

CHUYÊN ĐỀ 2.

VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

2.1. Tổng quan về Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường

2.1.1. Nguyên tắc để xây dựng Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường

Hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác: Thành công bền vững đạt được khi HUFI có thể giải quyết được yêu cầu của mọi NH, đồng thời thu hút và giữ được lòng tin của các bên hưởng lợi khác như người sử dụng lao động, cha mẹ và cơ quan quản lý nhà nước.

Lãnh đạo có tầm nhìn: Là việc lôi cuốn NH và các bên hưởng lợi khác cùng tham gia vào việc tạo lập, xây dựng và thực hiện sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu của Trường.

Sự tham gia của mọi người: Việc thừa nhận, trao quyền và phát huy năng lực giúp thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào việc đạt được các mục tiêu của Trường.

Cách tiếp cận theo quá trình: IQA phải bao gồm các quá trình có liên quan đến nhau, vận hành trong một hệ thống gắn kết, bao gồm cả đầu vào và đầu ra.

Cải tiến: Là việc thiết yếu đối với HUFI để duy trì các mức kết quả thực hiện hiện tại, để ứng phó với những thay đổi và để tạo ra các cơ hội mới.

Ra quyết định dựa trên bằng chứng: Các quyết định và chương trình giáo dục dựa trên phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin sẽ có khả năng cao hơn trong việc tạo ra các kết quả dự kiến.

Quản lý mối quan hệ: Để thành công bền vững, HUFI quản lý các mối quan hệ với tất cả các BLQ của mình nhằm tối ưu tác động của họ tới kết quả thực hiện của Trường.

Trách nhiệm xã hội: HUFI chịu trách nhiệm về các tác động của các quyết định và hoạt động của mình tới xã hội, kinh tế và môi trường thông qua sự minh bạch và ứng xử đạo đức.

Khả năng tiếp cận và sự bình đẳng: HUFI đảm bảo rằng nhóm người rộng nhất có thể tiếp cận được các sản phẩm và dịch vụ giáo dục của mình, tùy thuộc vào các ràng buộc và nguồn lực của họ. HUFI cũng đảm bảo rằng tất cả NH có thể sử dụng và hưởng lợi từ các sản phẩm và dịch vụ giáo dục một cách công bằng.

Ứng xử có đạo đức trong giáo dục: Để thành công bền vững, HUFI xây dựng hình ảnh chính trực (trung thực và công bằng) trong đối xử với tất cả các BLQ. Nhân viên của Trường luôn giữ mình ở tiêu chuẩn nghề nghiệp cao nhất trong mọi ứng xử.

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

2.1.2. Thuật ngữ sử dụng trong Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường

Chính sách chất lượng: Là định hướng chung có tính chiến lược do Hiệu trưởng công bố chính thức.

Mục tiêu chất lượng: Là các chỉ tiêu của Trường, các đơn vị trực thuộc đặt ra để phấn đấu trong nghiên cứu, quản lý, giảng dạy, học tập và công tác; mục tiêu chất lượng phải đo lường hoặc so sánh được.

Chất lượng của cơ sở giáo dục đại học: Là sự đáp ứng mục tiêu do CSGD đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật giáo dục đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

Chất lượng của chương trình đào tạo: là sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của CTĐT ở trình độ cụ thể, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Luật giáo dục đại học và của Khung trình độ Quốc gia, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực của địa phương, của ngành và xã hội.

Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: là sự cam kết thực hiện đầy đủ các chủ trương, chính sách, mục tiêu, cơ chế quản lý, các hoạt động, điều kiện, nguồn lực, cùng những biện pháp khác để duy trì, nâng cao chất lượng giáo dục nhằm đáp ứng mục tiêu đề ra và hoạt động trên cơ cấu tổ chức ĐBCL thường xuyên và liên tục cải tiến.

Đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học: Là việc thu thập, xử lý thông tin, đưa ra những nhận định dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá đối với toàn bộ các hoạt động của CSGD, bao gồm: ĐBCL về chiến lược, ĐBCL về hệ thống, ĐBCL về thực hiện chức năng và kết quả hoạt động của CSGD.

Đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học: Là việc thu thập, xử lý thông tin, đưa ra những nhận định dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá đối với toàn bộ các hoạt động liên quan đến CTĐT trong CSGD đại học, bao gồm: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT; bản mô tả CTĐT; cấu trúc và nội dung chương trình dạy học; phương pháp tiếp cận trong dạy và học; đánh giá kết quả học tập của người học; đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên; đội ngũ nhân viên; người học và hoạt động hỗ trợ người học; cơ sở vật chất và trang thiết bị; nâng cao chất lượng và kết quả đầu ra.

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học: Là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

Cải tiến chất lượng: là hoạt động được đảm bảo diễn ra liên tục để khắc phục các hạn chế, thiếu sót và phát huy những điểm mạnh của CSGD cũng như các CTĐT nhằm nâng cao chất lượng.

Đối sánh: Là hoạt động đối chiếu và so sánh một CSGD/CTĐT với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục hoặc với CSGD/CTĐT tạo được lựa chọn.

Quy trình: Cách thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.

Hướng dẫn: Chỉ dẫn cụ thể phương pháp thực hiện một công việc.

Hệ thống quản lý chất lượng: Là hệ thống quản lý xác định và kiểm soát các hoạt động về chất lượng các hoạt động của nhà trường.

Quá trình: Tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau để chuyển hóa đầu vào thành đầu ra.

Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp hay các tình trạng không mong muốn đã được phát hiện.

Hành động phòng ngừa: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

Tài liệu: Văn bản hướng dẫn cách thực hiện một công việc hoặc một hoạt động.

Hồ sơ: Văn bản thể hiện các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động đã được thực hiện.

Các bên liên quan: bao gồm NH; cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, nhà sử dụng lao động, gia đình NH; GV, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý; các tổ chức giáo dục, truyền thông và xã hội, nhà cung cấp, các đối tác thương mại, nhà đầu tư và cựu NH.

2.1.3. Chức năng của Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường

IQA của HUFI có chức năng hướng đến đáp ứng tốt tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược, chính sách chất lượng của Trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các BLQ. Đồng thời nghiên cứu, đề xuất và phối hợp cùng các đơn vị triển khai các biện pháp để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, phấn đấu đạt tiêu chuẩn KĐCL như mục tiêu đã công bố.

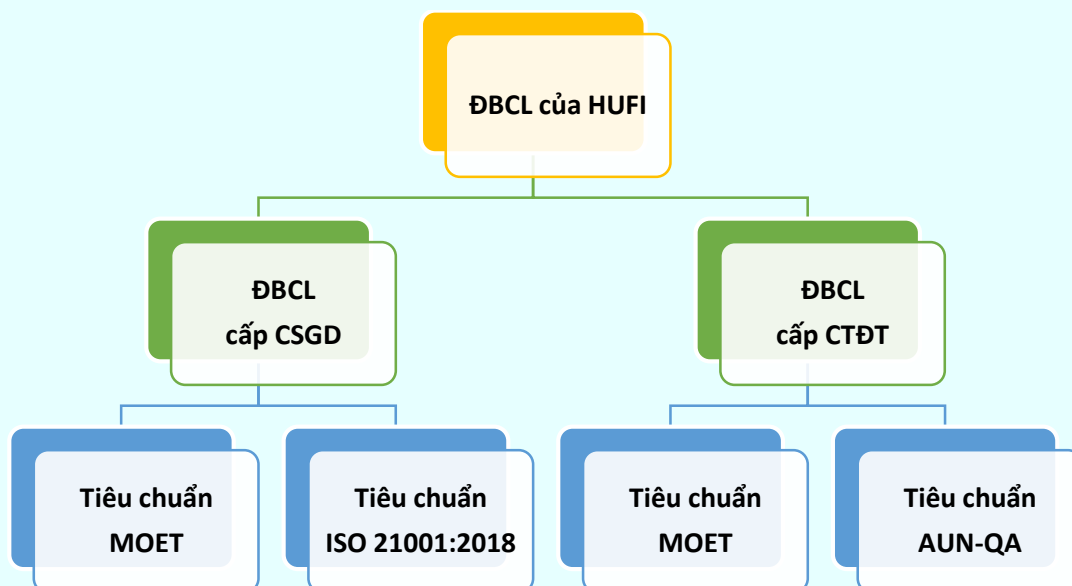
2.1.4. Nhiệm vụ của Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường

- Thông tin đến toàn bộ cán bộ, viên chức và người lao động về tầm quan trọng của công tác ĐBCL giáo dục trong bối cảnh hiện nay và kế hoạch, chiến lược về công tác ĐBCL của Trường;
- Xây dựng kế hoạch, chiến lược ĐBCL, điều phối, giám sát, tư vấn hỗ trợ và thúc đẩy triển khai công tác ĐBCL;
- Tổ chức xây dựng, giám sát và đánh giá mục tiêu chất lượng hàng năm của Trường và tất cả các đơn vị;
- Xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn cho các đơn vị thuộc Trường về việc phối hợp trong công tác ĐBCL;
- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những sự chưa phù hợp của IQA để cải tiến;
- Xây dựng cơ sở dữ liệu về IQA của Trường;
- Tổ chức tự đánh giá cấp CSGD và cấp CTĐT theo các tiêu chuẩn đánh giá đã chọn;
- Chuẩn bị tổ chức đánh giá ngoài theo yêu cầu của Trung tâm KĐCL đã chọn.

2.1.5. Mô hình đảm bảo chất lượng của Trường

HUFI xây dựng mô hình ĐBCL bao gồm: ĐBCL cấp CSGD và ĐBCL cấp CTĐT (hình 5).

- ĐBCL cấp CSGD đáp ứng tiêu chuẩn MOET, trong đó IQA đáp ứng tiêu chuẩn ISO 21001:2018.
- ĐBCL cấp CTĐT đáp ứng tiêu chuẩn MOET và AUN-QA.

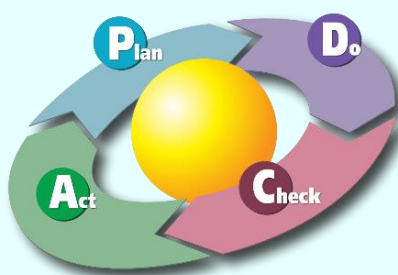


Hình 16. Mô hình ĐBCL của HUFU

2.1.6. Quy trình đảm bảo chất lượng của Trường

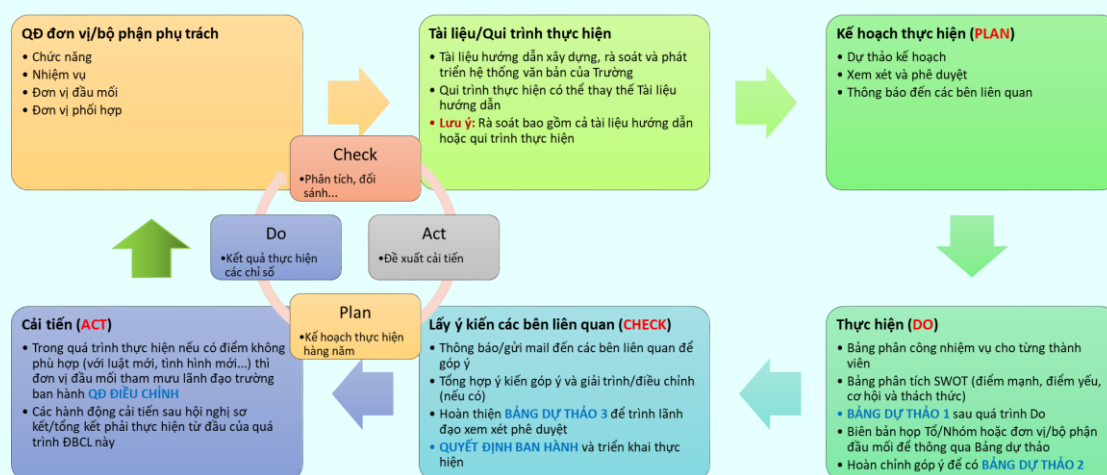
Mục đích của KĐCL không chỉ đảm bảo HUFU có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo cũng như trách nhiệm giải trình mà còn mang lại động lực cải tiến nâng cao chất lượng toàn bộ các mặt hoạt động trong nhà trường. Vì vậy, HUFU xác lập quy trình ĐBCL nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải tiến chất lượng. Đó là quy trình PDCA (hình 8):

- Plan: lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực, thời gian và phương pháp thực hiện để đạt mục tiêu.
- Do: Đưa kế hoạch vào thực hiện.
- Check: Đối chiếu kết quả thực hiện với mục tiêu của kế hoạch
- Act: Xác định các hành động điều chỉnh phù hợp trong quá trình thực hiện kế hoạch và/hoặc bắt đầu lại chu trình với mức chất lượng cao hơn.



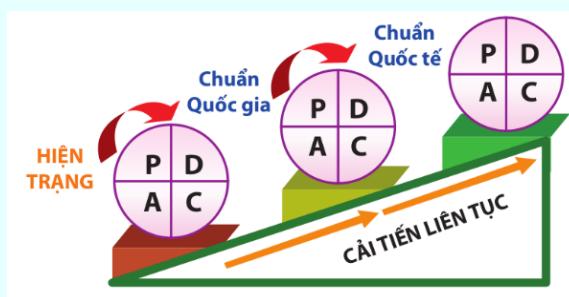
Hình 17. Quy trình ĐBCL theo PDCA của HUFU

Quy trình PDCA được áp dụng trong tất cả các hoạt động của nhà trường và đặc biệt là các hoạt động liên quan đến công tác ĐBCL.



Hình 18. Quy trình PDCA trong việc ban hành các văn bản của HUFU

Việc cải tiến liên tục trong hoạt động ĐBCL hàng năm với kì vọng mỗi giai đoạn tiếp theo của hoạt động KĐCL cấp CSGD và cấp CTĐT, HUFU luôn hướng đến sự phù hợp hơn nữa với các tiêu chuẩn quốc gia, khu vực và quốc tế (hình 9).



Hình 19. Quy trình cải tiến liên tục trong hoạt động ĐBCL tại HUFU

2.1.7. Các hoạt động đảm bảo chất lượng

Hoạt động tự đánh giá: Tự đánh giá là quá trình HUFU tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do tổ chức đánh giá ban hành để báo cáo về thực trạng chất lượng giáo dục, hiệu quả hoạt động đào tạo, NCKH, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác để Trường tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Nguyên tắc của hoạt động tự đánh giá là khách quan, trung thực và minh bạch. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình tự đánh giá phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng và đảm bảo độ tin cậy. Việc tự đánh giá phải bao quát đầy đủ các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng.

Hoạt động đánh giá ngoài: Đánh giá ngoài là quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức KĐCL giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do tổ chức đánh giá ban hành để xác định mức độ CSGD (CTĐT) đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Sau khi hoàn thành tự đánh giá, HUFU đăng kí đánh giá ngoài với một tổ chức KĐCL giáo dục độc lập có uy tín được cấp phép hoạt động.

Quá trình đánh giá ngoài của đoàn đánh giá bao gồm nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá, tiến hành khảo sát sơ bộ, khảo sát chính thức tại Trường và hoàn thiện báo cáo đánh giá ngoài gửi cho Trường. Kết quả đánh giá ngoài được sử dụng làm cơ sở để nhà trường xây dựng, thực hiện kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng giáo dục và để tổ chức KĐCL giáo dục thẩm định, đề nghị, xem xét, công nhận hoặc không công nhận Trường (CTĐT) đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Quyền lợi của HUFI sau khi được đánh giá ngoài là được cấp giấy chứng nhận đạt chuẩn chất lượng giáo dục đại học; được ưu tiên trong hoạt động tuyển sinh, đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, tài chính và nâng bậc xếp hạng trường đại học. Đạt được chứng nhận KĐCL giáo dục là một trong những cam kết của HUFI về chất lượng giáo dục đối với nhà nước, xã hội và các BLQ như NH, phụ huynh, nhà tuyển dụng... HUFI sẽ có nhiều cơ hội trong hợp tác về đào tạo, NCKH với các đối tác trong và ngoài nước, các tổ chức giáo dục quốc tế, tạo điều kiện trong quá trình hợp tác đào tạo, trao đổi học thuật, trao đổi GV và NH.

Hoạt động khắc phục sau đánh giá ngoài: Khắc phục và cải tiến sau khi đánh giá ngoài là hai hoạt động cần thiết. Từ kết quả đánh giá ngoài, HUFI sẽ lên kế hoạch hành động cho những năm tiếp theo, thông thường từ 3 đến 5 năm. Đây là cơ sở để khắc phục tồn tại và duy trì cũng như phát huy điểm mạnh trong công tác ĐBCL của Trường và từ đó cán bộ quản lý, GV, nhân viên của Trường cũng được bồi dưỡng, rèn luyện về công tác ĐBCL. Kế hoạch cải tiến chất lượng sau đánh giá hàng năm phải xác định mốc thời gian và thể hiện đầy đủ các nội dung theo PDCA của bảng 4.

Các qui trình triển khai và giám sát các hoạt động đảm bảo chất lượng: HUFI xác lập 8 qui trình, do Trung tâm QLCL làm đầu mối, nhằm triển khai và giám sát các hoạt động ĐBCL:

- 1) Qui trình kiểm soát thông tin dạng văn bản;
- 2) Qui trình kiểm soát sự không phù hợp;
- 3) Qui trình kiểm soát hoạt động tự đánh giá;
- 4) Qui trình kiểm soát hoạt động chuẩn bị tổ chức đánh giá ngoài;
- 5) Qui trình kiểm soát hoạt động khắc phục sau đánh giá ngoài;
- 6) Qui trình kiểm soát hoạt động thu thập minh chứng hàng năm;
- 7) Qui trình lấy ý kiến phản hồi của các BLQ;
- 8) Qui trình kiểm soát hoạt động chuẩn bị tổ chức họp Hội đồng ĐBCL

2.1.8. Sổ tay đảm bảo chất lượng

Sổ tay đảm bảo chất lượng là tập hợp tài liệu, chính sách chất lượng về hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh (HUFI) được thể hiện dưới dạng các quy trình, hướng dẫn áp dụng cho công tác quản lý và hoạt động đào tạo của Trường phù hợp với tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và Bộ tiêu chuẩn KĐCL của Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET), có tham khảo Bộ tiêu chuẩn AUN-QA về đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (PA) và đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục (IA).

Sổ tay ĐBCL là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của Trường trong công tác quản lý, giảng dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng nhằm thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của HUFI. Sổ tay ĐBCL là thể hiện ý thức, trách nhiệm và sự cam kết lâu dài của BGH nhà trường, với phương pháp quản lý khoa học, chặt chẽ, thực tiễn nhằm ĐBCL và hiệu quả các hoạt động của Trường.

Sổ tay ĐBCL của HUFI cung cấp thông tin về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng của Trường; mô tả cấu trúc, mô hình, qui định chức năng, nhiệm vụ của IQA và công bố kế hoạch KĐCL đến 2025; xác lập trách nhiệm của lãnh đạo, cách thức quản lý nguồn lực và cơ chế vận hành

đào tạo; đồng thời đưa ra hệ thống qui trình triển khai và giám sát hoạt động của các đơn vị, hoạt động ĐBCL và các công cụ giám sát, đánh giá và cảnh báo để đo lường, phân tích và cải tiến liên tục IQA đáp ứng mục tiêu ĐBCL mà HUFI đang hướng tới.

Sổ tay ĐBCL của Trường phiên bản lần thứ 2 bao gồm 11 chương:

Chương 1. Giới thiệu chung về Sổ tay ĐBCL

Chương 2. Thông tin về HUFI

Chương 3. Hệ thống ĐBCL

Chương 4. Trách nhiệm của lãnh đạo

Chương 5. Quản lý nguồn nhân lực

Chương 6. Đào tạo

Chương 7. Đo lường – phân tích – cải tiến

Chương 8. Công cụ giám sát hoạt động ĐBCL

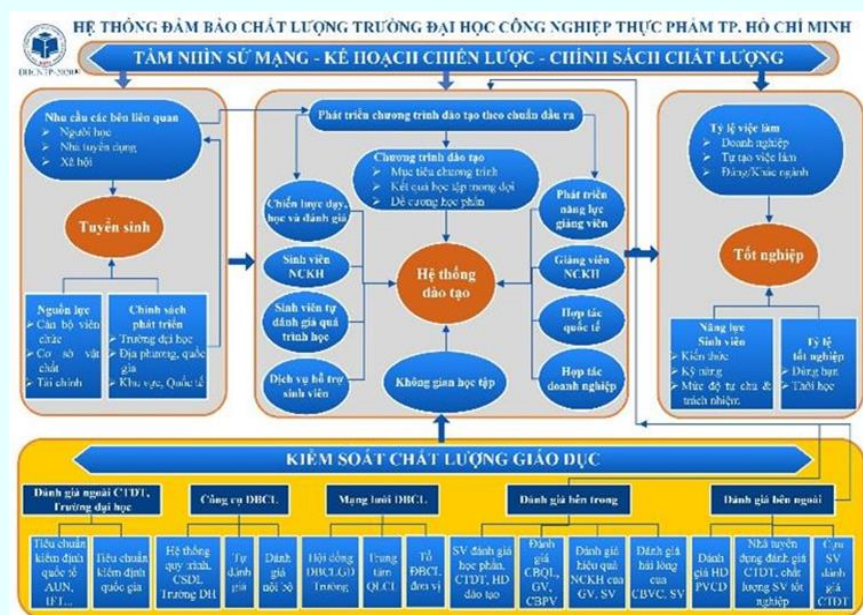
Chương 9. Công cụ đánh giá hoạt động ĐBCL

Chương 10. Qui trình ĐBCL tại HUFI

Chương 11. Qui trình ĐBCL đặc biệt

2.2. Các thành tố trong Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường

IQA của HUFI được thiết kế, xây dựng, và phát triển nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải thiện chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của nhà trường như học tập, giảng dạy, nghiên cứu, và cung ứng dịch vụ. IQA hướng đến đáp ứng tốt sứ mệnh, tầm nhìn, đạt các mục tiêu chiến lược của nhà trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên có liên quan. Có hai mục tiêu chính để thiết kế và vận hành IQA: *Một là*, nhằm đánh giá, đo lường, kiểm soát chất lượng toàn diện và trên cơ sở đó đảm bảo và nâng cao chất lượng của nhà trường, và *hai là*, sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu, tiêu chuẩn, qui định của các tổ chức, cơ quan KĐCL bên ngoài (trong và ngoài nước) như Bộ GD&ĐT, AUN-QA. IQA của HUFI bao gồm bảy thành phần:



Hình 20. Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường

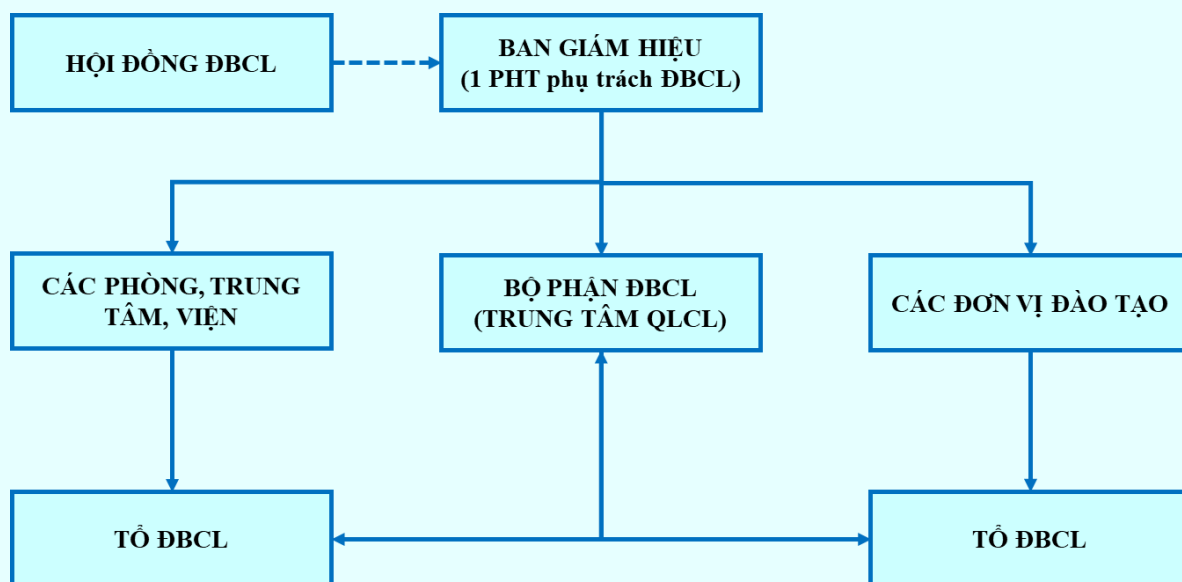
2.2.1. Giá trị cốt lõi

Giá trị cốt lõi của IQA được thiết lập dựa trên nền tảng 11 nguyên tắc theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và các giá trị cốt lõi cũng như triết lý giáo dục của HUFI, bao gồm:

- 1) Hướng vào người học;
- 2) Lãnh đạo có tầm nhìn;
- 3) Sự tham gia của mọi người;
- 4) Liên tục cải tiến;
- 5) Ra quyết định dựa trên dữ liệu khách quan;
- 6) Trách nhiệm xã hội;
- 7) Khả năng tiếp cận và sự bình đẳng;
- 8) Ứng xử có đạo đức trong giáo dục;
- 9) An toàn và bảo vệ dữ liệu.

2.2.2. Cấu trúc tổ chức và nhân sự

Cấu trúc tổ chức về hoạt động ĐBCL đã được thống nhất từ Trường đến các đơn vị. Cấu trúc này thể hiện rất rõ sự quan tâm, cam kết của cấp lãnh đạo cao nhất đối với hoạt động ĐBCL. Ở HUFI, BGH đã phân nhiệm 01 Phó Hiệu trưởng trực tiếp phụ trách công tác ĐBCL và cũng là đại diện lãnh đạo về chất lượng của Trường. Bộ phận ĐBCL với 5 thành viên chuyên trách cũng đã được thành lập từ 2018. Các tổ ĐBCL ở từng đơn vị cũng đã được thành lập với các thành viên kiêm nhiệm từ đơn vị với một lãnh đạo đơn vị làm Tổ trưởng và một thành viên kiêm nhiệm vụ Thư ký (Hình 7).



Hình 21. Cấu trúc tổ chức của IQA

2.2.3. Văn hóa đảm bảo chất lượng

Văn hóa ĐBCL nội bộ chính là phần mềm kết nối những cấu trúc phần cứng như cấu trúc tổ chức, qui trình, qui định lại thành một chỉnh thể thống nhất. Văn hóa chất lượng của trường đã có nền tảng vững chắc từ trong gần 40 năm truyền thống của nhà trường, đó chính là văn hóa nhân văn – đoàn kết – tiên phong – đổi mới, luôn lấy NH

làm trung tâm. Khi xây dựng và vận hành IQA, nhà trường rất chú trọng vai trò của yếu tố văn hóa, làm nền tảng cho tất cả các hoạt động ĐBCL. Có nhiều hoạt động để thúc đẩy các giá trị cốt lõi của ĐBCL và nâng cao nhận thức, kiến thức của đội ngũ, bao gồm:

1) Liên tục lắng nghe các bên có liên quan và hành động cải tiến dựa trên các thông tin thu được. Hiện nay Trường đã định kỳ thực hiện các khảo sát qui mô lớn với 4 nhóm đối tượng chính: NH, cựu NH, GV – nhân viên, nhà tuyển dụng – doanh nghiệp.

2) Định kỳ họp Hội đồng ĐBCL nhằm trao đổi về chất lượng giữa BGH, Trung tâm QLCL, Tổ ĐBCL các đơn vị, GV, NH.

3) Đối sánh và học tập kinh nghiệm từ các trường bạn trong và ngoài nước. Thường xuyên tổ chức và tham gia các hội thảo, khóa đào tạo, huấn luyện về ĐBCL trong và ngoài nước.

2.2.4. *Thể chế và quy định*

Để IQA vận hành một cách đồng bộ và hiệu quả, việc chuẩn hóa các thể chế, qui định, qui trình thống nhất toàn trường là công tác rất trọng yếu. Hệ thống tài liệu ĐBCL của Trường đang được soạn thảo, phê duyệt, phân phối, vận hành, đánh giá và cải tiến theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018, bao gồm:

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Trường và của các đơn vị;
- Sổ tay ĐBCL;
- Các qui trình ĐBCL;
- Các tài liệu hướng dẫn thực hiện công việc;
- Các biểu mẫu.

Ngoài ra, còn các tài liệu hỗ trợ bao gồm:

- Sơ đồ tổ chức của Trường, sơ đồ tổ chức của các đơn vị;
- Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị;
- Trách nhiệm và quyền hạn của Hiệu trưởng và các Phó hiệu trưởng;
- Trách nhiệm và quyền hạn của Trưởng, Phó đơn vị và các chức danh khác trong đơn vị;
- Mô tả công việc;
- Các văn bản do Nhà trường ban hành;
- Các tài liệu bên ngoài: Văn bản qui phạm pháp luật liên quan đến hoạt động của CSGD.

2.2.5. *Hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng*

Song hành với nỗ lực chuyển đổi số của toàn Trường, hoạt động ĐBCL của Trường cũng hướng đến tập trung, chuẩn hóa toàn bộ các dữ liệu về ĐBCL của IQA, cho phép thông tin được thu thập một cách chính xác, khách quan, minh bạch và chia sẻ cho các BLQ. Hệ thống thông tin ĐBCL bao gồm hai thành phần quan trọng là thông tin sơ cấp (từ các khảo sát các BLQ) và thông tin thứ cấp (gồm tất cả các số liệu thứ cấp của nhà trường như số liệu về học vụ, GV, NH, cơ sở vật chất, NCKH, tài chính...).

2.2.6. Hội nghị chất lượng thường niên

Hội nghị chất lượng HUFİ nhằm ban hành báo cáo chất lượng vào tháng 06 hàng năm để thúc đẩy văn hóa chất lượng toàn trường. Hội nghị nhằm:

- 1) Tổng kết tình hình thực hiện công tác ĐBCL của trường trong năm
- 2) Đánh giá các thành tích và các điểm yếu còn tồn tại, đưa ra các khuyến nghị cải tiến IQA
- 3) Xác định mục tiêu, kế hoạch ĐBCL cho năm tiếp theo
- 4) Khen thưởng các cá nhân, đơn vị có thành tích nổi bật về ĐBCL
- 5) Công bố báo cáo ĐBCL cho các bên có liên quan.

Đối tượng tham gia Hội nghị thường niên có thể bao gồm BGH, đại diện các đơn vị, GV, NH, nhà tuyển dụng, trường bạn, khách mời, báo chí. Trong một số trường hợp, Hội nghị có thể kết hợp với Buổi họp cuối năm của Hội đồng ĐBCL và trong chương trình có nội dung họp xem xét của lãnh đạo về IQA.

2.2.7. Công bố thông tin đảm bảo chất lượng

Tất cả các thông tin quan trọng về ĐBCL của nhà trường sẽ được công bố định kỳ, rộng rãi, minh bạch đến các đối tượng có liên quan như GV, nhân viên, nhà quản lý, NH, cựu NH, nhà tuyển dụng và toàn xã hội. Các thông tin này được công bố thông qua nhiều kênh khác nhau như website (chuyên trang ĐBCL), Báo cáo thường niên, hội nghị/hội thảo về ĐBCL, và các phương tiện khác.

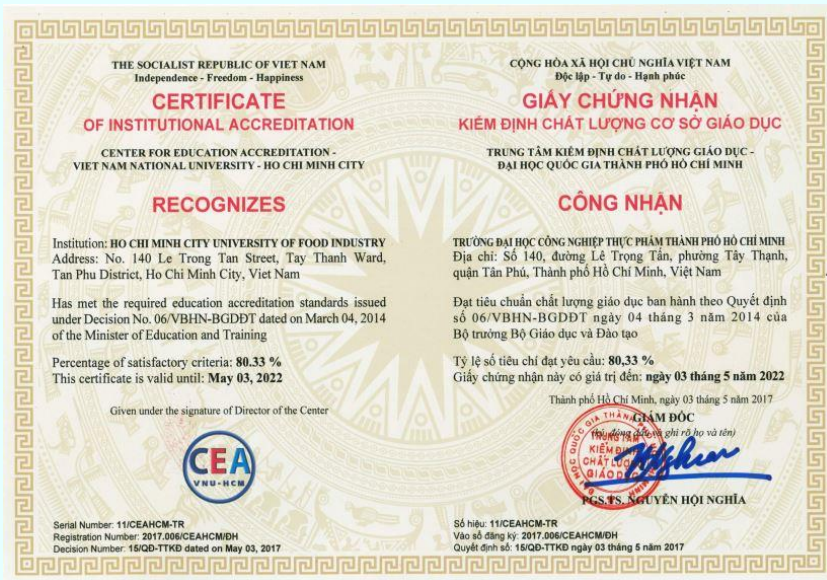
2.3. Một số thành tựu chất lượng của Trường

HUFİ luôn xác định chất lượng là một trong những tiêu chí sống còn của nhà trường. Năm 2005, Ban ISO được thành lập để xây dựng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và được chứng nhận bởi NQA của Anh vào năm 2006. Tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng, đến năm 2009 hệ thống QLCL của Trường đã chuyển đổi thành công sang phiên bản ISO 9001:2008 và tiếp tục được chứng nhận chu kỳ 2 và 3 cho giai đoạn 2009 – 2015. Trong giai đoạn này, tại Hội nghị Chất lượng Châu Á thường niên 2014 tổ chức tại Singapore, HUFİ vinh dự nhận Giải thưởng Thực hành Chất lượng Xuất sắc Châu Á 2014 (ARE – QP Award) do Hội đồng Chất lượng Châu Á (Asia Network For Quality – ANQ) xét chọn, trao tặng.



Hình 22. Quá trình đạt chất lượng của HUFİ giai đoạn 2005 – 2020

Năm 2016, HUFİ tiến hành quá trình kiểm định Trường theo tiêu chuẩn MOET và đã chính thức đón nhận Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn do Trung tâm KĐCL giáo dục – Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 03 tháng 5 năm 2017. Năm 2018, HUFİ trở thành thành viên liên kết của tổ chức AUN-QA thuộc mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN). Giai đoạn 2019 – 2021, HUFİ tập trung quá trình kiểm định CTĐT theo tiêu chuẩn MOET và AUN-QA. Đến nay, HUFİ có 7 CTĐT đạt chứng nhận theo tiêu chuẩn MOET và 2 CTĐT đạt chứng nhận theo tiêu chuẩn AUN-QA. Ngoài ra, HUFİ còn có 3 CTĐT trình độ thạc sĩ và 3 CTĐT trình độ đại học đang thực hiện quá trình đánh giá ngoài.



Hình 23. Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục



Hình 24. Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo

Bảng 4. CTĐT được đánh giá ngoài và đạt chất lượng của Trường

TT	Tên CTĐT	Trình độ	Khoa	KĐCL		
				2019	2020	2021
1.	ĐBCL và ATTP	ĐH	CNTP	x		
2.	Công nghệ sinh học	ĐH	CNSH	x		
3.	Công nghệ thực phẩm	ĐH	CNTP	x		

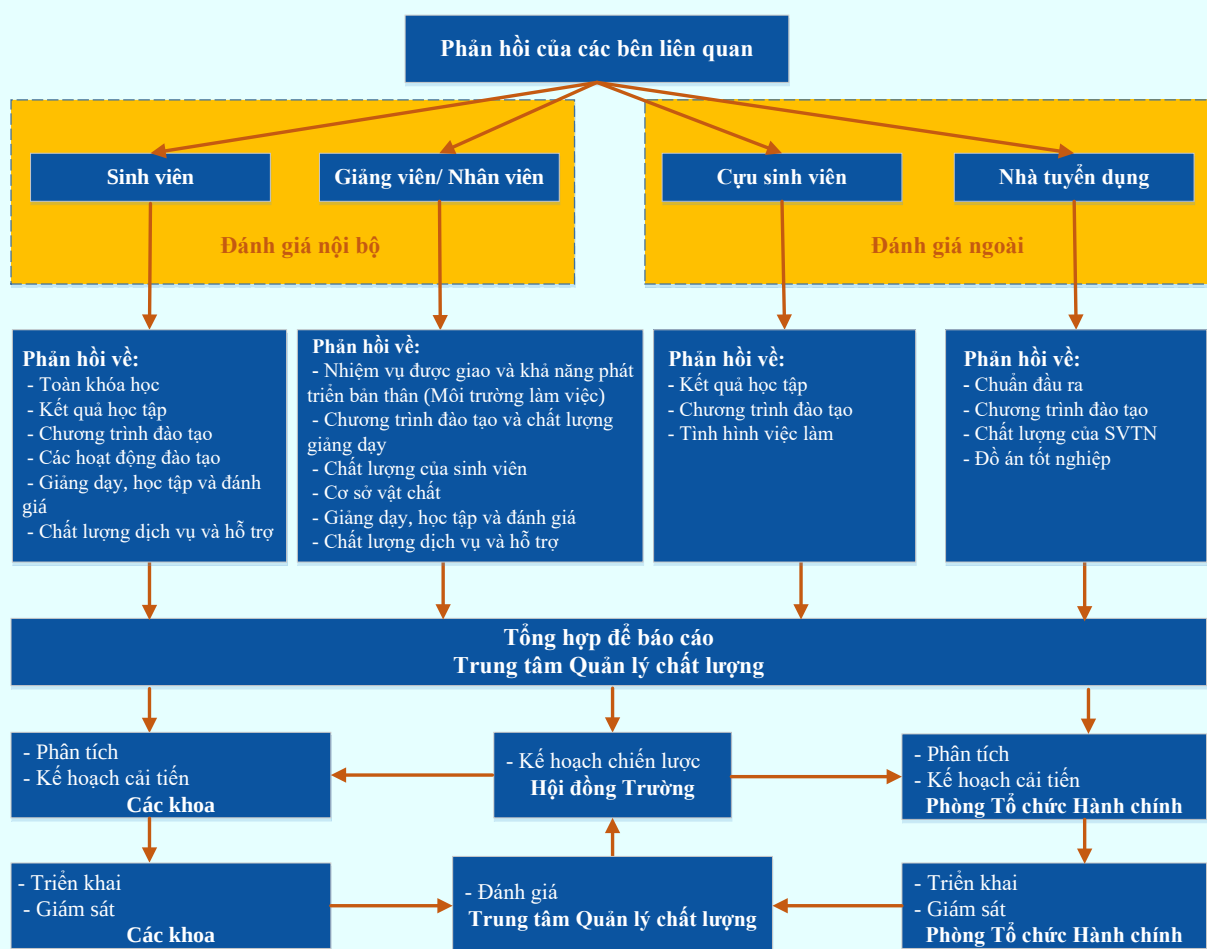
TT	Tên CTĐT	Trình độ	Khoa	KĐCL		
				2019	2020	2021
4.	Công nghệ kỹ thuật hóa học	ĐH	CNHH	x		
5.	Công nghệ Kỹ thuật môi trường	ĐH	MT-TN&BĐKH		x	
6.	Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử	ĐH	CN Đ-ĐT		x	
7.	Công nghệ thông tin	ĐH	CNTT		x	
8.	Quản trị kinh doanh	ĐH	QTKD		x	
9.	Kế toán	ĐH	TC-KT		x	
10.	Công nghệ chế tạo máy	ĐH	CNCK			x
11.	Công nghệ chế biến thủy sản	ĐH	TS			x
12.	Tài chính – Ngân hàng	ĐH	TC-KT			x
13.	Công nghệ thực phẩm	ThS	CNTP			x
14.	Kỹ thuật môi trường	ThS	MT-TN&BĐKH			x
15.	Quản trị kinh doanh	ThS	QTKD			x

2.4. Vai trò của sinh viên trong tham gia các hoạt động chất lượng của nhà trường

2.4.1. Sự thỏa mãn của khách hàng

Trường thông qua việc tiếp nhận và giải quyết các ý kiến đóng góp, khiếu nại của khách hàng và khảo sát ý kiến các BLQ để đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng. Mục đích của hoạt động này nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên về môn học/học phần, tạo “*diễn đàn*” chính thống để người học đưa ra quan điểm của mình, tin tưởng trao cho người học quyền dân chủ trong suốt quá trình học tập và hướng đến đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo. Các khoa, phòng ban chức năng của Trường có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, rút kinh nghiệm sau mỗi năm học, mỗi khóa đào tạo, sau từng bài giảng nhằm phân tích, xác định nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một tốt hơn, nâng cao chất lượng CTĐT, chất lượng bài giảng, quản lý tốt người học trong và sau giờ lên lớp.

Với tinh thần đó, Trung tâm Quản lý chất lượng là đơn vị đầu mối tổ chức lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan, trong đó có người học, luôn mong muốn người học cần chú ý: tránh đưa ra các ý kiến đánh giá nhất thời, bị tình cảm cá nhân chi phối; xem việc đánh giá mang tính hình thức, làm cho qua chuyện; tránh “*khen bừa*” hay đánh giá một cách dễ dãi thiếu căn cứ, cần có “*minh chứng*” rõ ràng cho từng nhận định đưa ra.



Hình 25. Hệ thống lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan của Trường

2.4.2. Người học đánh giá

Lấy ý kiến phản hồi và đánh giá từ NH về hoạt động của HUFI bao gồm hoạt động giảng dạy của GV (2 lần 1 năm), hoạt động hỗ trợ/phục vụ và cơ sở vật chất của HUFI (1 lần 1 năm). HUFI sử dụng phiếu khảo sát để triển khai hoạt động đánh giá này nhằm góp phần thực hiện qui chế dân chủ trong Trường; xây dựng đội ngũ GV có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, có phương pháp và phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại; tạo thêm kênh thông tin giúp GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy; giúp Trường điều chỉnh hoạt động hỗ trợ đào tạo; nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV, cán bộ nhân viên phục vụ trong thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường; tăng cường tinh thần trách nhiệm của NH cùng quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để NH được phản ánh nguyện vọng, được thể hiện chính kiến của mình về hoạt động giảng dạy của GV và công tác hỗ trợ đào tạo của Trường.

Sau mỗi đợt khảo sát, Trung tâm QLCL sẽ tiến hành thống kê, xử lý, phân tích kết quả khảo sát của từng GV theo từng học phần của các Bộ môn/Khoa quản lý. Dựa vào kết quả thống kê, Trung tâm QLCL viết báo cáo tổng hợp toàn trường, báo cáo BGH và gửi cho các đơn vị để tham khảo khi đánh giá viên chức, phân công giảng dạy, bồi dưỡng GV/nhân viên cũng như xác định và xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng cho năm học tiếp theo.

Sau mỗi năm học, Hội đồng ĐBCL tổ chức hội nghị tổng kết công tác lấy ý kiến phản hồi từ NH nhằm phân tích hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV, chất lượng hỗ

trợ/phục vụ của các đơn vị theo mục tiêu đã đặt ra, đưa ra cảnh báo về các chỉ số hài lòng và thảo luận các biện pháp để khắc phục, nâng cao chất lượng hoạt động.

2.4.3. Đánh giá khóa học và chương trình học

Để đánh giá khóa học, HUFİ sử dụng phiếu khảo sát dành cho đối tượng NH sắp tốt nghiệp. Hoạt động thực hiện 1 lần 1 năm và triển khai như mục 9.1.

Đối với chương trình học, trên cơ sở các văn bản qui phạm pháp luật hiện hành, HUFİ đã ban hành các qui định/hướng dẫn cụ thể cho việc xây dựng CDR và CTĐT cùng với các biểu mẫu tương ứng. Đồng thời, Trường cũng đã xây dựng qui trình rà soát, điều chỉnh, cập nhật, bổ sung và phát triển CTĐT theo các qui định hiện hành, tổ chức các hội thảo đề GV, chuyên gia góp ý, điều chỉnh CTĐT. CTĐT được rà soát định kỳ 2 năm 1 lần cho phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội cũng như qui định hiện hành và các tiêu chuẩn KĐCL. Trong quá trình thực hiện các đơn vị được giao nhiệm vụ phải tham khảo góp ý từ các BLQ, bao gồm: GV, NH (năm cuối), cựu NH, nhà tuyển dụng và các chuyên gia.

Các CTĐT cũng được thực hiện tự đánh giá và đánh giá ngoài theo qui định để xác định mức chất lượng và xây dựng kế hoạch cải tiến cho giai đoạn tiếp theo.

2.4.4. Phản hồi từ cựu người học

Định kỳ hằng năm, Trung tâm QLCL thực hiện khảo sát NH tốt nghiệp sau 03 tháng, 06 tháng và 12 tháng đối với các NH tốt nghiệp hệ chính quy. Nội dung khảo sát đi sâu về tình hình việc làm của SVTN, cụ thể là SVTN đã có việc làm chưa. Đối với những SV chưa có việc làm, phiếu khảo sát sẽ hỏi về lý do chưa có việc và phản hồi của nhà tuyển dụng (nếu có). Ngược lại, với những SV đã có việc làm sẽ được hỏi về khu vực làm việc, sự phù hợp giữa ngành nghề đào tạo và công việc đang làm, mức độ đáp ứng của những kiến thức và kỹ năng được học tại Trường và mức thu nhập của công việc hiện tại. Ngoài ra, SVTN còn góp ý về những giải pháp để giúp SV tăng khả năng tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp.

Trên cơ sở kết quả khảo sát thực tế, rà soát tài liệu, thu thập thông tin, số liệu, Trung tâm QLCL tiến hành xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT và của BGH; xác định và đề xuất/kiến nghị các vấn đề cần tập trung cải tiến chất lượng cho năm học tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ASEAN University Network (2016). *Guide to AUN-QA Assessment at Institutional Level 2.0*.
2. ASEAN University Network (2020). *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level 4.0*.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016). *Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học*.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017). *Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*.
5. International Organization for Standardization (2018). *ISO 21001:2018 - Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use*.
6. Quốc Hội Việt Nam (2018). *Luật số 34/2018/QH14 ngày 19/11/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học*.
7. Thủ tướng Chính phủ (2014). *Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 ban hành Điều lệ Trường đại học ban hành theo*.
8. Thủ tướng Chính phủ (2015). *Quyết định số 901/QĐ-TTg ngày 23/6/2015 phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP HCM giai đoạn 2015 – 2017*.
9. Thủ tướng Chính phủ (2019). *Quyết định số 69/QĐ-TTg ngày 15/01/2019 phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng giáo dục đại học giai đoạn 2019 – 2025*.
10. Trường ĐH An Giang (2018). *Sổ tay ĐBCL của Trường ĐH An Giang*.
11. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2016). *Báo cáo tự đánh giá sau KĐCL HUFI 2016*.
12. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2021). *Báo cáo tổng kết năm học 2020 – 2021 và phương hướng nhiệm vụ năm học 2021 – 2022 của HUFI*.
13. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2020). *Quyết định số 2582/QĐ-DCT ngày 26/10/2020 về việc ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh*.
14. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2021). *Chiến lược phát triển Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành Phố Hồ Chí Minh đến 2025 và tầm nhìn 2035*.
15. Trường ĐH Sư phạm kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh (2016). *Sổ tay ĐBCL Trường ĐH Sư phạm kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh*.