

Hà Nội, ngày 15 tháng 6 năm 2011

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành “Hướng dẫn xây dựng và phát triển Văn hóa chất lượng trong Đại học Quốc gia Hà Nội”

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Căn cứ Nghị định số 07/2001/NĐ-CP ngày 01 tháng 02 năm 2001 của Chính phủ về Đại học Quốc gia;

Căn cứ Quy chế về Tổ chức và Hoạt động của Đại học Quốc gia được ban hành theo Quyết định số 16/2001/QĐ-TTg ngày 12 tháng 02 năm 2001 của Thủ tướng Chính phủ;

Xét đề nghị của Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “**Hướng dẫn xây dựng và phát triển Văn hóa chất lượng trong Đại học Quốc gia Hà Nội**”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các ban chức năng, Thủ trưởng các đơn vị thành viên và đơn vị trực thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

(đã kí)

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Giám đốc ĐHQGHN;
- Các tổ chức đoàn thể ĐHQGHN;
- Các đơn vị thành viên/trực thuộc ĐHQGHN;
- Lưu: VT, Viện ĐBCLGD; T70.

PGS.TS. Phạm Trọng Quát

HƯỚNG DẪN

XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TRONG ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1754 /QĐ-ĐBCL ngày 15 / 6 /2011
của Phó Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)*

1. Mục đích

Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) là hoạt động nhằm xây dựng và duy trì nhận thức, thói quen làm việc có chất lượng ở mỗi cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học trong tất cả các đơn vị thuộc ĐHQGHN.

2. Khái niệm và cách tiếp cận

1. Hiện nay, có nhiều cách hiểu khác nhau về chất lượng giáo dục. Trong đó, định nghĩa phù hợp nhất để xây dựng nền tảng và mục tiêu của văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN xem chất lượng giáo dục “là sự hài lòng của người sử dụng, là sự đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho xã hội”.

2. Có thể định nghĩa văn hóa chất lượng là hệ thống các giá trị, chuẩn mực và thói quen làm việc có chất lượng đã định hình của mọi thành viên trong đơn vị nhằm thực hiện công việc được giao một cách tốt nhất.

3. Văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN phải được thấm nhuần trong những qui tắc hành động, những thói quen của tất cả cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học thực hiện tốt nhiệm vụ của mình nhằm tạo ra cho xã hội những sản phẩm đào tạo và nghiên cứu khoa học đáp ứng cao nhất yêu cầu của người sử dụng.

4. Văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN biểu hiện qua nhiều chỉ báo khác nhau. Ở cấp độ đơn vị, văn hóa chất lượng biểu hiện qua việc xây dựng và vận hành có hiệu quả hệ thống đảm bảo chất lượng bao gồm việc xây dựng được chiến lược tốt về đảm bảo chất lượng của đơn vị, xây dựng bộ phận thường trực về đảm bảo chất lượng làm việc có hiệu quả, v.v. Ở cấp độ cá nhân, được biểu hiện qua việc mỗi cá nhân hoàn thành công việc đúng thời hạn, đảm bảo đủ số lượng sản phẩm, đáp ứng đúng yêu cầu, chi phí hợp lý, đáp ứng kỹ năng làm việc nhóm, đoàn kết, dân chủ, v.v. Đây chính là những chỉ báo để đánh giá việc xây dựng và thực hiện văn hóa chất lượng trong đơn vị.

3. Các bước xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng

Để xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng, các đơn vị cần triển khai thực hiện theo những bước sau:

Bước 1. Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi cho tất cả các bên liên quan hiểu đúng giá trị, ý nghĩa và lợi ích do chất lượng giáo dục đem lại.

Bước 2. Ban hành các quy chế, quy định về đảm bảo chất lượng giáo dục trong đơn vị (bao gồm các qui định về kiểm định chất lượng giáo dục, đánh giá chất lượng, qui định về xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng các qui trình ISO trong đơn vị v.v.).

Bước 3. Hướng dẫn, tập huấn để triển khai các quy định về đảm bảo chất lượng giáo dục trong đơn vị.

Bước 4. Xây dựng và thực hiện chiến lược, kế hoạch nhiệm vụ năm học và kế hoạch đảm bảo chất lượng trong đó đã lồng ghép các nội dung thực hiện văn hóa chất lượng.

Bước 5. Triển khai kiểm tra, giám sát định kỳ, chú trọng các đánh giá từ bên ngoài đơn vị để xác định những mặt tích cực và những điểm còn hạn chế, những điển hình tiêu biểu của đơn vị trong các hoạt động đảm bảo chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng.

Bước 6. Tổ chức sơ kết, tổng kết về xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng, phát hiện những điển hình tiêu biểu để phổ biến và nhân rộng, đồng thời chỉ ra những mặt còn hạn chế và các biện pháp cải tiến.

Bước 7. Lặp lại chu trình này từ bước 1 đến bước 7 để củng cố và tăng hiệu quả của những thành tựu đã đạt được, tạo thành thói quen làm việc có chất lượng.

4. Lộ trình và các giải pháp thực hiện

Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng là hoạt động mang tính chiến lược. Vì vậy, các bước thực hiện nói trên cần được triển khai theo lộ trình với những giải pháp cụ thể dưới đây:

4.1. Giai đoạn 1: 2 năm học (2011-2012 và 2012-2013)

Mục tiêu

Tăng cường nhận thức trong toàn ĐHQGHN về văn hóa chất lượng, phác họa những khuôn mẫu, bước đầu hình thành những thói quen làm việc có chất lượng.

Các giải pháp

1) Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục làm đầu mối xây dựng và tổ chức tập huấn Hướng dẫn xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN.

2) Các đơn vị thuộc ĐHQGHN tổ chức mỗi năm học ít nhất một đợt tuyên truyền về giá trị, ý nghĩa và lợi ích của chất lượng và việc thực hiện văn hóa chất lượng như triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục của ĐHQGHN nói chung và của các đơn vị nói riêng, hoạt động kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục & Đào tạo, ĐHQGHN và Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á (AUN).

3) Các đơn vị xây dựng và ban hành các quy định về đảm bảo chất lượng giáo dục trong đơn vị; xây dựng và thực hiện Sổ tay hướng dẫn Đảm bảo chất lượng của đơn vị, tích hợp việc thực hiện văn hóa chất lượng vào trong các quy định, hướng dẫn thực hiện mọi công việc trong đơn vị; xây dựng và hoàn chỉnh hệ thống đảm bảo chất lượng của đơn vị, bao gồm cơ cấu tổ chức, nhân sự, chức năng, nhiệm vụ; kế hoạch tổ chức bồi dưỡng chuyên môn.

4) Các đơn vị lồng ghép các nội dung thực hiện văn hóa chất lượng với các nội dung, chỉ tiêu, giải pháp cụ thể khi xây dựng và thực hiện chiến lược, kế hoạch nhiệm vụ năm học và kế hoạch đảm bảo chất lượng của đơn vị.

5) Các đơn vị xây dựng hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ giảng viên, nhân viên, người học, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng. Kết quả đánh giá từ hệ thống này được sử dụng để cải tiến chất lượng giáo dục của đơn vị.

6) Trong các cuộc họp Đảng, Đoàn thanh niên, Công đoàn và họp chính quyền, các đơn vị lồng ghép nội dung thảo luận về việc thực hiện xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng. Các đơn vị tham khảo các gợi ý về nội dung thảo luận (trong phụ lục) để đưa ra các vấn đề phù hợp với đặc thù của đơn vị mình; triển khai thực hiện các nội dung đã thảo luận và thống nhất trong các hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu, hoạt động hỗ trợ đào tạo và đóng góp cho xã hội.

7) Các tổ chức cơ sở Đảng trong đơn vị có nghị quyết yêu cầu đảng viên phải tiên phong trong việc thực hiện các nội dung xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng; Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Sinh viên và Công đoàn tích cực tham gia tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên, công đoàn viên thực hiện xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng.

8) Các đơn vị xây dựng và áp dụng các chế tài thưởng phạt đối với việc thực hiện xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng.

9) Phòng/Tổ Thanh tra của đơn vị chủ trì, phối hợp với Trung tâm/Bộ phận Đảm bảo chất lượng của đơn vị giám sát việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng. Thủ trưởng các đơn vị thành viên/trực thuộc báo cáo việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của đơn vị trong tổng kết năm học. Báo cáo cần nêu rõ và biểu dương khen thưởng những mô hình tiêu biểu của đơn vị. Ban Thanh tra ĐHQGHN chủ trì, phối hợp với Viện Đảm bảo chất lượng giáo

dục tiến hành kiểm tra mỗi năm học một lần hoặc kiểm tra theo chuyên đề việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của đơn vị.

4.2. Giai đoạn 2: 2 năm học (2013 – 2014 và 2014-2015)

Mục tiêu

Tạo lập một cách ổn định những khuôn mẫu, thói quen làm việc có chất lượng trong mọi hoạt động của ĐHQGHN.

Các giải pháp

1) Vào đầu giai đoạn 2, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục chủ trì tổ chức tổng kết giai đoạn 1 “Thực hiện xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN” để rút ra các mô hình và bài học kinh nghiệm cần nhân rộng; phổ biến rộng rãi các mô hình và bài học kinh nghiệm này.

2) Các đơn vị đẩy mạnh việc tổ chức tuyên truyền thực hiện văn hóa chất lượng, đảm bảo cán bộ, giảng viên, nhân viên và người học có đầy đủ thông tin và hiểu rõ vấn đề này. Nội dung tuyên truyền bao gồm thông tin về việc triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục của ĐHQGHN nói chung, của các đơn vị nói riêng; thông tin về hoạt động kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục & Đào tạo, ĐHQGHN và Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á (AUN); tuyên truyền biểu dương các điển hình tiên tiến, phê phán các thói quen làm việc không đảm bảo chất lượng.

3) Các đơn vị tổ chức rà soát lại các quy định về đảm bảo chất lượng giáo dục trong đơn vị, Sổ tay hướng dẫn Đảm bảo chất lượng của đơn vị (bao gồm cả các chế tài), các kế hoạch đảm bảo chất lượng (bao gồm cả kế hoạch thực hiện văn hóa chất lượng), v.v. để kịp thời điều chỉnh, bổ sung nếu cần thiết.

4) Các đơn vị tiếp tục triển khai thực hiện các kế hoạch xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học; đội ngũ cán bộ, giảng viên là đảng viên Đảng cộng sản Việt Nam phải đóng vai trò tiên phong trong công tác này; các tổ chức cơ sở Đảng tiếp tục quan tâm chỉ đạo và thực hiện công tác xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng; Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh, Hội sinh viên và Công đoàn đẩy mạnh phong trào thực hiện cuộc vận động xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong đơn vị.

5) Phòng/Tổ Thanh tra của đơn vị chủ trì, phối hợp với Trung tâm /Bộ phận đảm bảo chất lượng của đơn vị nghiên cứu và áp dụng các biện pháp kiểm tra, giám sát hiệu quả; kiểm tra định kỳ công tác xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng. Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm báo cáo việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của đơn vị trong báo cáo tổng kết năm học. Ban Thanh tra ĐHQGHN chủ trì, phối hợp với Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục tiến hành

kiểm tra mỗi năm học một lần hoặc kiểm tra theo chuyên đề việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của đơn vị.

4.3. Giai đoạn 3: Từ năm học 2014 – 2015 trở đi

Mục tiêu

Chất lượng phải trở thành định hướng giá trị thường trực, thói quen ổn định ở mỗi cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học trong toàn ĐHQGHN.

Các giải pháp

1) Vào đầu giai đoạn 3, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục chủ trì tổ chức tổng kết giai đoạn 2 “Thực hiện xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN” để rút ra các mô hình và bài học kinh nghiệm cần nhân rộng; phổ biến rộng rãi các mô hình và bài học kinh nghiệm này.

2) Các đơn vị tiếp tục duy trì thường xuyên việc tuyên truyền thực hiện văn hóa chất lượng (tổ chức mỗi năm học ít nhất một đợt tuyên truyền). Nội dung tuyên truyền bao gồm thông tin về việc triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục của ĐHQGHN nói chung và của các đơn vị nói riêng, hoạt động kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục & Đào tạo, ĐHQGHN và Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á (AUN); biểu dương các điển hình tiên tiến, phê phán các thói quen làm việc không có chất lượng.

3) Các đơn vị tăng cường thực hiện các nội dung xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng theo từng lĩnh vực công tác.

4) Các đơn vị tổ chức rà soát lại các quy định về đảm bảo chất lượng giáo dục trong đơn vị, Sổ tay hướng dẫn Đảm bảo chất lượng của đơn vị (bao gồm cả các chế tài), các kế hoạch đảm bảo chất lượng (bao gồm cả kế hoạch thực hiện văn hóa chất lượng), v.v. để kịp thời điều chỉnh, bổ sung nếu cần thiết.

5) Các đơn vị tiếp tục triển khai thực hiện các nội dung xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong toàn thể cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học của đơn vị. Trong các buổi họp của mình, các tổ chức cơ sở Đảng, Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Sinh viên, Công đoàn tiếp tục quán triệt để đảng viên, đoàn viên, hội viên, công đoàn viên thực hiện xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng.

6) Phòng/Tổ Thanh tra của đơn vị chủ trì, phối hợp với Trung tâm /Bộ phận đảm bảo chất lượng của đơn vị tiếp tục duy trì áp dụng các biện pháp kiểm tra, giám sát nội bộ để tăng cường hiệu quả việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng. Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm báo cáo việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của đơn vị trong báo cáo tổng kết năm học. Ban Thanh tra ĐHQGHN chủ trì, phối hợp với Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục duy trì

việc tiến hành kiểm tra mỗi năm học một lần việc xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của đơn vị.

7) Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục chủ trì tổ chức tổng kết việc “Thực hiện xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN” của n ăm học trước vào đầu các năm học tiếp theo để rút ra các bài học kinh nghiệm và mô hình tiêu biểu đồng thời phổ biến rộng rãi các mô hình và bài học kinh nghiệm này.

5. Tổ chức thực hiện

Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo và giám sát việc xây dựng kế hoạch và thực hiện văn hóa chất lượng trong đơn vị; Văn phòng ĐHQGHN phối hợp với các ban chức năng xây dựng kế hoạch và thực hiện văn hóa chất lượng tại cơ quan ĐHQGHN; Ban Kế hoạch – Tài chính phân phối các nguồn lực phù hợp để triển khai lộ trình xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng.

Ban Thanh tra phối hợp với Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục tổ chức đốc thúc và kiểm tra tiến độ thực hiện văn hóa chất lượng theo đúng lộ trình; báo cáo kết quả tại các cuộc họp giao ban cơ quan ĐHQGHN và giao ban toàn ĐHQGHN.

Cuối các năm học , Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục chủ trì đánh giá chấm điểm việc thực hiện văn hóa chất lượng của các đơn vị để làm căn cứ đề trình Hội đồng Thi đua Khen thưởng ĐHQGHN xét thi đua của các đơn vị.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc các đơn vị phản ánh về ĐHQGHN (qua Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục)/.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

(đã kí)

PGS.TS. Phạm Trọng Quát

MỘT SỐ GỢI Ý VỀ NỘI DUNG THẢO LUẬN

“XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG CẤP ĐỘ ĐƠN VỊ”

(Các đơn vị có thể điều chỉnh và bổ sung nội dung cho phù hợp với đặc thù của đơn vị mình)

1. Thực hiện tốt công tác tuyên truyền để đảm bảo 100% cán bộ viên chức và người học hiểu rõ mục tiêu, sứ mạng của của đơn vị cũng như của ĐHQGHN.
2. Tổ chức và vận hành có hiệu quả các bộ phận thường trực đảm bảo chất lượng, xây dựng chiến lược, kế hoạch lộ trình và giải pháp đảm bảo chất lượng của đơn vị.
3. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận, đảm bảo cán bộ viên chức và người học nắm vững quyền hạn và thực hiện tốt trách nhiệm cá nhân đối với nhiệm vụ được giao.
4. Đảm bảo 100% cán bộ viên chức xây dựng và thực hiện đúng kế hoạch đảm bảo chất lượng, kế hoạch nhiệm vụ năm học.
5. Cán bộ viên chức và người học đoàn kết nhất trí xây dựng đơn vị thành cơ sở đào tạo, nghiên cứu có uy tín, đóng góp cho xã hội những sản phẩm đạt chất lượng cao.
6. Đảm bảo các cán bộ viên chức và người học tuân thủ và thực hiện đúng các quy định trong Sổ tay Hướng dẫn đảm bảo chất lượng.
7. Đảm bảo cán bộ viên chức và người học tham gia rộng rãi trong các hoạt động đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của đơn vị, tự đánh giá, kiểm định chất lượng giáo dục.
8. Đảm bảo có cơ chế dân chủ, công khai, minh bạch để cán bộ viên chức và người học tham gia ý kiến và thực hiện các hoạt động xây dựng chiến lược, lập kế hoạch, đào tạo, nghiên cứu khoa học và đóng góp cho xã hội của đơn vị.
9. Sử dụng các ý kiến phản hồi từ cán bộ viên chức, người học, cựu người học và các nhà tuyển dụng để cải tiến chất lượng các hoạt động của đơn vị.

MỘT SỐ GỢI Ý VỀ NỘI DUNG THẢO LUẬN

“XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG CẤP ĐỘ CÁ NHÂN”

(Các đơn vị có thể điều chỉnh và bổ sung nội dung cho phù hợp với đặc thù của đơn vị mình)

1. Không ngừng phấn đấu học tập, làm việc để thực hiện các mục tiêu, sứ mạng của đơn vị cũng như của ĐHQGHN.
2. Lập và thực hiện kế hoạch của cá nhân phù hợp với kế hoạch xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của đơn vị.
3. Nắm vững công việc, quyền hạn và thực hiện tốt trách nhiệm cá nhân đối với nhiệm vụ được giao.
4. Hoàn thành công việc được giao đúng thời hạn, đáp ứng đúng yêu cầu về khối lượng và chất lượng với chi phí hợp lý.
5. Có tinh thần làm việc nhóm, đoàn kết, tương thân tương ái trong đơn vị.
6. Tuân thủ và thực hiện đúng các quy định về đảm bảo chất lượng đào tạo của đơn vị.
7. Thực hiện tốt các quy định và nhiệm vụ được giao trong các hoạt động tự đánh giá, kiểm định chất lượng, đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của đơn vị.
8. Tích cực tham gia góp ý kiến và thực hiện các hoạt động xây dựng chiến lược, lập kế hoạch, đào tạo, nghiên cứu khoa học của ĐHQGHN cũng như của đơn vị.