

# TRUNG TÂM QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐỔI MỚI PHƯƠNG THỨC HOẠT ĐỘNG VÀ NĂNG LỰC CÔNG TÁC

**ThS. Hoàng Anh**

Giám đốc Trung tâm Quản lý Chất lượng  
Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội



*4 Bằng khen cấp Bộ - Ngành cho đơn vị và các cá nhân; chủ trì thực hiện 2 đề tài khoa học cấp Bộ được đánh giá xuất sắc; gần 6 tỉ đồng thu được từ hoạt động khoa học công nghệ, đề xuất và đưa vào áp dụng trong nhà trường 3 đề án lớn... là những con số đầy ý nghĩa, đặc biệt đối với đơn vị mới hơn 4 năm tuổi như Trung tâm Quản lý Chất lượng - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.*

Được thành lập tháng 2 năm 2007, Trung tâm Quản lý Chất lượng đi vào hoạt động với những nhiệm vụ chính được xác định là: tham mưu cho Hiệu trưởng tổ chức thực hiện các hoạt động đảm bảo chất lượng, triển khai hoạt động đánh giá kết quả học tập của học sinh, sinh viên (HSSV) nhà trường theo hướng độc lập với quá trình giảng dạy. Tiếp cận một lĩnh vực hoàn toàn mới trong giai đoạn nhà trường phát triển nhanh cùng với những yêu cầu về đảm bảo chất lượng ngày càng tăng trong khi nhân lực của trung tâm thiếu cả về số lượng và kiến thức, kinh nghiệm liên quan là những khó khăn lớn nhất Trung tâm Quản lý Chất lượng phải vượt qua để hoàn thành nhiệm vụ. Với sự quan tâm, tạo điều kiện của lãnh đạo và sự hỗ trợ, phối hợp của các đơn vị, cá nhân trong toàn trường cùng với tinh thần trách nhiệm và sự nỗ lực cố gắng của mọi thành viên trong đơn vị, Trung tâm Quản lý Chất lượng đã nhanh chóng khẳng định được vị thế của mình bằng những hoạt động hiệu quả bước đầu được ghi nhận trong và ngoài nhà trường.

Đi vào hoạt động với duy nhất 1 cán bộ vừa phụ trách vừa trực tiếp thực hiện những nhiệm vụ đầu tiên

của đơn vị, sau hơn 4 năm hoạt động, Trung tâm đã có sự lớn mạnh với 19 cán bộ viên chức có trình độ từ đại học trở lên. Cơ sở vật chất của đơn vị cũng đã được nhà trường trang bị phù hợp với chức năng nhiệm vụ và những đề xuất của đơn vị gồm hệ thống máy chủ, các phòng máy tính phục vụ thi trắc nghiệm trên máy tính và các trang thiết bị văn phòng cần thiết khác.

Tên cơ sở chức năng nhiệm vụ được giao, Trung tâm đã nỗ lực và đạt được một số kết quả bước đầu đáng ghi nhận.

## **Hoạt động theo dõi vận hành hệ thống quản lý chất lượng**

Với vai trò thường trực và theo dõi hoạt động vận hành hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) nhà trường theo tiêu chuẩn ISO 9001, ngay từ những ngày đầu đi vào hoạt động, Trung tâm đã phát hiện những vấn đề hạn chế mà hệ thống QLCL nhà trường gặp phải, qua đó tham mưu cho giám hiệu nhà trường thực hiện những cải tiến quan trọng nhằm hướng tới hình thành hệ thống QLCL hướng khách hàng, hiệu quả, minh bạch. Cụ thể, Trung tâm đã:

- Cải tiến và soạn thảo lại 83 quy trình thực hiện công

việc của các đơn vị trong toàn trường.

- Xây dựng đề án và triển khai thực hiện chuyển đổi phiên bản ISO 9001:2008 cho hệ thống QLCL nhà trường đã được tổ chức BVC (Vương Quốc Anh) cấp chúng chỉ hợp chuẩn.

- Xây dựng và từng bước triển khai đề án cải tiến hệ thống QLCL nhà trường hướng tới hình thành nhà trường điện tử.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý nhà trường, Trung tâm đã xây dựng và đưa vào áp dụng trong nhà trường nhiều phần mềm quản lý như hệ thống Quản lý thực hiện yêu cầu, Quản lý thăm dò khách hàng, Trao đổi thông tin khách hàng, Quản lý sinh viên...

- Phối hợp với Hội Chất lượng TP. Hồ Chí Minh tư vấn thiết lập hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 cho một số cơ sở giáo dục đại học như Đại học Tài nguyên môi trường, Đại học Ngoại thương...

#### **Hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục đại học**

Thực hiện kế hoạch tự đánh giá kiểm định chất lượng giáo dục đại học theo 10 tiêu chuẩn kiểm định của Bộ GD&ĐT, Trung tâm đã nhanh chóng tiếp cận và làm chủ các công việc có liên quan qua đó tham mưu cho giám hiệu nhà trường xây dựng và triển khai hoàn thành kế hoạch tự đánh giá vào tháng 5/2009. Đặc biệt hoạt động tự đánh giá được triển khai hoàn toàn với sự nỗ lực nội bộ không cần thuê tư vấn bên ngoài như các cơ sở đào tạo khác. Kế hoạch khắc phục các điểm yếu được phát hiện sau tự đánh giá cũng đã được đơn vị triển khai hiệu quả. Trung tâm cũng đang triển khai nghiên cứu hoạt động đánh giá chương trình đào tạo theo các tiêu chuẩn có giá trị quốc tế để từng bước áp dụng vào nhà trường.

#### **Hoạt động kiểm tra - đánh giá**

Là một trong những hoạt động chính của Trung tâm, với mục tiêu hướng tới độc lập quá trình đánh giá với quá trình giảng dạy, qua đó khách quan hóa và nâng cao hiệu quả của quá trình đánh giá, trung tâm đã có nhiều đề xuất với giám hiệu nhà trường triển khai các cải tiến quan trọng với hoạt động này. Tháng 4/2008, đề án Đổi mới hoạt động đánh giá - giai đoạn 1 được triển khai áp dụng với nội dung chính là tổ chức thi trắc nghiệm trên máy tính cho các môn học học phần có ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm khách quan đã mang lại hiệu quả về nhiều mặt. Tháng 6/2010, Trung tâm đã xây dựng và đề xuất với nhà trường triển khai đề án Đổi mới hoạt động đánh giá - giai đoạn 2 với mục tiêu độc lập

hoàn toàn hoạt động đánh giá các học phần lý thuyết. Sau hơn 1 năm tổ chức thí điểm, việc triển khai đề án giai đoạn 2 đã được các đơn vị, cá nhân và HSSV nhà trường đánh giá cao, đề án đã chính thức được áp dụng từ năm học 2011-2012.

Những kết quả nổi bật trung tâm thu nhận được trong hoạt động kiểm tra đánh giá là:

- Xây dựng và triển khai 2 đề án cải tiến hoạt động đánh giá kết quả học tập của HSSV.

- Tổ chức tập huấn các nội dung liên quan đến hoạt động kiểm tra-đánh giá cho hơn 500 lượt cán bộ, giáo viên nhà trường.

- Xây dựng và đưa vào áp dụng một số phần mềm: thi trắc nghiệm trên máy tính, chấm thi trên máy quét, đồng bộ dữ liệu và đặc biệt là hệ thống quản lý hoạt động đánh giá trực tuyến. Nhiều phần mềm đã được chuyển giao cho các cơ sở đào tạo khác trên toàn quốc.

- Tổ chức đánh giá độc lập cho gần 400.000 lượt thí sinh đảm bảo khách quan, chính xác.

#### **Hoạt động khoa học - công nghệ**

Hoạt động khoa học công nghệ của Trung tâm được toàn thể cán bộ tham gia. Trong 4 năm qua Trung tâm đã:

- Chủ trì thực hiện hoàn thành 5 dự án cấp quốc gia về đánh giá kỹ năng nghề quốc gia và đào tạo giáo viên dạy nghề với tổng trị giá trên 5,5 tỉ đồng. Đặc biệt một số kết quả nghiên cứu của Trung tâm đã làm cơ sở hình thành hoạt động đánh giá kỹ năng nghề quốc gia của Việt Nam.

- Thực hiện chính 2 đề tài khoa học cấp Bộ về "Xây dựng phần mềm đánh giá trực tuyến và Ứng dụng mã nguồn mở vào hoạt động quản lý và giảng dạy trong các sở đào tạo" được đánh giá xuất sắc.

Ngoài ra Trung tâm còn tổ chức tập huấn và chuyển giao công nghệ cho gần 1.000 lượt giáo viên dạy nghề, chuyên gia kỹ thuật trên toàn quốc về đánh giá kỹ năng nghề; trên 50 sáng kiến cải tiến được áp dụng mang lại hiệu quả trong các hoạt động của đơn vị và nhà trường; tham gia các hội thảo chuyên đề về QLCL tại Hội nghị chất lượng châu Á...

#### **Các hoạt động khác**

Các hoạt động của tổ chức đoàn thể như Công đoàn, Đoàn thanh niên nhà trường cũng đã được đơn vị tham gia đóng góp và bước đầu đã có những kết quả đáng khích lệ.

Với những thành tích đạt được trong thời gian vừa qua, tập thể và cá nhân Trung tâm Quản lý Chất lượng đã nhận được những đánh giá cao của các cấp, đặc biệt

là 4 bằng khen của Bộ và Công đoàn Bộ Công Thương; năm 2011 Trung tâm cũng được Hội đồng thi đua nhà trường đề nghị Bộ trưởng Bộ GD&ĐT tặng bằng khen. Trong 4 năm qua, đơn vị đều đạt danh hiệu tiên tiến xuất sắc với nhiều cá nhân được công nhận là chiến sĩ thi đua cấp cơ sở.

Vượt qua những khó khăn của giai đoạn mới thành lập và bước đầu đã đạt được những kết quả đáng khích lệ, Trung tâm xác định những yếu tố chính mang lại thành công trong hoạt động của mình như:

*Một là*, tiếp cận có hệ thống, nghiên cứu và áp dụng các phương pháp, công cụ quản trị tiên tiến vào tổ chức, quản lý các hoạt động của đơn vị. Tư tưởng quản lý theo quá trình, phương pháp phân tích SWOT, chu trình quản lý chất lượng P-D-C-A, xác định nguồn lực theo 5M, hoạch định theo 6W-3H, thực hiện theo 5S, kiểm tra theo 3K, cải tiến theo 3S... luôn là công cụ để hoạch định cũng như tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của Trung tâm. Các tư tưởng này được triển khai tới toàn thể cán bộ viên chức của đơn vị và được đưa thành những tiêu chí thực hiện công việc hàng ngày.

*Hai là*, chủ động đề xuất và đưa ra các giải pháp thực hiện nhiệm vụ mang tính khả thi. Trên cơ sở thống kê và phân tích chi tiết, định lượng hóa các mục tiêu và kỳ vọng, các giải pháp thực hiện cũng như tính khả thi của phương án đều được Trung tâm xác định cụ thể trong từng đề xuất. Chính những yếu tố này đã dễ dàng thuyết phục được sự ủng hộ của lãnh đạo nhà trường và các đơn vị có liên quan.

*Ba là*, lãnh đạo đơn vị phải là người đưa ra các cam kết vững chắc đồng thời là động lực cho hoạt động của đơn vị. Ngoài việc đi đầu trong mọi hoạt động, lãnh đạo đơn vị cần là người dám làm, dám chịu trách nhiệm trước mọi hoạt động đặc biệt đối với những lĩnh vực mới.

*Bốn là*, phát huy năng lực của mọi thành viên trong đơn vị trên cơ sở hình thành phương pháp tư duy, phương pháp và quy trình làm việc thống nhất. 19 thành viên trong đó có 14 người có kinh nghiệm làm việc dưới 1 năm, hầu hết đều xuất phát từ các lĩnh vực chuyên môn không gắn với nhiệm vụ của đơn vị là những thách thức lớn đối với Trung tâm. Do vậy, việc xây dựng tài liệu tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên mới đã được chú trọng. 100% nhân viên trong đơn vị được yêu cầu thực hiện theo 39 chữ cái cần thiết cho công việc do đơn vị quy định. Những kỹ năng cơ bản với các phần mềm như Mindmanager, MS Visio, Smart Draw.. là yêu cầu bắt buộc đối với mọi thành viên. Cùng

với đó, việc xây dựng các quy trình và hướng dẫn công việc thống nhất nhằm xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, đầu vào, đầu ra của từng bước công việc đã được trung tâm triển khai thực hiện.

*Năm là*, ứng dụng công nghệ đặc biệt là công nghệ thông tin vào mọi hoạt động của đơn vị. Trên cơ sở quy trình hóa các hoạt động, trung tâm đã chủ trương và tiến hành thiết lập các công cụ quản lý cần thiết trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin. Hiện tại, trên 70% công việc của đơn vị đã được triển khai thực hiện trực tuyến, qua đó tăng cường được khả năng giám sát và hỗ trợ từ lãnh đạo đơn vị đối với việc thực hiện nhiệm vụ của từng cá nhân.

*Sáu là*, lựa chọn trang thiết bị, công nghệ phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ của đơn vị. Trên cơ sở các đề án được triển khai, trung tâm đã mạnh dạn tư vấn cho giám hiệu nhà trường lựa chọn những trang thiết bị phù hợp nhất với đặc thù hoạt động của đơn vị. Cùng với đó, trung tâm cũng đã chủ động thiết kế và trực tiếp thi công qua đó làm chủ nhiều hệ thống thiết bị thực hiện các hoạt động của đơn vị.

Phát huy những kết quả đạt được, hướng tới mục tiêu góp phần xây dựng trường đại học đẳng cấp khu vực, Trung tâm Quản lý Chất lượng định hướng những hoạt động của đơn vị trong thời gian tới vào những nội dung sau:

- Đề xuất cải tiến hệ thống QLCL nhà trường trên cơ sở ứng dụng sâu, rộng công nghệ thông tin vào các hoạt động quản lý hướng tới hình thành mô hình Đại học Điện tử.

- Tin học hóa hoạt động kiểm định chất lượng thông qua việc thiết kế và đưa vào vận hành hệ thống kiểm định chất lượng trực tuyến.

- Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế đối với giáo dục đại học vào đánh giá cơ sở và chương trình đào tạo qua đó tạo cơ hội công nhận lẫn nhau với các trường đại học trong khu vực và thế giới.

- Đẩy mạnh việc thực hiện các đề án "Cải tiến hoạt động đánh giá kết quả học tập của HSSV" hướng tới mục tiêu độc lập hoàn toàn quá trình giảng dạy và quá trình đánh giá.

Với sự quan tâm, tạo điều kiện của lãnh đạo, sự hỗ trợ của các đơn vị trong nhà trường cộng với sự nỗ lực cố gắng của từng thành viên trong đơn vị, Trung tâm Quản lý Chất lượng tin tưởng vào hướng phát triển của đơn vị trong tương lai và góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo của nhà trường.