

# Quản lí chất lượng đào tạo theo hệ thống ISO 9000 tại các trường trọng điểm trong Công an nhân dân

**Phan Lê Huyền**

Học viện Cảnh sát nhân dân  
Phường Cổ Nhuế 2, quận Bắc Từ Liêm,  
Hà Nội, Việt Nam  
Email: phanlehuyent32@gmail.com

**TÓM TẮT:** *Chất lượng đào tạo là nhân tố quyết định sự tồn tại và phát triển của cơ sở giáo dục. Nếu vận dụng lí luận một cách linh hoạt và xây dựng được các biện pháp đồng bộ theo tiêu chuẩn ISO 9000 sẽ góp phần thực hiện có hiệu quả công tác quản lí chất lượng đào tạo, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho ngành Công an, bảo đảm an ninh và trật tự an toàn xã hội.*

**TỪ KHÓA:** Quản lí chất lượng đào tạo; hệ thống tiêu chuẩn ISO 9000.

→ Nhận bài 28/7/2020 → Nhận bài đã chỉnh sửa 08/9/2020 → Duyệt đăng 25/11/2020.

## 1. Đặt vấn đề

Trong những năm qua, song hành với việc củng cố nền kinh tế, chính trị, xã hội, phấn đấu xây dựng nước ta trở thành nước xã hội chủ nghĩa phồn vinh, hạnh phúc, công tác quốc phòng, an ninh nước ta luôn được Đảng, Nhà nước, nhân dân chăm lo xây dựng, củng cố. Nhiệm vụ bảo vệ Tổ quốc đã được nêu rõ trong chủ đề của Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XII là: “Bảo vệ vững chắc Tổ quốc, giữ vững môi trường hòa bình, ổn định”. Đây là một điểm mới thể hiện bước tiến mới trong tư duy lãnh đạo của Đảng theo hướng toàn diện, sâu sắc hơn, đáp ứng những yêu cầu của việc bảo vệ Tổ quốc trong tình hình mới, đồng thời thể hiện quyết tâm của Đảng ta xây dựng nước Việt Nam hòa bình, độc lập, thống nhất, toàn vẹn lãnh thổ.

Đứng trước các yêu cầu nhiệm vụ bảo vệ an ninh quốc gia và giữ gìn trật tự an toàn xã hội trong giai đoạn mới, trước những tình quốc tế, khu vực và trong nước diễn biến mau lẹ và khó lường, âm mưu hoạt động vô cùng thâm độc của các thế lực thù địch đối với nước ta và tình hình tội phạm có chiều hướng tăng và diễn biến phức tạp với sự gia tăng của các loại tội phạm có tổ chức, tội phạm xuyên quốc gia, tội phạm phi truyền thống, tội phạm hoạt động có tính chất “xã hội đen”, các loại tội phạm ma túy, bạo lực, tội phạm lợi dụng công nghệ để gây án, tệ nạn xã hội,...; yêu cầu hội nhập quốc tế nói chung, hội nhập quốc tế trong đấu tranh phòng chống tội phạm nói riêng, càng khẳng định rõ vai trò, vị trí của các trường công an nhân dân (CAND) trong sự nghiệp đào tạo (ĐT) những cán bộ, chiến sĩ CAND vừa hồng vừa chuyên, sẵn sàng chiến đấu bảo vệ Tổ quốc, bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội trong tình hình mới.

Để làm được điều đó, công tác ĐT của các trường trong CAND phải đảm bảo học viên sau khi tốt nghiệp phải giỏi về lí luận, có năng lực thực hành tốt, biết dự báo và chủ động trong phòng ngừa và đấu tranh với các

thế lực thù địch, tội phạm và các vi phạm pháp luật về an ninh trật tự đáp ứng tốt các yêu cầu đặt ra. Nằm trong hệ thống các trường CAND, Học viện Cảnh sát nhân dân và Học viện An ninh nhân dân là hai cơ sở ĐT lớn của Bộ Công an, đã được Bộ trưởng Bộ Công an kí quyết định công nhận trường trọng điểm, trong CAND năm 2015 và hiện nay hai Học viện đang phấn đấu trở thành trường đại học (ĐH) trọng điểm, chuẩn quốc gia nhằm góp phần nâng cao vị thế và uy tín của lực lượng CAND Việt Nam theo xu thế phát triển của thế giới và của khu vực trong quá trình hội nhập quốc tế. Ngoài những đặc điểm chung của các cơ sở ĐT trong CAND, các trường trọng điểm có những nét đặc trưng riêng, cụ thể như sau:

Mục tiêu của các trường trọng điểm trong CAND được xác định là tập trung mọi nguồn lực, ưu tiên đầu tư xây dựng, phát triển nhà trường thành cơ sở giáo dục ĐH nghiên cứu và ứng dụng, ĐT đa ngành, đa lĩnh vực, đạt chuẩn quốc gia, hướng tới đạt chuẩn khu vực và quốc tế. Đó là trung tâm ĐT nguồn nhân lực chất lượng (CL) cao bậc ĐH, sau ĐH và bồi dưỡng nâng cao cho đội ngũ lãnh đạo, chỉ huy cấp chiến lược của lực lượng CAND; ĐT một số ngành, nghề cần thiết cho CAND mà các trường khác chưa có khả năng, điều kiện ĐT nhằm đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ bảo vệ an ninh quốc gia, bảo đảm trật tự an toàn xã hội, phát triển kinh tế xã hội. Các trường trọng điểm - chuẩn quốc gia phải thực hiện các nhiệm vụ trọng yếu như sau:

- *Nhiệm vụ ĐT:* Đây là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu trong việc ĐT nguồn nhân lực có CL, trình độ cao, có năng lực, phẩm chất chính trị, bản lĩnh nghề nghiệp, có khả năng thích ứng cao với môi trường và xã hội trong từng giai đoạn khác nhau, là lực lượng chủ chốt trong lực lượng CAND bao gồm đa dạng các bậc học, loại hình và chuyên ngành ĐT: ĐT các trình độ sau ĐH (thạc sĩ, tiến sĩ) về các lĩnh vực khoa học phòng ngừa, điều tra tội phạm xâm phạm an ninh quốc gia; luật học; trình sát an ninh;

trình sát cảnh sát; kỹ thuật hình sự; tổ chức thi hành án hình sự và hỗ trợ tư pháp; quản lý (QL) nhà nước về an ninh quốc gia; QL nhà nước về an ninh, trật tự...; ĐT trình độ ĐH về lĩnh vực khoa học an ninh: QL hành chính về trật tự xã hội, QL trật tự an toàn giao thông, Điều tra hình sự, Cảnh sát hình sự, Cảnh sát Kinh tế, Cảnh sát phòng chống tội phạm về ma túy, Kỹ thuật hình sự, Cảnh sát vũ trang, Cảnh sát môi trường, Xây dựng Đảng và Chính quyền Nhà nước cho lực lượng CAND; Luật học; các lĩnh vực ngành nghề khác như Ngoại ngữ, Tin học...; ĐT, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ lãnh đạo, chỉ huy cấp chiến lược và các chức danh nghiệp vụ bậc cao; ĐT, bồi dưỡng đội ngũ giảng viên cho các trường CAND; ĐT ĐH, sau ĐH một số ngành nghề đáp ứng yêu cầu cho các ngành nội chính và các ngành kinh tế, xã hội; tiếp nhận và tổ chức ĐT một số chương trình tiên tiến của một số trường an ninh, cảnh sát trên thế giới.

- *Nhiệm vụ nghiên cứu khoa học*: Là trung tâm nghiên cứu khoa học nghiệp vụ đầu ngành có CL cao của lực lượng CAND, có khả năng đảm nhận nghiên cứu các đề tài, chương trình nghiên cứu cấp Nhà nước, trọng điểm cấp Bộ về bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự an toàn xã hội, đấu tranh phòng, chống các loại hình tội phạm; nghiên cứu tổng kết hệ thống lý luận nghiệp vụ Công an; có vai trò là tư vấn cho Bộ trưởng Bộ Công an các vấn đề về đấu tranh phòng chống tội phạm và đảm bảo trật tự an toàn xã hội ở tầm chiến thuật và chiến lược; biên soạn, nghiên cứu, phát triển hệ thống giáo trình, tài liệu dùng cho các bậc học của các trường CAND.

Hiện nay, xây dựng và thực hiện hệ thống QL CL theo tiêu chuẩn ISO 9000 đang được coi là một giải pháp hữu hiệu để nâng cao CL ĐT ở các trường ĐH. Đây là một hệ thống QL CL tiên tiến, có nhiều ưu điểm, mang lại những lợi ích và các tác dụng trên các mặt chủ yếu sau:

- Thay đổi tư duy và thói quen QL cũ về CL ĐT, thực hiện QL CL ĐT có cơ sở khoa học hơn.

- Thực hiện đồng bộ các biện pháp tác động tới toàn bộ quá trình hình thành CL từ khâu đầu vào, quá trình dạy và học cho đến khi sinh viên tốt nghiệp ra trường.

- Xác định rõ trách nhiệm và phát huy vai trò của mỗi cá nhân và đơn vị trong trường đối với việc đảm bảo và nâng cao CL ĐT.

- QL theo các văn bản pháp quy, các quy định của nhà trường, do đó tạo điều kiện nâng cao hiệu lực và hiệu quả của công tác QL.

Trong bối cảnh hiện nay, để có thể duy trì và phát triển các trường trọng điểm của Bộ Công an trở thành trường chuẩn quốc gia cần có một chiến lược dài hơi, một hệ thống QL CL ưu việt có thể khẳng định tầm vóc của các nhà trường trong hệ thống các trường ĐH trong nước, khu vực và quốc tế. Với những đặc trưng của hệ thống

QL CL phù hợp với môi trường có tính kỷ luật, tổ chức cao của lực lượng vũ trang, có thể nói rằng, việc xây dựng và thực hiện hệ thống QL CL theo ISO 9000 là một bước ngoặt trong QL CL ĐT và sẽ nâng cao CL ĐT của các trường trọng điểm trong CAND.

## **2. Nội dung nghiên cứu**

### **2.1. Hệ thống tiêu chuẩn ISO 9000 trong quản lý chất lượng đào tạo**

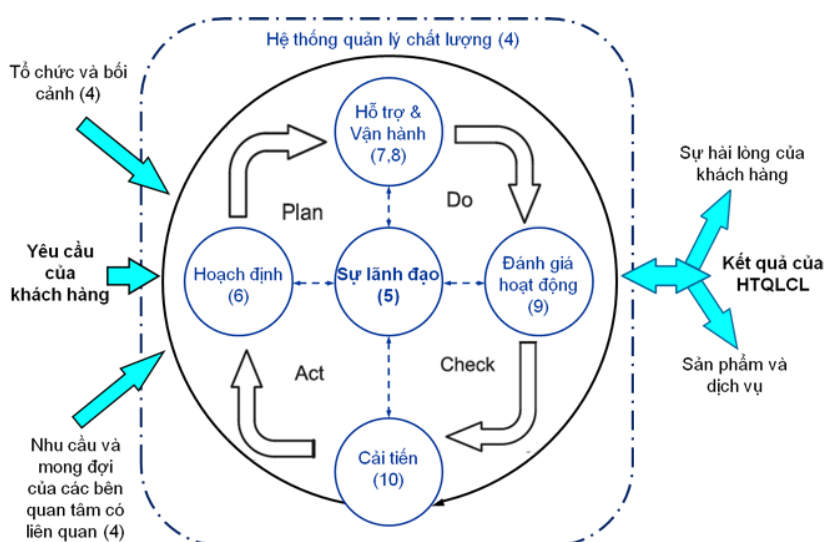
#### **2.1.1. Cách tiếp cận hệ thống tiêu chuẩn ISO 9000 trong quản lý chất lượng đào tạo**

Tiêu chuẩn này vận dụng việc tiếp cận theo quá trình, kết hợp với chu trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động (PDCA) và tư duy rủi ro khi xây dựng, thực hiện và cải tiến hiệu lực của hệ thống QL CL, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng thông qua việc đáp ứng yêu cầu của họ. Cách tiếp cận theo quá trình giúp tổ chức hoạch định được các quá trình và sự tương tác giữa các quá trình. Chu trình PDCA giúp tổ chức đảm bảo rằng, các quá trình của mình được cung cấp nguồn lực và được QL một cách đầy đủ, các cơ hội cải tiến được xác định và thực hiện. Tư duy rủi ro giúp tổ chức xác định các yếu tố có thể là nguyên nhân dẫn đến các quá trình và hệ thống QL của tổ chức chệch khỏi kết quả dự kiến, từ đó triển khai các biện pháp kiểm soát, phòng ngừa nhằm giảm thiểu tối đa các tác động tiêu cực có thể phát sinh. Ưu thế của các tiếp cận theo quá trình là việc kiểm soát liên tục sự kết nối của quá trình riêng lẻ trong hệ thống các quá trình cũng như sự kết hợp và tương tác giữa các quá trình đó. Mô hình hệ thống QL CL dựa trên quá trình theo mô hình được mô tả cụ thể như sau (xem Hình 1):

- *Bước 1 (Plan): Lập kế hoạch, định hướng và phương pháp đạt mục tiêu*: Trong bước này, chính sách, mục tiêu của mỗi cơ sở giáo dục cần được xác định bởi ban lãnh đạo, dựa trên sự tổng hợp, phân tích dữ liệu có liên quan, từ đó đề ra những nhiệm vụ cụ thể để đạt được các mục tiêu đó. Các nhiệm vụ và phương pháp thực hiện được xác định rõ ràng và phân công phù hợp đối với từng bộ phận sẽ giúp các bộ phận trong nhà trường hoạt động có định hướng và phối hợp với nhau tốt hơn. Tất cả các thành viên cần thiết phải hiểu rõ cách thức để làm chủ công việc của mình, đồng thời xây dựng phương pháp giải quyết vấn đề một cách phù hợp nhằm nâng cao CL công việc.

- *Bước 2 (Do)*: Triển khai thực hiện kế hoạch: Sau khi đã xác định nhiệm vụ và các phương pháp để hoàn thành nhiệm vụ đó, tổ chức triển khai công việc. Trong thực tế, nhiều khi các quy định, quy chế chưa đáp ứng hay phù hợp hoàn toàn với các vấn đề phát sinh vậy nên cũng cần phải có tư duy linh hoạt trong giải quyết các vấn đề trong quá trình tổ chức thực hiện.

- *Bước 3 (Check): Kiểm tra kết quả thực hiện*: Trong



Hình 1: Sơ đồ biểu diễn các yếu tố của một quá trình

QL CL, điều không thể thiếu là công tác kiểm tra kết quả thực hiện nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp hoặc thiếu sót để có cơ sở cho công tác QL tiếp theo. Các yếu tố chủ quan, khách quan có ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến kết quả thực hiện phải được xem xét và phân tích chuyên sâu.

- **Bước 4 (Action): Cải tiến:** Thông qua các kết quả thu được ở khâu kiểm tra, đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới. Khi thực hiện những tác động điều chỉnh, điều quan trọng là phải áp dụng những biện pháp để tránh lặp lại những điều chưa phù hợp đã phát hiện và cần loại bỏ được các yếu tố nguyên nhân đã gây nên những điều đó. Phòng ngừa và khắc phục là hai hành động cần thiết để áp dụng trong các biện pháp QL.

### 2.1.2. Nguyên tắc và biện pháp của mô hình quản lý chất lượng đào tạo theo ISO 9000 ở trường đại học

Căn cứ việc phân tích 14 điểm QL CL của Deming và kết hợp với những quy định của ISO phiên bản ISO 9001:2015, một số nguyên tắc QL CL ĐT ở trường ĐH được rút ra như sau:

**Nguyên tắc 1: Hướng vào khách hàng (hiểu năng lực cốt lõi):** Khách hàng là trung tâm của hệ thống ĐT. Điều này có nghĩa là nhà trường phải hiểu được các nhu cầu hiện tại và tương lai của các đối tượng khách hàng của mình. Khách hàng bên ngoài của nhà trường chính là xã hội, các cơ quan, tổ chức nhà nước, doanh nghiệp, gia đình người học còn khách hàng bên trong chính là sinh viên, là các bộ phận phòng ban trong nhà trường. Sản phẩm của nhà trường tạo ra chính là đội ngũ cử nhân, thạc sĩ, tiến sĩ.

**Nguyên tắc 2: Sự lãnh đạo:** Lãnh đạo thiết lập sự thống nhất đồng bộ giữa mục đích và đường lối của tổ chức. Lãnh đạo cần lôi cuốn được mọi người và huy động được

sự tham gia và sáng tạo của mọi thành viên trong nhà trường để phấn đấu đạt được các mục tiêu đặt ra.

**Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi người:** Mọi thành viên trong nhà trường phải tự giác tham gia vào quá trình QL CL ĐT. Từ việc nhận thức đầy đủ, sâu sắc về trách nhiệm của cá nhân trong hệ thống QL CL, mỗi người phải xây dựng ý thức tự giác và có hành vi, ứng xử phù hợp với cương vị của mình, dần dần hình thành văn hóa CL trong nhà trường.

**Nguyên tắc 4: Tiếp cận theo quá trình:** Đó chính là việc tiến hành QL một tập hợp các hoạt động có liên quan với nhau theo một trình tự hợp lý để tạo ra các kết quả/sản phẩm có giá trị cho tổ chức.

**Nguyên tắc 5: Cải tiến liên tục:** Muốn có được khả năng cạnh tranh và mức độ CL cao nhất cần phải thực hiện cải tiến liên tục, không ngừng. Cải tiến đó có thể là cải tiến trong nội dung, phương pháp, phương tiện, thiết bị, công nghệ giảng dạy; hoặc cải tiến trong phương pháp QL, đổi mới quá trình hoặc sắp xếp lại cơ cấu tổ chức QL, nguồn lực hoặc cũng có thể là những cải tiến mang tầm vĩ mô như mục tiêu, chủ trương, chính sách của nhà trường cho phù hợp với yêu cầu của thực tiễn và sự phát triển của xã hội.

**Nguyên tắc 6: Ra quyết định dựa trên bằng chứng:** Mọi quyết định của lãnh đạo nhà trường phải dựa trên cơ sở dữ liệu và thông tin. Việc đánh giá phải bắt nguồn từ chiến lược của tổ chức giáo dục, các quá trình quan trọng, các yếu tố đầu vào, đầu ra của các quá trình đó. Có như vậy, quyết định mới khách quan, khoa học và có độ tin cậy, thuyết phục cao, có hiệu lực, hiệu quả.

**Nguyên tắc 7: QL mối quan hệ:** Để có sự thành công bền vững, các tổ chức cần QL các mối quan hệ của mình với các bên liên quan, giúp tối ưu hóa hoạt động của mình. Đối với nhà trường, các bên liên quan chính là các cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức sử dụng đầu ra; là các

đơn vị có liên quan trực tiếp đến quá trình tổ chức ĐT thuộc các cấp QL; là gia đình của người học...

Để có thể áp dụng được thành công hệ thống tiêu chuẩn ISO 9000 trong giáo dục cần thực hiện một số biện pháp cơ bản như sau:

- *Biện pháp giáo dục*: Cần thống nhất được nhận thức về ý nghĩa và tác dụng của việc áp dụng hệ thống QLCL theo ISO 9000 trong toàn thể cán bộ, giáo viên, công nhân viên; thường xuyên huấn luyện, ĐT cho mọi thành viên trong nhà trường về hệ thống ISO 9000, tăng cường giải thích lợi ích của việc áp dụng ISO 9000 trong toàn hệ thống.

- *Biện pháp khuyến khích*: Lãnh đạo nhà trường trước hết phải đảm bảo duy trì được sự cam kết và quan tâm cải tiến hệ thống theo quy định. Bên cạnh đó, nhà trường cần triển khai các biện pháp khuyến khích về tinh thần, vật chất để động viên được mọi thành viên đồng thuận, hưởng ứng, từ đó tham gia tích cực vào QL CL ĐT.

- *Biện pháp kiểm tra*: Bao gồm kiểm tra, kiểm soát, thanh tra, kiểm định, đánh giá, chứng nhận... nhằm mục đích đưa hoạt động QL CL vào nề nếp, “đúng ngay từ đầu”, loại bỏ các hiện tượng sai sót trong quá trình thực hiện từng khâu của quá trình ĐT.

- *Biện pháp sinh hoạt nhóm CL hoặc tổ cải tiến CL*: Tổ chức sinh hoạt thường xuyên theo nhóm công tác (hay nhóm CL) nhằm kịp thời giải quyết những vướng mắc xảy ra hàng ngày, những vấn đề học thuật, bàn luận các sáng kiến, cải tiến, kinh nghiệm, phương pháp giảng dạy, đề tài nghiên cứu...

### **2.2. Nội dung quản lý chất lượng đào tạo theo tiếp cận ISO 9000 tại các trường trọng điểm trong Công an nhân dân**

QL CL ĐT ở các trường trọng điểm trong CAND theo tiếp cận ISO 9000 là toàn bộ các hoạt động mà nhà trường triển khai để duy trì, cải thiện và nâng cao CL ĐT của mình. Với ý nghĩa này, nội dung QL CL ĐT của các trường trọng điểm theo tiếp cận ISO 9000 bao gồm những vấn đề sau đây:

**Một là, nâng cao nhận thức cho cán bộ, giảng viên và nhân viên về sự cần thiết QL CL ĐT theo tiếp cận ISO 9000**

Mọi thành viên trong nhà trường phải có nhận thức rõ ràng về CL, CL ĐT, QL CL và sự cần thiết QL CL ĐT theo tiếp cận ISO 9000. Nhận thức chính là bước khởi đầu để có thái độ và hành vi đúng. Đối với việc triển khai QL CL ĐT theo tiếp cận ISO 9000, nhận thức thể hiện ở chỗ mọi thành viên trong nhà trường từ người học đến cán bộ QL, giảng viên và nhân viên, mọi tổ chức (khoa, phòng, bộ môn, các đoàn thể...) nhận thức được về chính sách CL, mục tiêu của CL, vai trò và sự đóng góp của họ cho hiệu lực và lợi ích của hệ thống QL CL cũng như hậu quả của việc không tuân thủ theo các yêu cầu của hệ thống CL.

**Hai là, xây dựng chính sách QL CL ĐT theo tiếp cận ISO 9000**

Chính sách CL của nhà trường bao gồm sự cam kết về bảo đảm CL của nhà trường, thỏa mãn các yêu cầu đặt ra của đặc thù nghề nghiệp cũng như của tình hình kinh tế, chính trị, xã hội trong từng giai đoạn cụ thể và thỏa mãn nhu cầu của các đối tượng khách hàng là giảng viên (khách hàng bên trong), học viên (khách hàng bên ngoài thứ nhất), công an các đơn vị, địa phương (khách hàng bên ngoài thứ hai). Sự cam kết của nhà trường được thể hiện trong những chủ trương, định hướng và biện pháp cụ thể được xác định rõ nhằm đạt được mục tiêu ĐT đã đề ra. Đó chính là kim chỉ nam trong việc xác định các mục tiêu CL cụ thể trong từng khâu của quá trình ĐT. Chính sách CL cần được cụ thể hóa bằng văn bản và được quán triệt cho mọi thành viên trong nhà trường biết và hiểu rõ về vai trò, ý nghĩa cũng như trách nhiệm của bản thân mỗi cá nhân trong việc thực hiện chính sách CL. Cần căn cứ chức năng cơ bản của nhà trường để xây dựng chính sách CL phù hợp với chính sách quốc gia, chính sách của Bộ chủ quản, cụ thể như sau:

- Chính sách tuyển sinh, nhập học, đánh giá: Chính sách này quy định các tiêu chí rõ ràng về các yêu cầu tuyển sinh, nhập học và đánh giá người học.

- Chính sách giảng dạy/ĐT và học tập: Chính sách này thường liên quan đến khung trình độ quốc gia, các đặc trưng của người học, các chỉ số về CL, các yêu cầu về kiểm định nghề nghiệp, sự tham gia của các bên liên quan.

- Chính sách nghiên cứu và áp dụng kết quả nghiên cứu vào giảng dạy/ĐT, học tập và phục vụ cộng đồng: Là những quy định về QL quá trình nghiên cứu, đánh giá nghiên cứu, kết quả nghiên cứu và ứng dụng, chính sách này là nền tảng để phát triển văn hóa nghiên cứu và ứng dụng.

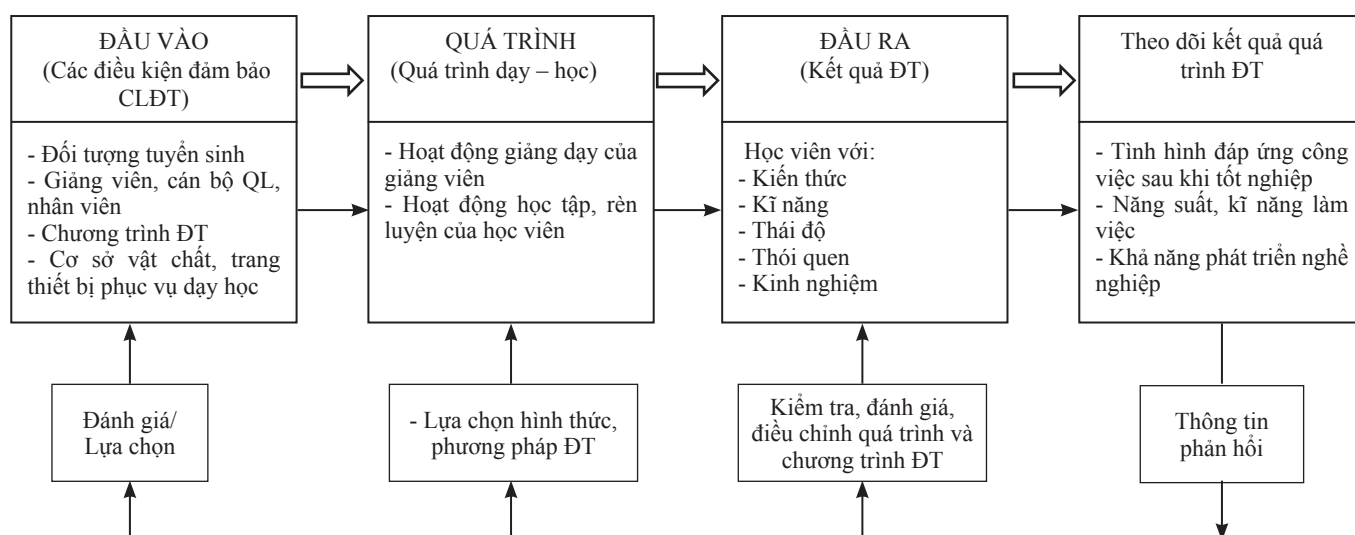
- Chính sách phát triển đội ngũ: Chính sách này thông qua việc xây dựng đội ngũ cán bộ, giáo viên có đủ tri thức, năng lực, kinh nghiệm để nâng cao CL ĐT; quy định cụ thể về chính sách lương, thưởng, ĐT, bồi dưỡng, định mức giảng dạy, nghiên cứu, kiểm tra, giám sát...

**Ba là, QL CL các thành tố của quá trình ĐT theo tiếp cận ISO 9000**

Căn cứ trên tinh thần và cách tiếp cận QL CL của bộ tiêu chuẩn ISO 9000, có thể khái quát hệ thống QL CL ĐT tại các trường trọng điểm theo sơ đồ sau (xem Hình 2):

Để có thể vận hành tốt hệ thống QL CL, cần thực hiện tốt khâu QL CL các thành tố theo quy trình từ đầu vào đến đầu ra của quá trình ĐT, cụ thể như sau:

- *QL CL đầu vào*: Bao gồm QL tuyển đầu vào, QL nội dung chương trình ĐT, QL các nguồn lực phục vụ quá



Hình 2: Nội dung của QL CL ĐT theo tiếp cận ISO 9000

trình ĐT (gồm đội ngũ giảng viên, cán bộ QL, nhân viên; và nguồn cơ sở vật chất, trang thiết bị).

- *QL CL quá trình ĐT:* Bao gồm QL hoạt động giảng dạy của giảng viên, hoạt động học tập và rèn luyện của học viên.

- *QL CL đầu ra:* Bao gồm QL hoạt động kiểm tra, đánh giá và QL hiệu quả ĐT và phản hồi CL ĐT.

**Bốn là, xây dựng hệ thống tiêu chuẩn đánh giá theo tiếp cận ISO 9000**

Để hệ thống QL CL trong các trường trọng điểm trong CAND có thể vận hành một cách hiệu lực, hiệu quả, cần xác định được các tiêu chí đánh giá trong QL CL ĐT. Các tiêu chí được xem là tính chất, dấu hiệu làm căn cứ để nhận biết, xếp loại hoặc đánh giá một sự vật, hiện tượng, quá trình nào đó. Bộ tiêu chí đánh giá cần bao quát được tất cả các giai đoạn trong quá trình ĐT và cụ thể đến từng thành tố của quá trình ĐT, bao gồm các tiêu chí được sử dụng để đánh giá CL đầu vào, CL quá trình và CL đầu ra của hoạt động ĐT. Cần phải xây dựng các tiêu chí đánh giá cụ thể, tường minh, nhằm giúp nhà trường có thể xác định đúng đắn, khách quan kết quả đạt được của từng yếu tố CL, cũng như quy trình đảm bảo CL đảm bảo CL. Khi xây dựng bộ tiêu chí cần bám sát hệ thống QL CL của ISO 9000 phiên bản năm 2015 (ISO 9001:2015).

Khi đã xây dựng được bộ tiêu chí đánh giá, các nhà trường cần triển khai các hoạt động tự đánh giá. Tự đánh giá là quá trình các đơn vị ĐT tự xem xét, nghiên cứu trên cơ sở các tiêu chuẩn đánh giá CL để báo cáo về tình trạng CL, hiệu quả hoạt động ĐT, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác làm căn cứ để đơn vị tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn quy định. Vì thế, tự đánh giá được xem là một khâu, một mắt xích của quá trình QL CL ĐT của các trường.

**Năm là, xây dựng văn hóa CL trong nhà trường**

Văn hóa CL là một vấn đề mà tất cả các nhà trường hiện nay đang hướng tới để xây dựng và phát triển trong mỗi nhà trường, có những đặc điểm sau:

- Văn hóa CL gắn với trách nhiệm của các cá nhân và tập thể.

- Sự tự giác được đề cao trong văn hóa CL.

- Mỗi cá nhân và tập thể đều hiểu và nắm được tầm quan trọng cũng như yêu cầu về đảm bảo CL trong nhà trường.

- Lãnh đạo và hoạt động QL có vai trò rất quan trọng trong xây dựng và duy trì văn hóa CL.

- Văn hóa CL hướng tới sự hài lòng của các bên liên quan (gia đình - nhà trường - xã hội).

Xây dựng văn hóa CL trong nhà trường nhằm mục đích để tất cả các thành viên trong nhà trường hiểu được tầm quan trọng của CL trong giáo dục ĐH, có sự nhận thức đúng đắn và có ý thức về trách nhiệm của mình trong công việc được giao, từ đó tổ chức và triển khai các công tác đảm bảo CL một cách hiệu quả, nâng cao CL công tác giáo dục và ĐT của nhà trường.

### 3. Kết luận

CL ĐT là nhân tố quyết định sự tồn tại và phát triển của cơ sở giáo dục ĐH nói chung, các trường trọng điểm trong CAND nói riêng. Nếu vận dụng lí luận một cách linh hoạt và xây dựng được các biện pháp QL CL đồng bộ theo hệ thống tiêu chuẩn ISO 9000 sẽ góp phần thực hiện có hiệu quả công tác QL CL ĐT, nâng cao CL nguồn nhân lực cho ngành Công an, bảo đảm an ninh và trật tự an toàn xã hội. Đó cũng là điều kiện tiên quyết để Việt Nam giữ vững độc lập, chủ quyền và đưa đất nước phát triển ngày càng giàu mạnh.

## Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Tiến Hùng, *Quản lý chất lượng trong giáo dục*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2] Phạm Thành Nghị, (2000), *Quản lý chất lượng giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [3] Nguyễn Quang Toàn, (2001), *ISO 9000 và TQM - Thiết lập hệ thống quản lý tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng*, NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [4] Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, (2015), *Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 - Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu*, Hà Nội.
- [5] Nguyễn Quang Toàn, (2001), *ISO 9000 và TQM - Thiết lập hệ thống quản lý tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng*, NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [6] Alkeaid Adel, (2007), *ISO and Creativities: potential advantages of implementing ISO in community colleges*, *Colleges Student Journal* 41.3, pp.657.
- [7] Jun-Yao Cheng, (2004), *Education improvement through ISO 9000 implementation: Experiences in Taiwan*, *Int. J. Engng Ed.* Vol 20, No1, pp.91-95.

## MANAGING THE QUALITY OF EDUCATION AND TRAINING BASED ON ISO 9000 STANDARDS AT THE PEOPLE'S POLICE INSTITUTIONS

### Phan Le Huyen

The People's Police Academy  
Co nhue 2 ward, Bac Tu Liem district,  
Hanoi, Vietnam  
Email: phanlehuyent32@gmail.com

**ABSTRACT:** *The quality of training is one of the key factors determining the existence and development of a higher education institution. Only if the theory is applied flexibly and measures are synchronously constructed according to ISO 9000 standards, it will contribute to the effective implementation of the training quality management and as a result, contribute to improving the quality of People's Police Force, as well as ensuring security and social order in Vietnam.*

**KEYWORDS:** Training quality management; ISO 9000 standards.