BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Yêu cầu về dữ liệu và ra quyết định dựa trên dữ liệu

BCV: Ngô Văn Thuyên – Trường ĐH Công nghệ Kỹ thuật TPHCM

Tiếp cận chính thức về Đảm bảo Chất lượng (BĐCL)

4 yếu tố cốt lõi trong chu trình quản trị chất lượng

1. Chính sách / Quy trình / Nguồn lực

- Có văn bản chính sách, quy định, quy trình rõ ràng.
- Không làm rời rạc: có liên kết dữ liệu và trách nhiệm của từng đơn vị.
- Bố trí đầy đủ nguồn lực thực hiện.

→

2. Triển khai

- Thực hiện các hoạt động một cách rõ ràng, chặt chẽ và nhất quán theo quy trình.

→

3. Giám sát

- Tổ chức đánh giá, theo dõi sát sao.
- Thu thập các kết quả thực tế từ quá trình triển khai.

→ TẠO RA THÔNG TIN & DỮ LIỆU →

4. Cải tiến

- Thực hiện cải tiến dựa trên kết quả dữ liệu thu thập được.
- Phải có minh chứng cho việc cải tiến diễn ra thường xuyên.

KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CẦN XEM XÉT 4 YẾU TỐ NÀY CHO TỪNG KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG

Ví dụ thực tiễn: Tiếp cận BĐCL trong Hỗ trợ Người học

Áp dụng mô hình 4 yếu tố vào "Tư vấn nghề nghiệp và hỗ trợ việc làm"

1. Chính sách / Nguồn lực	2. Triển khai	3. Giám sát	4. Cải tiến
- Quy định rõ đầu mối chịu trách nhiệm tư vấn nghề nghiệp. - Bố trí nhân sự, tài chính và cơ sở vật chất. - Xây dựng mạng lưới nhà tuyển dụng đối tác.	- Tổ chức các buổi tư vấn định hướng nghề nghiệp. - Hướng dẫn sinh viên viết CV và kỹ năng phỏng vấn. - Trực tiếp kết nối cơ hội thực tập và việc làm.	Theo dõi và đo lường các chỉ số: - Mức độ tiếp cận dịch vụ của sinh viên. - Mức độ hài lòng về chương trình. - Kết quả ứng tuyển & tình hình việc làm sau tốt nghiệp.	Dựa trên dữ liệu và phản hồi thu được để: - Điều chỉnh nội dung chương trình tư vấn. - Bổ sung đào tạo các kỹ năng sinh viên còn thiếu. - Mở rộng thêm danh sách đối tác tuyển dụng mới.

**CHUYỂN HÓA THÀNH DỮ LIỆU ĐẦU VÀO
(Phản hồi, tỷ lệ % việc làm, v.v.)

Hệ thống thông tin BĐCL bên trong

Chứng tỏ có sử dụng thông tin, dữ liệu để ra quyết định trong các quyết định quan trọng về chiến lược, phân bổ nguồn lực.

[TC10.1] Thu thập, xử lý và báo cáo

- Các chỉ số chính
- Các chỉ tiêu chiến lược và BĐCL
- Hỗ trợ đào tạo, NCKH, kết nối và phục vụ cộng đồng theo sứ mạng

[TC10.2] Phân tích, truy cập và quyết định

- Phân tích dữ liệu
- Các bên liên quan truy cập dễ dàng
- Hỗ trợ việc ra quyết định

Thông tin toàn vẹn và hữu ích

Thống nhất định nghĩa chỉ số, cách tính và kỳ báo cáo

Dữ liệu chiến lược, hoạt động BĐCL, đào tạo, NCKH, kết nối và phục vụ cộng đồng

1. Xác lập

- KPIs/chỉ tiêu chiến lược, hiệu quả BĐCL, kết quả và tác động.
- Quy định cách đo, nguồn dữ liệu, chu kỳ và trách nhiệm.

2. Giám sát

- Thu thập, xử lý và báo cáo kết quả.
- Theo dõi chỉ số và phản hồi các bên liên quan.
- Bảo đảm thông tin toàn vẹn và hữu ích.

3. Phân tích, đối sánh

- Phân tích xu hướng, so với mục tiêu và dữ liệu tham chiếu từ nhiều nguồn.
- Cho phép truy cập thông tin dễ dàng, hỗ trợ ra quyết định.

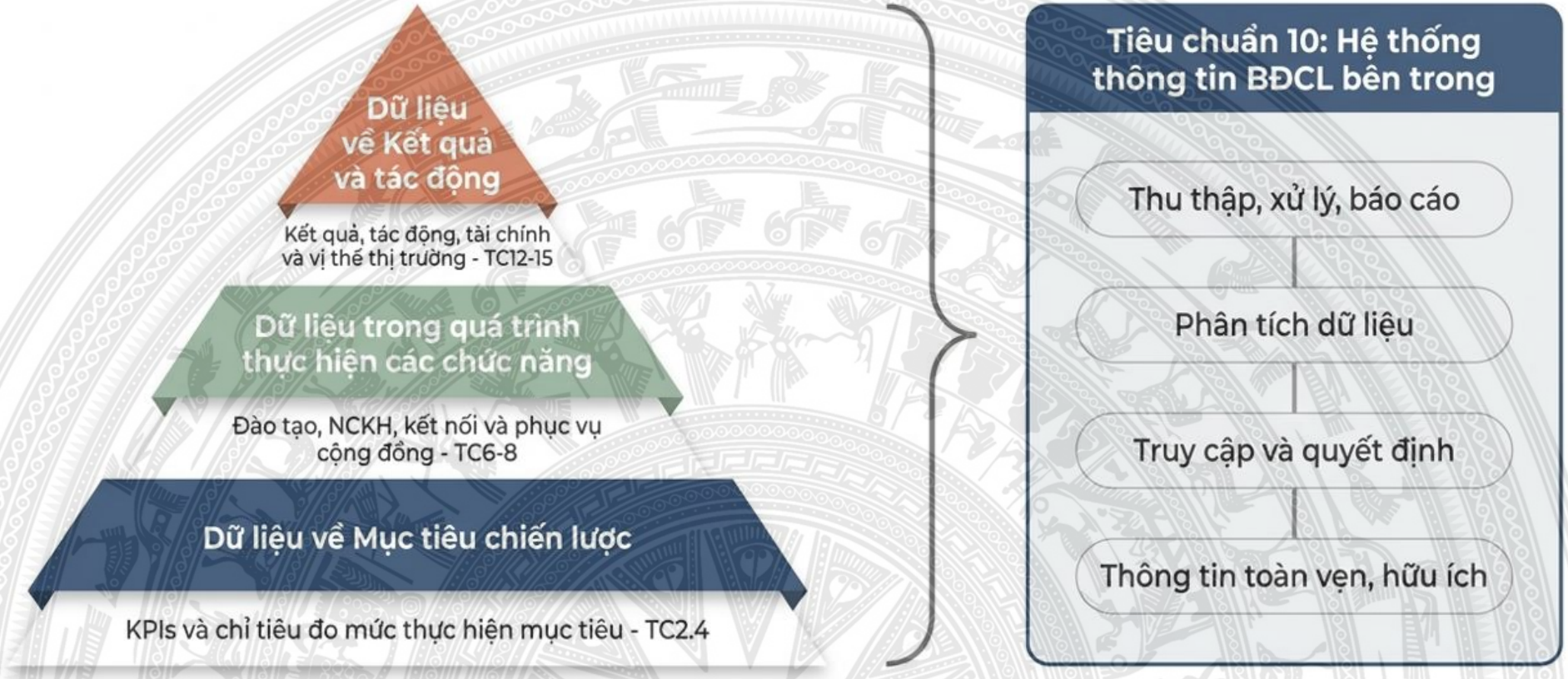
4. Cải tiến

- Phản hồi kết quả. Cải tiến dựa trên thông tin, dữ liệu.
- Theo dõi hiệu quả cải tiến, rà soát chỉ số và chỉ tiêu.

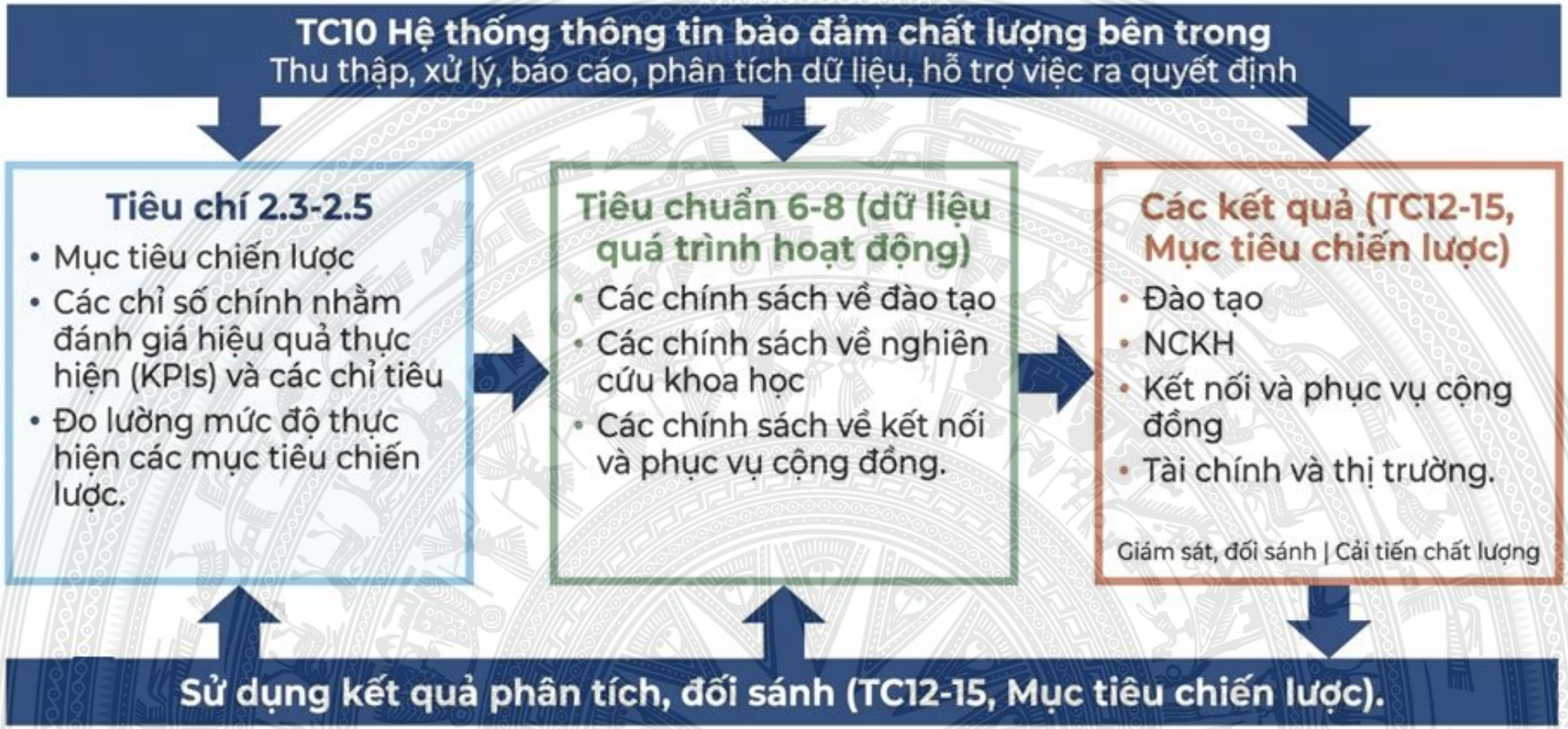
Kết quả phân tích và phản hồi giúp rà soát mục tiêu, chỉ tiêu và hoạt động BĐCL.

Tiếp cận BĐCL chính thức trong việc ra quyết định dựa trên dữ liệu.

Cấu trúc dữ liệu phản ánh ba cấp độ hoạt động cốt lõi



Hệ thống thông tin (TC10) định hướng toàn bộ chu trình đảm bảo chất lượng



Xác lập
Chỉ số, chỉ tiêu và cách đo

Giám sát
Theo dõi kết quả và phản hồi

Phân tích, đối sánh
So với mục tiêu và dữ liệu tham chiếu

Cải tiến
Điều chỉnh hoạt động. Theo dõi hiệu quả

Các nhóm kết quả cần theo dõi

Đào tạo
[TC12]

Tốt nghiệp, thôi học, chuẩn đầu ra

Việc làm, khởi nghiệp

Hài lòng của các bên liên quan

Đóng góp và tác động dài hạn

Nghiên cứu khoa học
[TC13]

Kinh phí, sản phẩm nghiên cứu

Tài sản trí tuệ, đổi mới sáng tạo

Đóng góp cho phát triển quốc gia

Kết nối, phục vụ cộng đồng
[TC14]

Hoạt động và kết quả phục vụ

Tác động đến xã hội, người học và giảng viên

Hài lòng của các bên liên quan

Kết quả phân tích và phản hồi giúp rà soát mục tiêu, chỉ tiêu và hoạt động BĐCL

Hiệu quả tài chính và vị thế trên thị trường

Phạm vi: Đào tạo, NCKH, kết nối và phục vụ cộng đồng

[TC15.1] Hiệu quả tài chính	[TC15.2] Kết quả, vị thế thị trường
Các chỉ số hiệu quả tài chính	Các chỉ số kết quả và vị thế trên thị trường
Sử dụng kết quả để cải tiến	**Sử dụng kết quả để cải tiến**
• Cơ chế tài chính | Phân bổ nguồn lực.	• Định vị, chiến lược thị trường | Danh mục chương trình/dịch vụ | Điều chỉnh chỉ tiêu theo phản hồi.

Xác lập, giám sát và đối sánh các chỉ số để cải tiến

Các vấn đề có thể gặp trong Hệ thống thông tin BĐCL bên trong

1. Quản trị & Chất lượng dữ liệu	2. Liên thông & Chia sẻ dữ liệu	3. Phân tích & Sử dụng dữ liệu
• Thiếu quy trình phân/rút quyền và bảo đảm toàn vẹn dữ liệu. • Chưa xác định rõ loại thông tin/dữ liệu BĐCL cần thu thập (đặc biệt trong dạy, học, kết nối/phục vụ cộng đồng). • Dữ liệu chưa được thu thập, phân tích có hệ thống.	• Nhiều phần mềm nhưng dữ liệu bị "cô lập", thiếu liên kết. • Chưa có quy trình rõ ràng để chia sẻ dữ liệu ngược lại cho khoa, bộ môn và các đơn vị khác.	• Phần mềm chủ yếu phục vụ tác vụ vận hành (nhập liệu, lưu trữ), thiếu thống kê, so sánh. • Lãng phí tính năng: Có công cụ phân tích, thống kê nhưng chưa khai thác để ra quyết định cải tiến.

NGUYÊN NHÂN: Chưa xây dựng và thực hành văn hóa ra quyết định dựa trên dữ liệu

Đầu tư phần mềm và hạ tầng CNTT phải đi cùng cơ chế, quy trình và thói quen sử dụng dữ liệu.

Cần áp dụng cách tiếp cận BĐCL chính thức đồng bộ trong cả 4 khâu:

Xác lập ➡ Thu thập ➡ Phân tích ➡ Sử dụng kết quả

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Thank you !