phân công lại nhân sự đang sử dụng, hay thuê, kí hợp đồng với nhân sự có năng lực) và đảm bảo phát triển liên tục năng lực của nhân viên có liên quan.
	Tiêu chí 6.5: Hệ thống quản lý việc thực hiện nhiệm vụ (bao gồm chế độ khen thưởng, ghi nhận và kế hoạch bồi dưỡng) được triển khai để thúc đẩy và hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	Điều khoản 5.3: Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng trách nhiệm và quyền hạn của các vị trí thích hợp được phân công, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức. Lãnh đạo cao nhất phải phân công trách nhiệm và quyền hạn đối với việc: b) đảm bảo rằng chính sách của tổ chức giáo dục được hiểu rõ và được thực hiện. d) báo cáo về kết quả thực hiện EOMS và các cơ hội cải tiến cho lãnh đạo cao nhất. Điều khoản 7.2.1.c: Thiết lập và thực hiện các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện của nhân viên. Điều khoản 7.2.1.d Khi có thể, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cập nhật cần thiết và đánh giá hiệu lực của những hành động được thực hiện.
	Tiêu chí 6.6: Các chế độ, chính sách, quy trình và quy hoạch nguồn nhân lực được rà soát thường xuyên.	Điều khoản 7.1.2.2.a: Tổ chức phải Xác định và cung cấp nguồn nhân lực cần thiết cho việc thực hiện có hiệu lực EOMS và cho việc vận hành và kiểm soát quá trình của tổ chức.
	Tiêu chí 6.7: Các chế độ, chính sách, quy trình và quy hoạch nguồn nhân lực được cải tiến để hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	Điều khoản 10.3: Cải tiến liên tục Cải tiến liên tục sự thích hợp, thỏa đáng, căn cứ để xem xét cải tiến.

Điều 10. Tiêu chuẩn 7: Quản lý tài chính và cơ sở vật chất		
	Tiêu chí 7.1: Hệ thống lập kế hoạch, triển khai, kiểm toán, tăng cường các nguồn lực tài chính của cơ sở giáo dục để hỗ trợ cho việc thực hiện tầm nhìn, sứ mạng, các mục tiêu chiến lược trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành.	Điều khoản 7.1: Tổ chức phải xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục EOMS.
	Tiêu chí 7.2: Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, nâng cấp cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng như các phương tiện dạy và học, các phòng thí nghiệm, thiết bị và công cụ để đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành.	Điều khoản 7.1.3.2.a Tổ chức phải: Xác định, cung cấp và duy trì cơ sở vật chất an toàn: - Thích hợp với nguồn nhân lực để hỗ trợ phát triển năng lực của người học; - Thúc đẩy phát triển năng lực của người học.
	Tiêu chí 7.3: Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, kiểm toán và nâng cấp các thiết bị công nghệ thông tin và cơ sở hạ tầng như máy tính, hệ thống mạng, hệ thống dự phòng, bảo mật và quyền truy cập để đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành.	Điều khoản 7.1.3.3: Khi thích hợp, phải có cơ sở vật chất cho việc: giảng dạy, tự học, áp dụng kiến thức, nghi ngơi và giải trí, sinh hoạt (cơ sở vật chất bao gồm cả không gian số).
	Tiêu chí 7.4: Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành.	
	Tiêu chí 7.5: Hệ thống lập kế hoạch, thực hiện, đánh giá và cải tiến môi trường, sức khỏe, sự an toàn và khả năng tiếp cận của những người có nhu cầu đặc biệt được thiết lập và vận hành.	Điều khoản 7.2.2: Yêu cầu bổ sung đối với nhu cầu giáo dục đặc biệt Tổ chức phải cung cấp nguồn lực để hỗ trợ giáo viên thông qua việc: a) Đảm bảo rằng tất cả giáo viên và nhân viên kết nối được với người học có nhu cầu đặc biệt đều được đào tạo chuyên biệt thích hợp, việc này có thể bao gồm: đáp ứng nhu cầu tập của người học có yêu cầu khác biệt, việc hướng dẫn và đánh giá chuyên biệt, xây dựng đề cương giảng dạy. b) Cho tiếp cận mạng lưới chuyên gia.
Điều 11. Tiêu chuẩn 8: Các mạng lưới và quan hệ đối ngoại		Điều khoản 4: Bối cảnh của tổ chức
	Tiêu chí 8.1: Có kế hoạch phát triển các đối tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại để đạt được tầm nhìn, sứ mạng và các mục tiêu chiến lược của cơ sở giáo dục.	Điều khoản 4.1: Tổ chức phải xác định các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến mục đích, trách nhiệm xã hội và định hướng chiến lược của mình và ảnh hưởng đến khả năng của tổ chức trong việc đạt được các kết quả dự kiến của EOMS.
	Tiêu chí 8.2: Các chính sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đối tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại được triển khai thực hiện.	Điều khoản 4.4.1 Tổ chức phải thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục EOMS.
	Tiêu chí 8.3: Các đối tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại được rà soát.	
	Tiêu chí 8.4: Các đối tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại được cải thiện để đạt được tầm nhìn, sứ mạng và các mục tiêu chiến lược của cơ sở giáo dục.	

MỤC 2: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VỀ HỆ THỐNG		
	Điều 12. Tiêu chuẩn 9: Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong	Điều khoản 4: Hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục EOMS
	Tiêu chí 9.1: Cơ cấu, vai trò, trách nhiệm và trách nhiệm giải trình hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong được thiết lập.	Điều khoản 4.4.1: Tổ chức phải thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục EOMS, bao gồm các quá trình cần thiết và sự tương tác giữa các quá trình, phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này.
	Tiêu chí 9.2: Xây dựng kế hoạch về đảm bảo chất lượng (bao gồm chiến lược, chính sách, sự tham gia của các bên liên quan, các hoạt động trong đó có việc thúc đẩy đảm bảo chất lượng và tập huấn nâng cao năng lực) để đáp ứng các mục tiêu chiến lược và đảm bảo chất lượng và đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục.	Tổ chức phải xác định các quá trình của EOMS và việc áp dụng các quá trình này trong toàn bộ tổ chức và phải: a) xác định đầu vào cần thiết và đầu ra mong muốn của các quá trình này; b) xác định trình tự và sự tương tác giữa các quá trình;
	Tiêu chí 9.3 Kế hoạch đảm bảo chất lượng được quán triệt và chuyển tải thành các kế hoạch ngắn hạn và dài hạn để triển khai thực hiện.	c) xác định và áp dụng các tiêu chí và phương pháp (bao gồm theo dõi, đo lường và chỉ số kết quả thực hiện có liên quan) cần thiết để đảm bảo thực hiện và kiểm soát có hiệu lực các quá trình này;
	Tiêu chuẩn 9.4: Hệ thống lưu trữ văn bản, rà soát, phổ biến các chính sách, hệ thống, quy trình và thủ tục đảm bảo chất lượng được triển khai.	d) xác định nguồn lực cần thiết cho các quá trình này và đảm bảo sẵn có các nguồn lực đó;
	Tiêu chuẩn 9.5: các chỉ số thực hiện chính và các tiêu chí phần đầu chính được thiết lập để đáp ứng các mục tiêu về chiến lược và đảm bảo chất lượng của cơ sở giáo dục.	e) phân công trách nhiệm và quyền hạn đối với các quá trình; f) giải quyết các rủi ro và cơ hội được xác định theo các yêu cầu;
	Tiêu chuẩn 9.6: các chỉ số thực hiện chính và các tiêu chí phần đầu chính được cải tiến để đáp ứng các mục tiêu về chiến lược và đảm bảo chất lượng của cơ sở giáo dục.	g) đánh giá các quá trình này và thực hiện mọi thay đổi cần thiết để đảm bảo các quá trình này đạt được kết quả dự kiến của nó; h) cải tiến các quá trình và EOMS.
		Điều khoản 4.4.2: Ở mức độ cần thiết, tổ chức phải a) duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của tổ chức; b) lưu giữ thông tin dạng văn bản để có sự tin cậy rằng các quá trình được thực hiện như đã hoạch định.
	Điều 13. Tiêu chuẩn 10: Tự đánh giá và đánh giá ngoài	Điều khoản 9.2: Đánh giá nội bộ
	Tiêu chí 10.1: Kế hoạch tự đánh giá và chuẩn bị cho việc đánh giá ngoài được thiết lập.	Điều khoản 9.2.1: Tổ chức phải tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ theo những khoảng thời gian đã được hoạch định.
	Tiêu chí 10.2: Việc tự đánh giá và đánh giá ngoài được thực hiện định kỳ bởi cán bộ và/hoặc các chuyên gia độc lập đã được đào tạo.	Điều khoản 9.2.2: Tổ chức phải a) hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì các chương trình đánh giá bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu hoạch định và việc báo cáo, và có tính đến các mục tiêu của EOMS, tầm quan trọng của các quá trình liên quan, thông tin phản hồi từ các bên quan tâm có liên quan. b) xác định chuẩn mực đánh giá và phạm vi của từng cuộc đánh giá. c) lựa chọn chuyên gia đánh giá và tiến hành các cuộc đánh giá để đảm bảo tính vô tư và tính khách quan của quá trình đánh giá.

	Tiêu chí 10.3: Các phát hiện và kết quả của việc tự đánh giá và đánh giá ngoài được rà soát.	Điều khoản 9.2.2: Tổ chức phải
	Tiêu chí 10.4: Quy trình tự đánh giá và quy trình chuẩn bị cho việc đánh giá ngoài được cải tiến để đáp ứng mục tiêu của cơ sở giáo dục.	d) đảm bảo rằng kết quả đánh giá được báo cáo tới cấp lãnh đạo thích hợp; e) nhận biết các cơ hội cải tiến; f) thực hiện không chậm trễ việc khắc phục và hành động khắc phục thích hợp.
Điều 14. Tiêu chuẩn 11: Hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng bên trong		
	Tiêu chí 11.1: Kế hoạch đảm bảo chất lượng bên trong bao gồm việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan nhằm hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	Điều khoản 7.4: Trao đổi thông tin Tổ chức phải xác định hoạt động trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài thích hợp với EOMS bao gồm:
	Tiêu chí 11.2: Thông tin về đảm bảo chất lượng bên trong bao gồm kết quả phân tích dữ liệu phải phù hợp, chính xác và sẵn có để cung cấp kịp thời cho các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho việc ra quyết định, đồng thời đảm bảo sự thống nhất, bảo mật và an toàn.	a) trao đổi thông tin gì; b) tại sao phải trao đổi thông tin; c) trao đổi thông tin khi nào; d) trao đổi thông tin với ai; e) trao đổi thông tin như thế nào; f) người thực hiện trao đổi thông tin.
	Tiêu chí 11.3: Thực hiện rà soát hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong, số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin.	Điều khoản 7.4.2: Mục đích của việc trao đổi thông tin Việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài phải có mục đích:
	Tiêu chí 11.4: Việc quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong cũng như các chính sách.	b) truyền tải đến các bên quan tâm liên quan thông tin chính xác và kịp thời, nhất quán với sứ mệnh, tầm nhìn, chiến lược và chính sách của tổ chức.
Điều 15. Tiêu chuẩn 12: Nâng cao chất lượng		Điều khoản 7.4.3.2: Theo các khoản thời gian đã hoạch định, tổ chức phải:
	Tiêu chí 12.1: Xây dựng kế hoạch liên tục nâng cao chất lượng của cơ sở giáo dục bao gồm chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	a) theo dõi việc thực hiện các nỗ lực trao đổi thông tin của mình. b) phân tích và cải tiến kế hoạch trao đổi thông tin dựa trên kết quả theo dõi.
	Tiêu chí 12.2: Các tiêu chí lựa chọn đối tác, các thông tin so chuẩn và đối sánh để nâng cao chất lượng hoạt động được thiết lập.	Điều khoản 10.2: Cải tiến liên tục Tổ chức phải cải tiến liên tục sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của EOMS có tính đến các nghiên cứu và thực hành tốt có liên quan. Tổ chức phải xem xét kết quả của phân tích và đánh giá và đầu ra của xem xét lãnh đạo để xác định nhu cầu và cơ hội cải tiến.
		Điều khoản 7.1.5.2: Liên kết chuẩn đo lường Khi việc liên kết chuẩn đo lường là một yêu cầu hoặc được tổ chức coi là một phần thiết yếu trong việc mang lại sự tin cậy và tính đúng đắn của các kết quả đo thì nguồn lực phải: được hiệu chuẩn kiểm tra xác nhận, được nhận biết và xác nhận tình trạng, được giữ gìn, tránh bị hiệu chỉnh.

	Tiêu chí 12.3: Thực hiện việc so sánh chuẩn và đối sánh nhằm tăng cường các hoạt động đảm bảo chất lượng và khuyến khích đổi mới sáng tạo.	Điều khoản 7.1.5.2: Liên kết chuẩn đo lường Khi việc liên kết chuẩn đo lường là một yêu cầu hoặc được tổ chức coi là một phần thiết yếu trong việc mang lại sự tin cậy và tính đúng đắn của các kết quả đo thì nguồn lực phải: được hiệu chuẩn kiểm tra xác nhận, được nhận biết và xác nhận tình trạng, được giữ gìn, tránh bị hiệu chỉnh.
	Tiêu chí 12.4: Quy trình sử dụng, lựa chọn các thông tin so chuẩn và đối sánh được rà soát.	Điều khoản 7.1.5.2: Liên kết chuẩn đo lường Xác định tính đúng đắn của các kết quả đo trước.
	Tiêu chí 12.5: Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh liên tục được cải tiến để đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo.	Điều khoản 10.2: Cải tiến liên tục Tổ chức phải cải tiến liên tục sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của EOMS có tính đến các nghiên cứu và thực hành tốt có liên quan. Tổ chức phải xem xét kết quả của phân tích và đánh giá và đầu ra của xem xét lãnh đạo để xác định nhu cầu và cơ hội cải tiến.
MỤC 3: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VỀ THỰC HIỆN CHỨC NĂNG		
	Điều 16. Tiêu chuẩn 13: Tuyển sinh và nhập học	
	Tiêu chí 13.1: Xây dựng kế hoạch, chính sách và truyền thông để tuyển sinh cho các chương trình đào tạo khác nhau cho cơ sở giáo dục.	Điều khoản 8.5.1.2.2 a: Thiết lập tiêu chí nhập học phù hợp với: 1) Yêu cầu của tổ chức; 2) Yêu cầu từ lĩnh vực chuyên môn; 3) Yêu cầu theo nội dung của chương trình và/hoặc phương pháp sư phạm.
	Tiêu chí 13.2: Xây dựng các tiêu chí để lựa chọn người học có chất lượng cho mỗi chương trình đào tạo.	Điều khoản 8.5.1.2.2 a: Thiết lập tiêu chí nhập học phù hợp với: 4) Yêu cầu của tổ chức. 5) Yêu cầu từ lĩnh vực chuyên môn. Yêu cầu theo nội dung của chương trình và/hoặc phương pháp sư phạm.
	Tiêu chí 13.3: Có quy trình giám sát công tác tuyển sinh và nhập học.	Điều khoản 8.5.1.2.2: Điều kiện nhận học Tổ chức phải thiết lập quá trình đối với việc nhập học.
	Tiêu chí 13.4: Có biện pháp giám sát việc tuyển sinh và nhập học.	Điều khoản 8.5.1.2.2: Điều kiện nhận học Tổ chức phải thiết lập quá trình đối với việc nhập học.
	Tiêu chí 13.5: Công tác tuyển sinh và nhập học được cải tiến để đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả.	
	Điều 17. Tiêu chuẩn 14: Thiết kế và rà soát chương trình dạy học	
	Tiêu chí 14.1: Xây dựng hệ thống để thiết kế, phát triển, giám sát, rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành các chương trình dạy học cho tất	

		cả các chương trình đào tạo và các môn học/học phần có sự đóng góp, phản hồi của các bên liên quan.	
		Tiêu chí 14.2: Có hệ thống xây dựng, rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và các môn học/học phần để phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan.	
		Tiêu chí 14.3: Các đề cương môn học, học phần, kế hoạch giảng dạy của chương trình đào tạo và các môn học/học phần được văn bản hóa, phổ biến và thực hiện dựa trên chuẩn đầu ra.	Điều khoản 8.3: Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục - Hoạch định thiết kế và phát triển. - Đầu vào của thiết kế và phát triển. - Kiểm soát thiết kế và phát triển. - Đầu ra của thiết kế và phát triển.
		Tiêu chí 14.4: Việc rà soát quy trình thiết kế, đánh giá và rà soát chương trình dạy học được thực hiện.	
		Tiêu chí 14.5: Quy trình thiết kế, đánh giá và chương trình dạy học được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp và cập nhật nhằm đáp ứng nhu cầu luôn thay đổi của các bên liên quan.	Điều khoản 8.3.6: Thay đổi thiết kế và phát triển Tổ chức phải nhận biết, xem xét và kiểm soát ở mức độ cần thiết những thay đổi tạo ra sau thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ giáo dục, để đảm bảo rằng không có tác động bất lợi tới sự phù hợp các yêu cầu hoặc kết quả.
		Điều 18. Tiêu chuẩn 15: Giảng dạy và học tập	Điều khoản 8.5: Sản xuất và cung cấp dịch vụ
		Tiêu chí 15.1: Thiết lập được hệ thống lựa chọn các hoạt động dạy và học phù hợp với triết lý giáo dục và để đạt được chuẩn đầu ra.	Điều khoản 8.5.1.3: Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục Tổ chức phải thiết lập các quá trình đối với a) Việc giảng dạy; b) Hỗ trợ việc học tập; c) Hỗ trợ quản trị việc học tập.
		Tiêu chí 15.2: Triển khai được hệ thống thu hút, tuyển chọn được đội ngũ giảng viên, phân công nhiệm vụ dựa trên trình độ chuyên môn, năng lực, thành tích chuyên môn và kinh nghiệm.	Điều khoản 8.5.1.5: Ghi nhận việc học tập đã được đánh giá Đảm bảo rằng sau khi đánh giá tổng hợp: • Người học được thông báo kết quả hoạt động đánh giá và phân hạng; • Người học có cơ hội đưa ra yêu cầu xem xét lại hoặc yêu cầu sửa đổi; • Người học được tiếp cận công việc của mình và đánh giá chi tiết công việc cũng như cơ hội phản hồi.
		Tiêu chí 15.3: Các hoạt động giảng dạy và học được giám sát để đảm bảo và cải tiến chất lượng.	
		Tiêu chí 15.4: Các hoạt động dạy và học được giám sát và đánh giá để đảm bảo và cải tiến chất lượng.	
		Tiêu chí 15.5: Triết lý giáo dục cũng như hoạt động dạy và học được cải tiến để đạt chuẩn đầu ra, đảm bảo dạy và học có chất lượng, học tập suốt đời.	Điều khoản 10: Cải tiến
		Điều 19. Tiêu chuẩn 16: Đánh giá của người học	Điều khoản 9: Đánh giá kết quả thực hiện
		Tiêu chí 16.1: Thiết lập được hệ thống lập kế hoạch và đánh giá người học phù hợp trong quá trình đào tạo.	Điều khoản 9.1.1: Theo dõi, đo lường, phân tích, đánh giá

	<p>Tiêu chí 16.2: Các hoạt động đánh giá người học được thiết kế phù hợp với việc đánh giá đạt được chuẩn đầu ra.</p>	<p>Tổ chức phải xác định:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Những gì cần được theo dõi và đo lường; b) Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá, khi có thể áp dụng để đảm bảo kết quả có giá trị sử dụng; c) Tiêu chí chấp nhận được sử dụng; d) Khi nào phải thực hiện theo dõi và đo lường; e) Khi nào các kết quả theo dõi và đo lường phải được phân tích và đánh giá. <p>Điều khoản 9.1.2: Sự thỏa mãn của người học, bên hưởng lợi khác và nhân viên.</p> <p>Điều khoản 9.1.2.1 Theo dõi sự thỏa mãn.</p> <p>Tổ chức phải theo dõi sự thỏa mãn của người học, bên hưởng lợi khác và nhân viên, cũng như cảm nhận của họ về mức độ theo đó nhu cầu và mong đợi của họ được đáp ứng. Tổ chức phải xác định phương pháp để thu được, theo dõi và xem xét thông tin này;</p>
	<p>Tiêu chí 16.3: Các phương pháp đánh giá và kết quả đánh giá người học được rà soát để đảm bảo độ chính xác, tin cậy và hướng tới đạt được chuẩn đầu ra.</p>	<p>Điều khoản 9.1.4.1: Tổ chức phải xác định</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Phương pháp để thu được, theo dõi và xem xét thông tin về kết quả thực hiện; b) Các chỉ tiêu theo đó đo lường kết quả thực hiện. <p>Điều khoản 9.1.4.2.b: người tiến hành việc đánh giá có năng lực và khách quan;</p> <p>Điều khoản 9.1.4.2.c: báo cáo đánh giá minh bạch và mô tả rõ ràng sản phẩm và dịch vụ và mục tiêu của chúng, các phát hiện, các quan điểm, phương pháp và lý do sử dụng để diễn đạt các phát hiện.</p>
	<p>Tiêu chí 16.4: Các loại hình và phương pháp đánh giá người học được cải tiến được rà soát để đảm bảo độ chính xác, tin cậy, công bằng và hướng tới đạt được chuẩn đầu ra.</p>	
<p>Điều 20. Tiêu chuẩn 17: Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học</p>		
	<p>Tiêu chí 17.1: Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như giám sát người học.</p>	<p>Điều khoản 8.5.1.3: Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục</p> <p>Thiết lập các quá trình đối với:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Việc giảng dạy; • Hỗ trợ việc học tập; • Hỗ trợ quản trị việc học tập.
	<p>Tiêu chí 17.2: Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.</p>	
	<p>Tiêu chí 17.3: Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.</p>	
	<p>Tiêu chí 17.4: Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên quan tâm liên quan.</p>	

Điều 21. Tiêu chuẩn 18: Quản lý nghiên cứu khoa học		<i>Chưa được thể hiện rõ</i>
	Tiêu chí 18.1: Thiết lập được hệ thống chỉ đạo, điều hành, thực hiện, giám sát và rà soát các hoạt động nghiên cứu, chất lượng cán bộ nghiên cứu, các nguồn lực và hoạt động liên quan đến nghiên cứu.	
	Tiêu chí 18.2: Chiến lược tìm kiếm nguồn kinh phí phục vụ nghiên cứu, thúc đẩy nghiên cứu, phát triển khoa học, hợp tác và nghiên cứu đỉnh cao được triển khai để đạt tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục.	
	Tiêu chí 18.3: Chỉ số thực hiện chính được sử dụng để đánh giá số lượng và chất lượng nghiên cứu.	
	Tiêu chí 18.4: Công tác nghiên cứu được cải tiến để nâng cao chất lượng nghiên cứu và phát triển khoa học.	
Điều 22. Tiêu chuẩn 19: Quản lý tài sản trí tuệ		<i>Chưa được thể hiện rõ</i>
	Tiêu chí 19.1: Thiết lập hệ thống quản lý và bảo hộ các phát minh, sáng chế, bản quyền và kết quả nghiên cứu.	
	Tiêu chí 19.2: Hệ thống ghi nhận, lưu giữ và khai thác tài sản trí tuệ được triển khai.	
	Tiêu chí 19.3: Hệ thống rà soát công tác quản lý tài sản trí tuệ được triển khai thực hiện.	
	Tiêu chí 19.4: Công tác quản lý tài sản trí tuệ được cải tiến để bảo hộ cơ sở giáo dục, cán bộ nghiên cứu và các lợi ích cộng đồng.	
Điều 23. Tiêu chuẩn 20: Hợp tác và đối tác nghiên cứu khoa học		<i>Chưa được thể hiện rõ</i>
	Tiêu chí 20.1: Xây dựng hệ thống để thiết lập các mối quan hệ hợp tác và đối tác trong nghiên cứu nhằm đáp ứng các mục tiêu nghiên cứu.	
	Tiêu chí 20.2: Triển khai được các chính sách và quy trình hợp tác thúc đẩy hợp tác và đối tác nghiên cứu.	
	Tiêu chí 20.3: Hệ thống rà soát tính hiệu quả của hợp tác và đối tác nghiên cứu được triển khai thực hiện.	
	Tiêu chí 20.4: Các hoạt động hợp tác và đối tác nghiên cứu được cải thiện để đạt mục tiêu nghiên cứu.	
Điều 24. Tiêu chuẩn 21: Kết nối và phục vụ cộng đồng		<i>Chưa được thể hiện rõ</i>
	Tiêu chí 21.1: Xây dựng được kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn sứ mạng của cơ sở giáo dục.	

	Tiêu chí 21.2: Các chính sách và hướng dẫn cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện.	
	Tiêu chí 21.3: Triển khai được hệ thống đo lường, giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng.	
	Tiêu chí 21.4: Việc cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.	
MỤC 4: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG		
Điều 25. Tiêu chuẩn 22: Kết quả đào tạo		Điều khoản 9: Đánh giá kết quả hoạt động
	Tiêu chí 22.1: Tỷ lệ người học đạt yêu cầu và tỷ lệ thôi học của tất cả các chương trình đào tạo, các môn học/học phần được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	Điều khoản 9.1.4: Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá xác định: phương pháp thu được, theo dõi và xem xét thông tin về kết quả thực hiện; các chỉ tiêu theo đó đo lường kết quả thực hiện. Điều khoản 9.1.5: Phân tích và đánh giá. Phân tích và đánh giá các dữ liệu và thông tin từ theo dõi và đo lường <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sử dụng kết quả phân tích và đánh giá; ▪ Sự phù hợp của dịch vụ và sản phẩm; ▪ Mức độ hài lòng của các bên hưởng lợi ; ▪ Kết quả thực hiện và tính hiệu lực của EOMS; ▪ Nhu cầu cải tiến EOMS.
	Tiêu chí 22.2: Thời gian tốt nghiệp trung bình cho tất cả các chương trình đào tạo được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
	Tiêu chí 22.3: Khả năng có việc làm của người học tốt nghiệp của tất cả các chương trình đào tạo được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
	Tiêu chí 22.4: Mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng của người học tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
Điều 26. Tiêu chuẩn 23: Kết quả nghiên cứu khoa học		<i>Chưa được nêu rõ</i>
	Tiêu chí 23.1: Loại hình và khối lượng nghiên cứu của đội ngũ giảng viên và cán bộ nghiên cứu được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
	Tiêu chí 23.2: Loại hình và khối lượng nghiên cứu của người học và cán bộ nghiên cứu được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
	Tiêu chí 23.3: Loại hình và số lượng công bố khoa học bao gồm các trích dẫn được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
	Tiêu chí 23.4: Loại hình và số lượng các tài sản trí tuệ được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	

		Tiêu chí 23.5: Ngân quỹ cho từng hoạt động nghiên cứu được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
		Tiêu chí 23.6: Kết quả nghiên cứu và sáng tạo (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyên giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp) được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
	Điều 27. Tiêu chuẩn 24: Kết quả phục vụ cộng đồng		<i>Chưa được nêu rõ</i>
		Tiêu chí 24.1: Loại hình và khối lượng tham gia vào hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
		Tiêu chí 24.2: Tác động xã hội, kết quả của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
		Tiêu chí 24.3: Tác động của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đối với người học và đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên được xác lập giám sát và đối sánh để cải tiến.	
		Tiêu chí 23.4: Sự hài lòng của các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
	Điều 28. Tiêu chuẩn 25: Kết quả tài chính và thị trường		<i>Chưa được nêu rõ</i>
		Tiêu chí 25.1: Kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	
		Tiêu chí 25.2: Kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.	

4. Bàn luận

Qua bảng 2 ta thấy có khoảng 92/110 (hơn 80%) tiêu chí kiểm định từ điều 4 đến điều 28 của TT12/2017/TT-BGDĐT được đề cập trong tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Điều này cho thấy khi áp dụng thành công tiêu chuẩn ISO 21001:2018 sẽ tạo điều kiện thuận lợi trong việc đáp ứng các tiêu chí kiểm định theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT. Một nghiên cứu khác của tác giả Kayyali và cs. (2021) cho thấy tất cả các cơ quan chất lượng đều mang theo và chia sẻ với tiêu chuẩn ISO 21001 khoảng 80% các tiêu chuẩn và quy định điều chỉnh công việc của họ. Hơn nữa, tiêu chuẩn 21001:2018 là tiêu chuẩn quốc tế cho nên sẽ được áp dụng linh hoạt nhất là các tiêu chí liên quan đến mục tiêu đào tạo, nghiên cứu khoa học, tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa đặc thù riêng của mỗi quốc gia.

5. Kết luận, khuyến nghị

Xây dựng và phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong cơ sở giáo dục đại học phù hợp với sứ mạng, mục tiêu và điều kiện thực tế của cơ sở giáo dục đại học chính là một trong những trách nhiệm của cơ sở giáo dục đại học trong việc đảm bảo chất lượng giáo dục đại học theo Điều 50 Luật Giáo dục Đại học sửa đổi 2018, số 34/2018/QH14. Với mối liên hệ hơn 80% giữa các tiêu chí kiểm định TT12/2017 - BGDĐT và tiêu chuẩn ISO 21001:2018 cho thấy: khi Trường đại học áp dụng tiêu chuẩn ISO 21001 sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học hoặc kiểm định chất lượng chương trình. Bên cạnh đó, ISO 21001:2028 được áp dụng thành công sẽ giúp tạo ra sự tương tác hiệu quả giữa cơ sở giáo dục và người tiêu dùng dịch vụ giáo dục. Tuy nhiên, đây là tiêu chuẩn quốc tế cho nên sẽ được áp dụng linh hoạt tùy theo cơ chế chính sách của mỗi quốc gia. Do vậy, việc nắm được mối liên quan giữa tiêu chí kiểm định theo thông tư 12/2017-BGDĐT và ISO 21001: 2018 sẽ là cơ sở quan trọng và là động lực cho các trường đại học trong việc xây dựng và áp dụng tiêu chuẩn 21001:2018 tại Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bành Thị Hồng Lan, Bành Tiến Long (2020). Tham chiếu Kiểm định chất lượng giáo dục đại học của Hoa Kỳ và đề xuất mô hình tổ chức kiểm định mới cho Việt Nam. *Tạp chí Công Thương*. <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/tham-chieu-kiem-dinh-chat-luong-giao-duc-dai-hoc-cua-hoa-ky-va-de-xuat-mo-hinh-to-chuc-kiem-dinh-moi-cho-viet-nam-70171.htm>
- [2] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017). Thông tư ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục. Số 12/20217/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 05 năm 2017.
- [3] Đặng Ứng Vận, Tạ Thị Thu Hiền (2019). Kiểm định chất lượng giáo dục và tự chủ đại học. *VNU Journal of Science: Education Research*, 35(1), 84-95. <https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4211>.

- [4] Kayyali, M., & Khosla, A. (2021). Globalization and Internationalization: ISO 21001 as a Trigger and Prime Key for Quality Assurance of Higher Education Institutions. *International Journal of Applied Science and Engineering. IJASE*, 9(01), 67-96. DOI: 10.30954/2322-0465.1.2021.7.
- [5] Kis, V. (2005). *Quality assurance in tertiary education: current practices in OECD countries and a literature review on potential effects*. OECD, Paris.
- [6] Kumar, P., Shukla, B., & Passey, D. (2020). Impact of accreditation on quality and excellence of higher education institutions. *Revista Investigacion Operacional*, 41(2), 151-167.
- [7] Nguyễn Hữu Cương (2017). Phân biệt 3 mô hình đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: Kiểm định chất lượng, đánh giá chất lượng và kiểm toán chất lượng. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Nghiên cứu giáo dục*, 33(1) (2017), 91-96.
- [8] Sử Ngọc Anh (2016). Đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học. *Tạp chí khoa học giáo dục Việt Nam*, 125, 39-41.
- [9] Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019. ISO 21001:2018. Xuất bản lần 1. Tổ chức Giáo dục - Hệ thống quản lý đối với tổ chức Giáo dục. Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng. <https://vnce.vn/Uploads/files/tieu-chuan-quoc-gia-tcvn-iso-21001-2019-iso-21001-2018-he-thong-quan-ly-doi-voi-to-chuc-giao-duc.pdf>
- [10] Woodhouse, D. (1999). *Quality and quality assurance*. Quality and internationalization in higher education OECD-IMHE, Paris, 29.