



**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ, NHÀ GIÁO
ĐỐI VỚI HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG: NGHIÊN CỨU TẠI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ NHA TRANG**

*FACTORS AFFECTING STAFF AND LECTURERS' SATISFACTION WITH THE INTERNAL QUALITY
ASSURANCE SYSTEM: A STUDY AT NHA TRANG TECHNICAL COLLEGE OF TECHNOLOGY*

Hồ Thị Châu*

Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang

DOI: <https://doi.org/10.65934/mkusj.2026.43.1114>

**Email: chautk782009@gmail.com*

Ngày nhận bài: 15/05/2026

Ngày phản biện: 22/05/2026

Ngày duyệt bài: 01/06/2026

TÓM TẮT

Trong xu thế hội nhập và nâng cao năng lực cạnh tranh mang tính toàn cầu, việc chuẩn hóa hệ thống quản trị nội bộ đang trở thành một đòi hỏi tất yếu đối với các cơ sở đào tạo nhằm khẳng định uy tín và chất lượng đầu ra. Khảo sát trong không gian giáo dục nghề nghiệp, nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo đối với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong tại Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang. Để đảm bảo tính tin cậy và giá trị khoa học của các phát hiện thực chứng, nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng thông qua khảo sát bảng hỏi với 116 phiếu hợp lệ. Quy trình phân tích thống kê được thực hiện bài bản, theo đó dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS với các kỹ thuật Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính đa biến. Đi sâu vào các chỉ số đo lường, kết quả cho thấy các nhân tố đều có mức độ ảnh hưởng, trong đó các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng cao đó là cải tiến chất lượng, năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng. Ngược lại, mô hình cũng bóc tách các khoảng trống cần tiếp tục hoàn thiện khi nhận diện các nhân tố chưa ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng đó là hệ thống văn bản và chính sách bảo đảm chất lượng, tổ chức vận hành, ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số. Định hướng từ các bằng chứng định lượng cụ thể này, trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong theo hướng hiện đại, bền vững và phù hợp với bối cảnh chuyển đổi số trong giáo dục nghề nghiệp, tạo tiền đề quan trọng cho tiến trình tự đánh giá và kiểm định chất lượng bền vững của nhà trường.

Từ khóa: bảo đảm chất lượng; cải tiến chất lượng; chuyển đổi số; giáo dục nghề nghiệp; sự hài lòng của cán bộ nhà giáo.

ABSTRACT

In the trend of integration and global competitiveness enhancement, standardizing internal governance systems has become an inevitable requirement for educational institutions to assert their prestige and output quality. Investigating within the vocational education sphere, this study aims to identify the factors affecting the satisfaction of staff and lecturers with the internal quality assurance system at Nha Trang Technical and Technology College. To ensure the reliability and scientific validity of the empirical findings, the research employs a quantitative method through a questionnaire survey with 116 valid responses. The statistical analysis pipeline is structured rigorously, whereby the data were processed using SPSS software with techniques including Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA), and multiple linear regression analysis. Delving into the measurement indicators, the results indicate that all factors have varying levels of influence. Among them, the factors with the strongest impact on satisfaction are quality improvement and the competency of the quality assurance personnel. Conversely, the model also reveals critical gaps that require further improvement, noting that factors that have less influence on satisfaction include the system of quality assurance documents and policies, organizational operations, technology application, and digital transformation. Guided by these specific quantitative evidences, based on these findings, the study proposes solutions to enhance the effectiveness of the internal quality assurance system in a modern, sustainable manner that aligns with the context of digital transformation in vocational education, paving a foundational path toward continuous institutional self-assessment and sustainable accreditation.

Keywords: digital transformation; quality assurance; quality improvement; staff and lecturer satisfaction; vocational education.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh giáo dục nghề nghiệp đang chuyển dịch mạnh mẽ theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa và hội nhập, các cơ sở giáo dục nghề nghiệp phải chủ động và tăng cường xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong để duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục nghề nghiệp.

Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong không chỉ giúp nhà trường quản lý chất lượng ở các khâu của quá trình đào tạo mà còn tạo nền tảng cho cải tiến liên tục, đáp ứng yêu cầu của người học, doanh nghiệp và thị trường lao động.

Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang đã triển khai hệ thống bảo đảm chất lượng trong thời gian qua. Tuy nhiên, việc vận hành hệ thống vẫn cần tiếp tục được hoàn thiện, đặc biệt ở các khía cạnh như năng lực đội ngũ, tính đồng bộ của quy trình, khai thác dữ liệu và ứng dụng công nghệ thông tin.

Các nghiên cứu về bảo đảm chất lượng trong giáo dục thường tập trung vào khung chính sách, tiêu chuẩn kiểm định, mô hình quản trị chất lượng hoặc đánh giá chất lượng đào tạo. Trong khi đó, góc nhìn của cán bộ, nhà giáo là những chủ thể trực tiếp tham gia vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong chưa được phân tích đầy đủ, đặc biệt trong bối cảnh cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Khoảng trống này cho thấy cần có nghiên cứu thực nghiệm nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo đối với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong.

Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo đối với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong theo hướng hiện đại, bền vững và phù hợp với bối cảnh chuyển đổi số trong giáo dục nghề nghiệp.

1. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Cơ sở lý thuyết

Chất lượng giáo dục nghề nghiệp

Chất lượng giáo dục nghề nghiệp là mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo, hoạt động đào tạo và các điều kiện bảo đảm chất lượng đối với mục tiêu đào tạo, yêu cầu của thị trường lao động

và nhu cầu của xã hội. Chất lượng giáo dục nghề nghiệp thể hiện ở khả năng người học được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp và năng lực thích ứng sau khi tốt nghiệp.

Bảo đảm chất lượng

Là một cách tiếp cận có hệ thống nhằm xác định xem một sản phẩm có đáp ứng các yêu cầu và thông số kỹ thuật cụ thể hay không. Nó cũng tập trung vào việc cải tiến các quy trình, để tổ chức có thể cung cấp các sản phẩm chất lượng tốt hơn cho khách hàng của mình.

Bảo đảm chất lượng trong giáo dục được hiểu là một hệ thống các chính sách, quy trình và hoạt động có kế hoạch nhằm đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo. Theo Edward Sallis (2014), quản lý chất lượng toàn diện trong giáo dục nhấn mạnh việc cải tiến liên tục và sự tham gia của toàn bộ tổ chức.

Hệ thống bảo đảm chất lượng trong cơ sở giáo dục nghề nghiệp là hệ thống bao gồm chính sách, quy trình, công cụ và cơ chế quản lý được thiết lập nhằm bao quát toàn bộ các lĩnh vực hoạt động của nhà trường. Hệ thống này có mục tiêu duy trì, cải tiến và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời bảo đảm đạt được các mục tiêu chiến lược đã đề ra.

Đánh giá hệ thống bảo đảm chất lượng là quá trình thu thập, phân tích thông tin và minh chứng nhằm xác định mức độ hiệu lực, hiệu quả của hệ thống bảo đảm chất lượng, từ đó đề xuất các biện pháp cải tiến phù hợp.

Sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo đối với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong là mức độ đánh giá tích cực của cán bộ, nhà giáo về tính rõ ràng, hiệu quả và giá trị hỗ trợ của hệ thống đối với nhiệm vụ chuyên môn và hoạt động quản trị nhà trường. Mức độ hài lòng này có ý nghĩa quan trọng vì cán bộ, nhà giáo vừa là đối tượng chịu tác động, vừa là chủ thể tham gia triển khai thực hiện hệ thống bảo đảm chất lượng.

Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Trên cơ sở tổng hợp các lý thuyết về bảo đảm chất lượng, quản trị chất lượng toàn diện và cải tiến liên tục, kết hợp với thực tiễn triển khai tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp, nghiên cứu xác định năm nhân tố có khả năng tác động đến sự

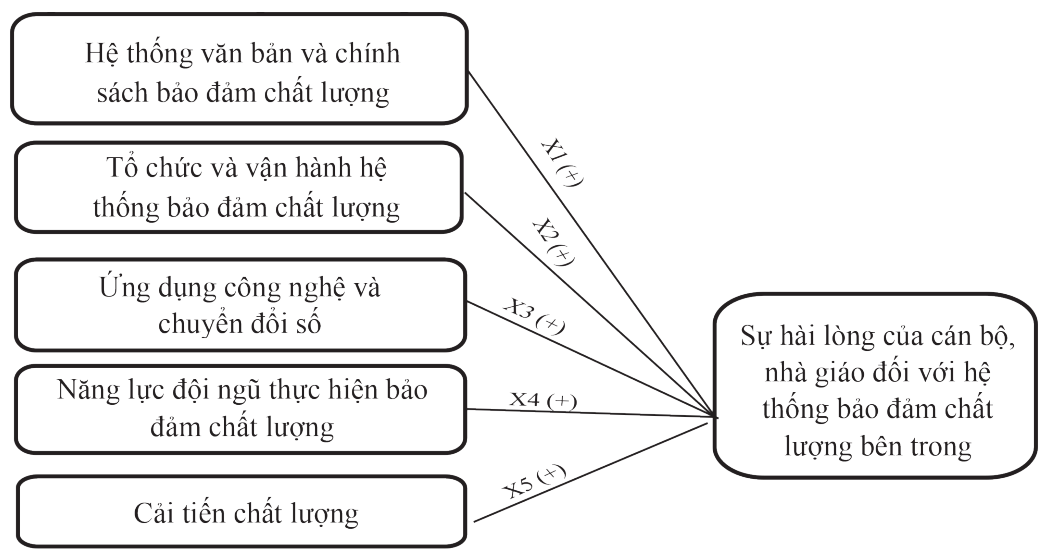
hài lòng của cán bộ, nhà giáo đối với công tác bảo đảm chất lượng bên trong. Các nhân tố được lựa chọn dựa trên logic vận hành của hệ thống bảo đảm chất lượng, bao gồm: hệ thống văn bản và chính sách; tổ chức và vận hành hệ thống; ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số; năng lực đội ngũ thực hiện; và cải tiến chất lượng.

Trong đó Nhân tố “hệ thống văn bản và chính sách bảo đảm chất lượng” phản ánh mức độ đầy đủ, rõ ràng, cập nhật và dễ áp dụng của các quy định liên quan đến bảo đảm chất lượng. Nhân tố “tổ chức và vận hành hệ thống” phản ánh cách thức phân công trách nhiệm, phối hợp giữa các đơn vị và mức độ ổn định của quy trình triển khai. Nhân tố “ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số” phản ánh khả năng số hóa quy trình, thu thập và khai thác dữ liệu phục vụ quản trị chất lượng. Nhân tố “năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng”

phản ánh kiến thức, kỹ năng, thái độ và khả năng tham mưu, tổ chức, phân tích dữ liệu của đội ngũ tham gia công tác này. Nhân tố “cải tiến chất lượng” phản ánh mức độ hệ thống bảo đảm chất lượng tạo ra các thay đổi thực chất sau đánh giá, khảo sát và phản hồi.

Từ cơ sở lý thuyết và thực tiễn trên, nghiên cứu đề xuất mô hình gồm năm giả thuyết:

- X1: Hệ thống văn bản và chính sách bảo đảm chất lượng
- X2: Tổ chức và vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng
- X3: Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số
- X4: Năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng
- X5: Cải tiến chất lượng



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để xây dựng thang đo của cán bộ, nhà giáo về hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang.

Sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng để khảo sát dữ liệu thực tế từ cán bộ, nhà giáo; phân tích các kết quả khảo sát dữ liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS; thống kê, phân tích một cách có hệ thống các dữ liệu sơ cấp.

Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp điều tra ngẫu nhiên cán bộ, nhà giáo đang làm việc

tại trường với 116 phiếu phát ra và thu được 116 phiếu phản hồi.(Phụ lục: Phiếu khảo sát)

Thang đo Likert (Rennis Likert, 1932), với 5 mức độ: (1) Hoàn toàn không hài lòng/Hoàn toàn không đồng ý, (2) Không hài lòng/ Không đồng ý, (3) Bình thường/không ý kiến, (4) Hài lòng/ đồng ý,(5) Hoàn toàn hài lòng/ Hoàn toàn đồng ý

2. Kết quả nghiên cứu

Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach Alpha

Sau khi đã loại bỏ những biến không phù hợp và kết hợp tiêu chuẩn chọn thang đo, ta có

Hệ số Cronbach alpha của các thang đo trong mô hình với các biến đặt tên mới cụ thể như sau:

Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha	Số lượng biến quan sát
X1	0.964	4
X2	0.971	4
X3	0.983	3
X4	0.970	3
X5	0.976	3

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình SPSS)

Các thang đo đạt tiêu chuẩn để phân tích tiếp theo đều có: Hệ số cronbach Alpha đạt từ 0,6 trở lên, hệ số tương quan biến tổng đạt từ 0.3 trở lên, hệ số alpha xóa đi nếu nhỏ hơn hệ số Cronbach Alpha.

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích EFA đối với tất cả các thang đo lường biến độc lập được thể hiện như sau:

Bảng 2. Kết quả phân tích EFA các biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Hệ số KMO		.906
Kiểm định Bartlett's	Approx. ChiSquare	3698.339
	Df	136
	Sig.	.000

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình SPSS)

Trong bảng KMO này có hệ số 0.906 đảm bảo lớn hơn hệ số 0.5 chính vì vậy phân tích khám phá là phù hợp.

Đồng thời giá trị Sig 0.000 nhỏ hơn 0.5 nên phân tích khám phá phù hợp.

Bảng 3. Kết quả phân tích EFA các biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Hệ số KMO		.500
Kiểm định Bartlett's	Approx. Chi-Square	194.25 1
	Df	1
	Sig.	.000

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình SPSS)

Phân tích hồi qui và kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.517	.203		7.459	.000		
X1	-.040	.082	-.055	-.487	.627	.230	4.354
1 X2	-.088	.115	-.113	-.767	.445	.136	7.335
X3	-.026	.091	-.037	-.288	.774	.180	5.569
X4	.244	.123	.308	1.988	.049	.123	8.147
X5	.580	.094	.714	6.171	.000	.221	4.534

a. Dependent Variable: Y

Tại bảng Coefficients được sử dụng để kiểm định ý nghĩa của hệ số hồi quy. Nếu sig kiểm định t của hệ số hồi quy của biến độc lập nhỏ hơn 0.05 thì kết luận biến độc lập đó có tác động đến biến phụ thuộc và ngược lại.

Nhưng đối với hồi quy, khi một biến không có ý nghĩa trong mô hình hồi quy chúng ta vẫn để biến đó và không cần loại biến và chạy lại lần

tiếp theo, chúng ta nhận xét biến đó không có sự tác động lên biến phụ thuộc.

Hệ số phóng đại phương sai VIF dùng để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến. Thông thường, nếu VIF của biến độc lập lớn hơn 10 nghĩa là đang có đa cộng tuyến xảy ra với biến độc lập đó.

Hệ số hồi quy chuẩn hóa và chưa chuẩn hóa thì thường viết phương trình hồi quy ta hay dùng phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa.

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 \dots + B_iX_i + e$$

$$Y = 1.517 + 0.714 * X_5 + 0.308 * X_4 - 0.037 * X_3 - 0.055 * X_1 - 0.113 * X_2$$

(Sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo: = 0.714 * Cải tiến chất lượng + 0.308 * Năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng – 0.037 * Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số - 0.055 * Hệ thống văn bản và chính sách bảo đảm chất lượng – 0.113 * Tổ chức và vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng)

Kết quả hồi quy cho thấy, ở mức ý nghĩa 5%, có hai nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo đối với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong là X5 - Cải tiến chất lượng (Sig. = 0,000; Beta = 0,714) và X4 - Năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng (Sig. = 0,049; Beta = 0,308). Trong đó, nhân tố cải tiến chất lượng có hệ số Beta chuẩn hóa lớn nhất, cho thấy đây là yếu tố có mức độ tác động mạnh nhất trong mô hình nghiên cứu. Kết quả này cho thấy sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo chịu ảnh hưởng chủ yếu từ những thay đổi và hiệu quả cải tiến thực tế mà hệ thống bảo đảm chất lượng mang lại.

Bên cạnh đó, năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng cũng có tác động tích cực đến sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo. Điều này phản ánh vai trò của đội ngũ thực hiện trong việc hỗ trợ, phối hợp và triển khai các hoạt động bảo đảm chất lượng tại cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

Ngược lại, các nhân tố X1 - Hệ thống văn bản và chính sách bảo đảm chất lượng, X2 - Tổ chức và vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng và X3 - Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số chưa cho thấy ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê trong mô hình nghiên cứu (Sig. > 0,05). Kết quả này cho thấy các yếu tố trên hiện chủ yếu đóng vai trò nền tảng hỗ trợ vận hành hệ thống, trong khi tác động trực tiếp đến sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo chưa được thể hiện rõ trong dữ liệu khảo sát hiện tại.

Từ kết quả nghiên cứu có thể thấy, cải tiến chất lượng và năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng là hai nhân tố có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo, trong đó cải tiến chất lượng là nhân tố tác động mạnh nhất. Các nhân tố còn lại chưa ghi nhận ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê trong mô hình nghiên cứu.

3. Giải pháp

Trên cơ sở kết quả phân tích, các giải pháp được đề xuất theo hướng ưu tiên phát huy hai nhân tố có tác động có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng là cải tiến chất lượng và năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng. Đồng thời, các giải pháp cũng tập trung hoàn thiện các nhân tố chưa thể hiện tác động rõ rệt trong mô hình, gồm hệ thống văn bản - chính sách, tổ chức vận hành và ứng dụng công nghệ, nhằm làm cho các nhân tố này trở nên thiết thực hơn đối với cán bộ, nhà giáo.

Nâng cao năng lực đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng

Nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng của đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu vận hành hệ thống và góp phần nâng cao sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo, cụ thể:

Tập trung bồi dưỡng định kỳ về bảo đảm chất lượng trong giáo dục nghề nghiệp, bao gồm tự đánh giá, đánh giá ngoài và cải tiến chất lượng.

Tăng cường kỹ năng phân tích dữ liệu, sử dụng minh chứng trong đánh giá và ra quyết định cải tiến.

Phát triển năng lực áp dụng chu trình PDCA trong quản lý và hoạt động chuyên môn.

Thúc đẩy chia sẻ kinh nghiệm giữa các đơn vị về triển khai công tác bảo đảm chất lượng.

Gắn kết kết quả thực hiện bảo đảm chất lượng với đánh giá thi đua và mức độ hoàn thành nhiệm vụ.

Để thực hiện giải pháp cần sự chỉ đạo thống nhất của lãnh đạo nhà trường trong tổ chức thực hiện.

Bảo đảm nguồn kinh phí cho đào tạo, bồi dưỡng.

Có sự phối hợp đồng bộ giữa các khoa, phòng và bộ môn trong triển khai.

Kỳ vọng của Nâng cao năng lực chuyên môn và nhận thức của đội ngũ thực hiện bảo đảm chất lượng.

Tăng tính chủ động trong triển khai tự đánh giá và cải tiến chất lượng.

Góp phần nâng cao mức độ hài lòng của cán bộ, nhà giáo đối với hệ thống bảo đảm chất lượng.

Tăng cường hoạt động cải tiến chất lượng

Mục tiêu của giải pháp

Tăng cường vai trò trung tâm của hoạt động cải tiến chất lượng trong hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, bảo đảm tính liên tục, dựa trên dữ liệu và phù hợp với kết quả nghiên cứu cho thấy cải tiến chất lượng.

Nội dung thực hiện giải pháp

Chuẩn hóa quy trình cải tiến chất lượng theo chu trình PDCA gắn với hoạt động đào tạo, giảng dạy và quản lý.

Khai thác hiệu quả kết quả tự đánh giá và ý kiến các bên liên quan làm cơ sở xác định và ưu tiên nội dung cải tiến.

Thiết lập cơ chế theo dõi, giám sát việc thực hiện khuyến nghị cải tiến theo từng học kỳ/năm học.

Xây dựng hệ thống chỉ số đánh giá hiệu quả cải tiến chất lượng (KPI chất lượng) cho từng đơn vị.

Tăng cường công khai và chia sẻ kết quả cải tiến nhằm thúc đẩy minh bạch và lan tỏa thực hành tốt trong toàn trường.

Điều kiện thực hiện giải pháp

Hệ thống dữ liệu bảo đảm chất lượng được cập nhật đầy đủ, chính xác và đồng bộ.

Có cơ chế phối hợp rõ ràng giữa các đơn vị trong theo dõi và triển khai cải tiến.

Bảo đảm công cụ và hạ tầng hỗ trợ thu thập, phân tích và khai thác dữ liệu.

Hiệu quả kỳ vọng

Hoạt động cải tiến chất lượng được thực hiện thường xuyên, có hệ thống và dựa trên dữ liệu.

Nâng cao hiệu quả sử dụng kết quả đánh giá chất lượng trong quản trị nhà trường.

Góp phần trực tiếp cải thiện chất lượng đào tạo và nâng cao sự hài lòng của cán bộ, nhà giáo.

Hoàn thiện hệ thống văn bản và quy trình bảo đảm chất lượng

Mục tiêu của giải pháp

Hoàn thiện hệ thống văn bản, quy định và quy trình bảo đảm chất lượng theo hướng thống nhất, đồng bộ, dễ áp dụng và phù hợp với thực tiễn quản lý nhà trường.

Nội dung thực hiện giải pháp

Tiến hành rà soát toàn diện hệ thống văn bản hiện hành nhằm đánh giá mức độ phù hợp, tính cập nhật và tính thống nhất, từ đó loại bỏ các nội dung trùng lặp, chồng chéo hoặc không còn phù hợp với quy định hiện hành.

Trên cơ sở kết quả rà soát, thực hiện chuẩn hóa và cập nhật hệ thống văn bản theo hướng thống nhất về cấu trúc, nội dung và biểu mẫu, đảm bảo dễ hiểu và thuận lợi trong triển khai tại các đơn vị.

Thiết lập cơ chế cập nhật, điều chỉnh văn bản định kỳ nhằm đảm bảo tính kịp thời, phù hợp với thay đổi của quy định pháp luật và yêu cầu quản trị thực tiễn.

Chuẩn hóa các quy trình quản lý theo hướng tinh gọn, rõ ràng về đầu ra và tiêu chí đánh giá, đồng thời tăng cường tích hợp với ứng dụng chuyên đổi số để nâng cao hiệu quả thực thi và minh bạch hóa quá trình quản lý.

Xây dựng kho dữ liệu văn bản điện tử dùng chung phục vụ lưu trữ, tra cứu và khai thác, được tổ chức khoa học, phân quyền rõ ràng và tích hợp với hệ thống quản lý nội bộ.

Điều kiện thực hiện giải pháp

Cần đội ngũ cán bộ có năng lực trong rà soát, chuẩn hóa và xây dựng văn bản quản lý.

Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ số hóa và vận hành kho dữ liệu văn bản.

Tăng cường phối hợp giữa các đơn vị trong toàn trường nhằm đảm bảo tính thống nhất trong rà soát và thực thi văn bản.

Hiệu quả kỳ vọng

Hệ thống văn bản và quy trình được chuẩn hóa, thống nhất và dễ áp dụng trong thực tiễn quản lý.

Giảm thiểu chồng chéo, tăng tính minh bạch và hiệu quả trong vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng.

Tạo nền tảng hỗ trợ nâng cao hiệu quả quản trị nhà trường trong bối cảnh đổi mới giáo dục nghề nghiệp.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong bảo đảm chất lượng

Mục tiêu của giải pháp

Hiện đại hóa hệ thống bảo đảm chất lượng thông qua ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển

đổi số, hướng tới quản trị chất lượng dựa trên dữ liệu.

Nội dung thực hiện giải pháp

Hoàn thiện và tích hợp hệ thống phần mềm quản lý đào tạo, khảo sát, kiểm định và quản trị dữ liệu nhằm bảo đảm tính đồng bộ và hạn chế phân tán thông tin giữa các đơn vị.

Tăng cường liên thông dữ liệu trong toàn trường để hình thành cơ sở dữ liệu thống nhất phục vụ quản lý, điều hành và phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung phục vụ các hoạt động bảo đảm chất lượng như tự đánh giá, khảo sát, phân tích chất lượng đào tạo và báo cáo thống kê, bảo đảm khả năng cập nhật thường xuyên và độ tin cậy của dữ liệu. Từng bước ứng dụng công cụ phân tích dữ liệu trong quản trị nhằm hỗ trợ đánh giá, dự báo và ra quyết định dựa trên bằng chứng, thay vì chỉ dừng ở thống kê mô tả.

Đẩy mạnh khảo sát trực tuyến đối với người học, cựu người học, doanh nghiệp và nhà tuyển dụng; đồng thời tự động hóa tối đa quy trình thu thập và xử lý dữ liệu khảo sát.

Điều kiện thực hiện giải pháp

Cần đầu tư đồng bộ hạ tầng công nghệ thông tin và hệ thống bảo mật dữ liệu để bảo đảm vận hành ổn định và an toàn.

Bổ trí nhân sự có chuyên môn về công nghệ thông tin và quản trị dữ liệu để vận hành và khai thác hệ thống hiệu quả.

Bảo đảm nguồn kinh phí ổn định cho lộ trình chuyển đổi số trong bảo đảm chất lượng.

Hiệu quả kỳ vọng

Nâng cao hiệu quả khai thác và sử dụng dữ liệu trong quản lý chất lượng.

Rút ngắn thời gian xử lý, tổng hợp và báo cáo thông tin, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị nhà trường.

Tăng tính chính xác, kịp thời và minh bạch của dữ liệu, hỗ trợ ra quyết định dựa trên bằng chứng.

Nâng cao hiệu quả hoạt động tự đánh giá trong bảo đảm chất lượng

Mục tiêu của giải pháp

Nâng cao hiệu quả hoạt động tự đánh giá theo hướng trở thành công cụ quản trị thực chất, cung

cấp cơ sở dữ liệu và thông tin phục vụ cải tiến chất lượng và hỗ trợ ra quyết định trong nhà trường. Qua đó, tự đánh giá không chỉ là yêu cầu định kỳ mà được sử dụng như một cơ chế quản lý nội bộ nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo và quản trị.

Nội dung thực hiện giải pháp

Đổi mới phương pháp tự đánh giá theo hướng tiếp cận dựa trên dữ liệu và bằng chứng, không chỉ mô tả hiện trạng mà tập trung phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp cải tiến phù hợp.

Tăng cường rà soát chéo giữa các đơn vị nhằm bảo đảm tính khách quan, minh bạch và nâng cao chất lượng báo cáo tự đánh giá.

Thiết lập cơ chế theo dõi và giám sát việc thực hiện các kế hoạch cải tiến sau tự đánh giá và đánh giá ngoài, gắn với trách nhiệm và chỉ tiêu cụ thể.

Xây dựng hệ thống chỉ số đánh giá hiệu quả cải tiến chất lượng nhằm đo lường mức độ cải thiện theo thời gian và phục vụ quản lý dựa trên bằng chứng.

Mở rộng hoạt động đánh giá ngoài đối với các chương trình đào tạo trọng điểm nhằm tăng tính khách quan và tiệm cận các chuẩn kiểm định bên ngoài.

Điều kiện thực hiện giải pháp

Cần đội ngũ cán bộ, nhà giáo có năng lực chuyên môn về kiểm định và đánh giá chất lượng giáo dục nghề nghiệp.

Hệ thống dữ liệu bảo đảm chất lượng phải đầy đủ, chính xác và được cập nhật thường xuyên.

Bảo đảm sự phối hợp đồng bộ giữa các khoa, phòng trong toàn trường để triển khai thống nhất hoạt động tự đánh giá và cải tiến.

Hiệu quả kỳ vọng

Nâng cao tính chính xác, minh bạch và giá trị sử dụng của kết quả tự đánh giá.

Tăng hiệu quả theo dõi và triển khai cải tiến chất lượng sau đánh giá.

Góp phần nâng cao hiệu quả quản trị nhà trường và hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu.

Tăng cường nguồn lực cho hoạt động bảo đảm chất lượng

Mục tiêu của giải pháp

Bảo đảm đầy đủ và kịp thời các nguồn lực

về nhân sự, tài chính và cơ sở vật chất nhằm duy trì vận hành ổn định, liên tục và hiệu quả của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, đồng thời hỗ trợ triển khai các hoạt động cải tiến và kiểm định chất lượng.

Nội dung thực hiện giải pháp

Bố trí đội ngũ nhân sự chuyên trách về bảo đảm chất lượng, bảo đảm cả về số lượng và chất lượng, đồng thời tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

Ưu tiên phân bổ kinh phí cho các hoạt động trọng tâm như kiểm định chất lượng, đào tạo bồi dưỡng, xây dựng cơ sở dữ liệu và triển khai các hoạt động cải tiến.

Tăng cường đầu tư trang thiết bị và phần mềm phục vụ thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và ra quyết định.

Mở rộng hợp tác với doanh nghiệp và các tổ chức kiểm định nhằm huy động nguồn lực xã hội hóa, đồng thời tiếp cận các kinh nghiệm và mô hình quản lý chất lượng tiên tiến.

Điều kiện thực hiện giải pháp

Cần sự cam kết và ưu tiên của lãnh đạo nhà trường trong phân bổ nguồn lực cho công tác bảo đảm chất lượng.

Xây dựng kế hoạch phân bổ nguồn lực theo hướng ổn định, có tầm nhìn dài hạn và phù hợp với chiến lược phát triển nhà trường.

Thiết lập cơ chế phối hợp hiệu quả với doanh nghiệp và đối tác bên ngoài để khai thác nguồn lực xã hội hóa.

Hiệu quả kỳ vọng

Đảm bảo hệ thống bảo đảm chất lượng vận hành ổn định, chuyên nghiệp và hiệu quả hơn.

Nâng cao năng lực quản trị chất lượng thông qua tăng cường nguồn lực con người, tài chính và công nghệ.

Tạo nền tảng hỗ trợ nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển bền vững của nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bích, P. T., & Nhật, N. T. T. (Dịch). (2015). *Hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA*.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2017). *Thông tư số 28/2017/TT-BLĐTBXH ngày 15 tháng 12 năm 2017 Quy định hệ thống bảo đảm chất lượng của cơ sở giáo dục nghề nghiệp*.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). (2015). *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)*. ENQA.
- Garvin, D. A. (1984). What does “product quality” really mean? *Sloan Management Review*, 26(1), 25–43.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hiền, P. T. M. (2016). *Nghiên cứu về hệ thống bảo đảm chất lượng GDNN của Anh, Úc, New Zealand* (Báo cáo nghiên cứu khoa học). Viện Nghiên cứu Khoa học Giáo dục Nghề nghiệp.
- International Organization for Standardization. (2018). *Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use* (ISO Standard No. 21001:2018). <https://www.iso.org/standard/69392.html>
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's quality handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203416327>
- Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2007). A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 21(3), 173–193. <https://doi.org/10.1108/09513540710738644>
- Trọng, H., & Ngọc, C. N. M. (2005). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Thống Kê.