

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN ISO 21001:2019**

**ISO 21001:2018**

Xuất bản lần 1

**TỔ CHỨC GIÁO DỤC – HỆ THỐNG QUẢN LÝ  
ĐỐI VỚI TỔ CHỨC GIÁO DỤC –  
CÁC YÊU CẦU VÀ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**

*Educational organizations - Management systems for educational  
organizations - Requirements with guidance for use*

HÀ NỘI - 2019

Mục lục	Trang
Lời nói đầu.....	7
Lời giới thiệu.....	8
1 Phạm vi áp dụng.....	19
2 Tài liệu viện dẫn.....	20
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	20
4 Bối cảnh của tổ chức.....	31
4.1 Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức.....	31
4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm.....	31
4.3 Xác định phạm vi hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục.....	32
4.4 Hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục (EOMS).....	33
5 Sự lãnh đạo.....	34
5.1 Sự lãnh đạo và cam kết.....	34
5.2 Chính sách.....	36
5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức.....	37
6 Hoạch định.....	38
6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.....	38
6.2 Mục tiêu của tổ chức giáo dục và hoạch định để đạt được mục tiêu.....	39
6.3 Hoạch định các thay đổi.....	39
7 Hỗ trợ.....	40
7.1 Nguồn lực.....	40
7.2 Năng lực.....	46
7.3 Nhận thức.....	47
7.4 Trao đổi thông tin.....	47
7.5 Thông tin dạng văn bản.....	49
8 Thực hiện.....	52
8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện.....	52
8.2 Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	54
8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục.....	57
8.4 Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp.....	63
8.5 Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	65
8.6 Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	72
8.7 Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp.....	73
9 Đánh giá kết quả thực hiện.....	74
9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá.....	74
9.2 Đánh giá nội bộ.....	78
9.3 Xem xét của lãnh đạo.....	79
10 Cải tiến.....	81
10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục.....	81
10.2 Cải tiến liên tục.....	82
10.3 Cơ hội cải tiến.....	82

**TCVN ISO 21001:2019**

Phụ lục A (quy định) Yêu cầu bổ sung đối với giáo dục mầm non.....	83
Phụ lục B (tham khảo) Nguyên tắc đối với EOMS .....	88
Phụ lục C (tham khảo) Phân loại các bên quan tâm của tổ chức giáo dục .....	106
Phụ lục D (tham khảo) Hướng dẫn về trao đổi thông tin với các bên quan tâm.....	110
Phụ lục E (tham khảo) Các quá trình, biện pháp và công cụ trong tổ chức giáo dục.....	118
Phụ lục F (tham khảo) Ví dụ về lập liên kết với tiêu chuẩn khu vực.....	121
Phụ lục G (tham khảo) Các xem xét về sức khỏe và an toàn đối với tổ chức giáo dục.....	126
Thư mục tài liệu tham khảo.....	128

<b>Table of content</b>	<b>Page</b>
Foreword .....	7
Introduction .....	8
1 Scope .....	19
2 Normative documents .....	20
3 Terms and definition.....	20
4 Context of the organization .....	31
4.1 Understanding the organization and its context .....	31
4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties .....	31
4.3 Determining the scope of the management system for educational organizations.....	32
4.4 Management system for educational organizations (EOMS).....	33
5 Leadership .....	34
5.1 Leadership and commitment .....	34
5.2 Policy .....	36
5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities .....	37
6 Planning.....	38
6.1 Actions to address risks and opportunities .....	38
6.2 Educational organization objectives and planning to achieve them .....	39
6.3 Planning of changes .....	39
7 Support .....	40
7.1 Resources.....	40
7.2 Competence.....	46
7.3 Awareness .....	47
7.4 Communication .....	47
7.5 Documented information .....	49
8 Operation .....	52
8.1 Operational planning and control .....	52
8.2 Requirements for the educational products and services .....	54
8.3 Design and development of the educational products and services.....	57
8.4 Control of externally provided processes, products and services.....	63
8.5 Delivery of the educational products and services .....	65
8.6 Release of the educational products and services .....	72
8.7 Control of the educational nonconforming outputs.....	73
9 Performance evaluation .....	74
9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation .....	74
9.2 Internal audit .....	78
9.3 Management review .....	79
10 Improvement.....	81
10.1 Nonconformity and corrective action.....	81
10.2 Continual improvement.....	82

**TCVN ISO 21001:2019**

10.3 Opportunities for improvement.....	82
Annex A (normative) Additional requirements for early childhood education .....	83
Annex B (informative) Principles for an EOMS .....	88
Annex C (informative) Classification of interested parties in educational organizations .....	106
Annex D(informative) Guidelines for communication with interested parties.....	110
Annex E (informative) Processes, measures and tools in educational organizations.....	118
Annex F (informative) Exemple of mapping to regional standards.....	121
Annex G (informative) Health and safety considerations for educational organizations .....	126
Bibliography .....	128

## Lời nói đầu

TCVN ISO 21001:2019 hoàn toàn tương đương với ISO 21001:2018;

TCVN ISO 21001:2019 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/176 *Quản lý chất lượng và Đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

## Lời giới thiệu

### 0.1 Khái quát

Tiêu chuẩn này cung cấp công cụ quản lý chung cho các tổ chức cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục có thể đáp ứng yêu cầu của người học và các bên hưởng lợi khác.

### 0.2 Sự liên quan

Có nhu cầu thiết yếu và thường xuyên đối với các tổ chức giáo dục trong việc đánh giá mức độ tổ chức đáp ứng các yêu cầu của người học, các bên hưởng lợi, các bên quan tâm có liên quan khác và trong việc nâng cao khả năng của tổ chức trong việc duy trì điều này.

CHÚ THÍCH: Việc phân loại các bên quan tâm trong tổ chức giáo dục được nêu trong Phụ lục C.

Mặc dù tổ chức giáo dục và người học trên toàn cầu là các bên hưởng lợi chính từ tiêu chuẩn này, nhưng tất cả các bên quan tâm cũng sẽ hưởng lợi từ hệ thống quản lý được chuẩn hóa của tổ chức giáo dục.

VÍ DỤ: Người sử dụng lao động tài trợ và khuyến khích nhân viên tham gia vào các dịch vụ giáo dục cũng có thể hưởng lợi từ tiêu chuẩn này.

Lợi ích tiềm ẩn cho tổ chức từ việc áp dụng hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục (EOMS) theo tiêu chuẩn này là:

- a) các mục tiêu và hoạt động liên kết tốt hơn với chính sách (bao gồm cả sứ mệnh và tầm nhìn);
- b) trách nhiệm xã hội được nâng cao thông qua việc cung cấp giáo dục có chất lượng toàn diện và công bằng cho tất cả mọi người;
- c) việc học tập được chuyên biệt hóa hơn và đáp

## Introduction

### 0.1 General

This document provides a common management tool for organizations providing educational products and services capable of meeting learners' and other beneficiaries' requirements.

### 0.2 Relevance

There is a critical and continuous need for educational organizations to evaluate the degree to which they meet the requirements of learners and other beneficiaries, as well as other relevant interested parties and to improve their ability to continue to do so.

NOTE A classification of interested parties in educational organizations is provided in [Annex C](#).

Although educational organizations and learners worldwide are the main beneficiaries of this document, all interested parties will benefit from standardized management systems in educational organizations.

EXAMPLE Employers who sponsor and encourage staff to participate in educational services can also benefit from this document.

The potential benefits to an organization of implementing a management system for educational organizations (EOMS) based on this document are:

- a) better alignment of objectives and activities with policy (including mission and vision);
- b) enhanced social responsibility by providing inclusive and equitable quality education for all;
- c) more personalized learning and effective

- |   |   |
|---|---|
| <p>ứng hiệu lực hơn tất cả người học và đặc biệt là những người có nhu cầu giáo dục đặc biệt, người học từ xa và cơ hội học tập suốt đời;</p> | <p>response to all learners and particularly to learners with special education needs, distance learners and lifelong learning opportunities;</p> |
| <p>d) các quá trình và các công cụ đánh giá nhất quán để chứng tỏ và làm tăng hiệu lực và hiệu quả;</p>                                       | <p>d) consistent processes and evaluation tools to demonstrate and increase effectiveness and efficiency;</p>                                     |
| <p>e) tăng uy tín của tổ chức;</p>  | <p>e) increased credibility of the organization;</p>  |
| <p>f) cách thức giúp tổ chức giáo dục chứng tỏ cam kết của mình đối với việc thực hành quản lý giáo dục có hiệu lực;</p>                      | <p>f) a means that enables educational organizations to demonstrate their commitment to effective educational management practices;</p>           |
| <p>g) văn hóa về cải tiến tổ chức;</p>  | <p>g) a culture for organizational improvement;</p>   |
| <p>h) hài hòa tiêu chuẩn khu vực, quốc gia, tiêu chuẩn mở, tiêu chuẩn độc quyền và các tiêu chuẩn khác trong khuôn khổ quốc tế;</p>           | <p>h) harmonization of regional, national, open, proprietary, and other standards within an international framework;</p>                          |
| <p>i) mở rộng sự tham gia của các bên quan tâm;</p>   | <p>i) widened participation of interested parties;</p>  |
| <p>j) khích lệ sự xuất sắc và đổi mới.</p>  | <p>j) stimulation of excellence and innovation.</p>   |

**0.3 Mối quan hệ giữa tiêu chuẩn này với các tiêu chuẩn khác**

Tiêu chuẩn này là một tiêu chuẩn về hệ thống quản lý độc lập, thống nhất với TCVN ISO 9001. Tiêu chuẩn này chú trọng vào hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục cũng như ảnh hưởng của hệ thống tới người học và các bên quan tâm có liên quan.

Tiêu chuẩn này phù hợp với các yêu cầu về tiêu chuẩn hệ thống quản lý. Những yêu cầu này bao gồm cấu trúc cấp cao, nội dung cốt lõi tương đồng và các thuật ngữ, định nghĩa chung được thiết kế để tạo thuận lợi cho người sử dụng trong việc áp dụng nhiều tiêu chuẩn của ISO về hệ thống quản lý.

Tiêu chuẩn này có thể được áp dụng cùng với các tiêu chuẩn hoặc tài liệu liên quan khác của

**0.3 Relationship between this document and other International Standards**

This document is a stand-alone management system standard, aligned with ISO 9001. It focuses on the management systems of educational organizations as well as the impact of these on learners and other relevant interested parties.

This document conforms to ISO's requirements for management system standards. These requirements include a high level structure, identical core text, and common terms with core definitions, designed to benefit users implementing multiple ISO management system standards.

This document can be implemented alongside regional, national, open, proprietary and other

## TCVN ISO 21001:2019

khu vực, quốc gia, tiêu chuẩn, tài liệu mở, độc quyền và tiêu chuẩn, tài liệu khác.

CHÚ THÍCH: Phụ lục F nêu ví dụ về cách thức áp dụng tiêu chuẩn này cùng với Khung đảm bảo chất lượng giáo dục và đào tạo nghề của Châu Âu (EQAVET).

### 0.4 Nguyên tắc đối với EOMS

EOMS đòi hỏi các nguyên tắc quản lý sau:

- a) hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác;
- b) lãnh đạo có tầm nhìn;
- c) sự tham gia của mọi người;
- d) cách tiếp cận theo quá trình;
- e) cải tiến;
- f) quyết định dựa trên bằng chứng;
- g) quản lý mối quan hệ;
- h) trách nhiệm xã hội;
- i) khả năng tiếp cận và sự bình đẳng;
- j) ứng xử có đạo đức trong giáo dục;
- k) an toàn và bảo vệ dữ liệu.

CHÚ THÍCH: Chi tiết về các nguyên tắc này được phân tích trong Phụ lục B.

### 0.5 Cách tiếp cận theo quá trình

#### 0.5.1 Khái quát

Tiêu chuẩn này thúc đẩy việc chấp nhận cách tiếp cận theo quá trình khi xây dựng, áp dụng và cải tiến hiệu lực của EOMS nhằm nâng cao sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác thông qua việc đáp ứng các yêu cầu của người học và bên hưởng lợi khác. Các yêu cầu cụ thể được coi là thiết yếu trong việc chấp nhận cách tiếp cận theo quá trình được nêu ở 4.4.

standards or related documents.

NOTE Annex F provides an example of how to implement this document alongside the European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training (EQAVET).

### 0.4 Principles for an EOMS

This EOMS entails the following management principles:

- a) focus on learners and other beneficiaries;
- b) visionary leadership;
- c) engagement of people;
- d) process approach;
- e) improvement;
- f) evidence-based decisions;
- g) relationship management;
- h) social responsibility;
- i) accessibility and equity;
- j) ethical conduct in education;
- k) data security and protection.

NOTE The details of these principles are analysed in Annex B.

### 0.5 Process approach

#### 0.5.1 General

This document promotes the adoption of a process approach when developing, implementing and improving the effectiveness of an EOMS, to enhance learner and other beneficiary satisfaction by meeting learner and other beneficiary requirements. Specific requirements considered essential to the adoption of a process approach are included in 4.4.

Việc hiểu và quản lý các quá trình liên quan lẫn nhau như một hệ thống đóng góp cho hiệu lực và hiệu quả trong việc đạt được các kết quả dự kiến của tổ chức. Cách tiếp cận này giúp tổ chức kiểm soát mối quan hệ và sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các quá trình của hệ thống, sao cho kết quả thực hiện tổng thể của tổ chức có thể được nâng cao.

Cách tiếp cận theo quá trình đòi hỏi việc xác định và quản lý một cách hệ thống các quá trình và sự tương tác giữa các quá trình, để đạt được kết quả dự kiến theo chính sách, mục tiêu và kế hoạch chiến lược của tổ chức. Việc quản lý các quá trình và hệ thống như một tổng thể có thể đạt được thông qua việc sử dụng chu trình PDCA (xem 0.5.2) với sự tập trung tổng thể vào tư duy dựa trên rủi ro (xem 0.5.3) nhằm nắm bắt cơ hội và ngăn ngừa các kết quả không mong muốn. Việc áp dụng cách tiếp cận theo quá trình trong EOMS giúp:

- hiểu và nhất quán trong việc đáp ứng các yêu cầu;
- xem xét các quá trình về mặt giá trị gia tăng;
- đạt được các kết quả thực hiện quá trình có hiệu lực;
- cải tiến các quá trình trên cơ sở đánh giá dữ liệu và thông tin.

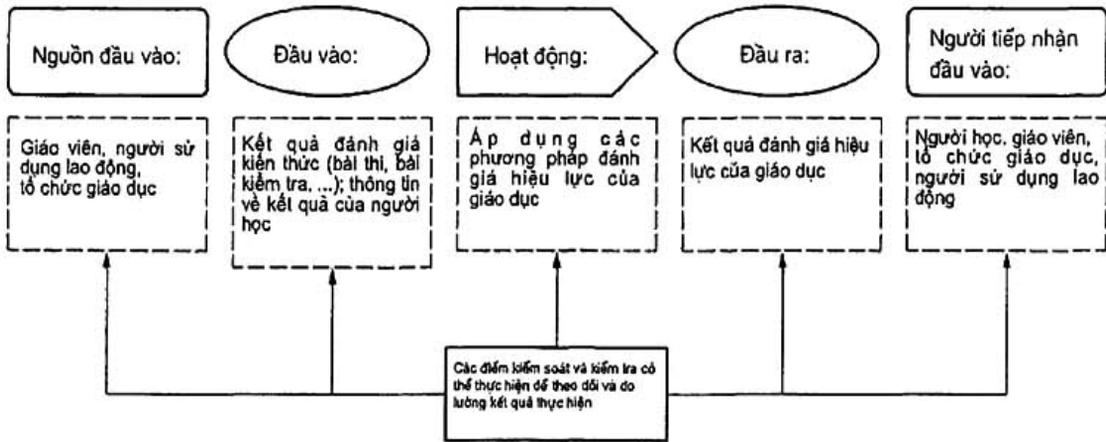
Hình 1 biểu diễn dưới dạng sơ đồ quá trình bất kỳ và thể hiện sự tương tác giữa các yếu tố của quá trình. Các điểm kiểm tra trong theo dõi và đo lường cần thiết cho việc kiểm soát là cụ thể cho từng quá trình và sẽ thay đổi tùy thuộc vào rủi ro có liên quan.

Understanding and managing interrelated processes as a system contributes to the organization's effectiveness and efficiency in achieving its intended results. This approach enables the organization to control the interrelationships and interdependencies among the processes of the system, so that the overall performance of the organization can be enhanced.

The process approach involves the systematic definition and management of processes, and their interactions, so as to achieve the intended results in accordance with the policy, objectives and strategic plan of the organization. Management of the processes and the system as a whole can be achieved using the PDCA cycle (see 0.5.2) with an overall focus on risk-based thinking (see 0.5.3) aimed at taking advantage of opportunities and preventing undesirable results. The application of the process approach in an EOMS enables:

- understanding and consistency in meeting requirements;
- the consideration of processes in terms of added value;
- the achievement of effective process performance;
- improvement of processes based on evaluation of data and information.

Figure 1 gives a schematic representation of any process and shows the interaction of its elements. The monitoring and measuring check points, which are necessary for control, are specific to each process and will vary depending on the related risks.



Hình 1 – Biểu diễn dưới dạng sơ đồ các yếu tố của một quá trình (quá trình đánh giá hiệu lực giáo dục)

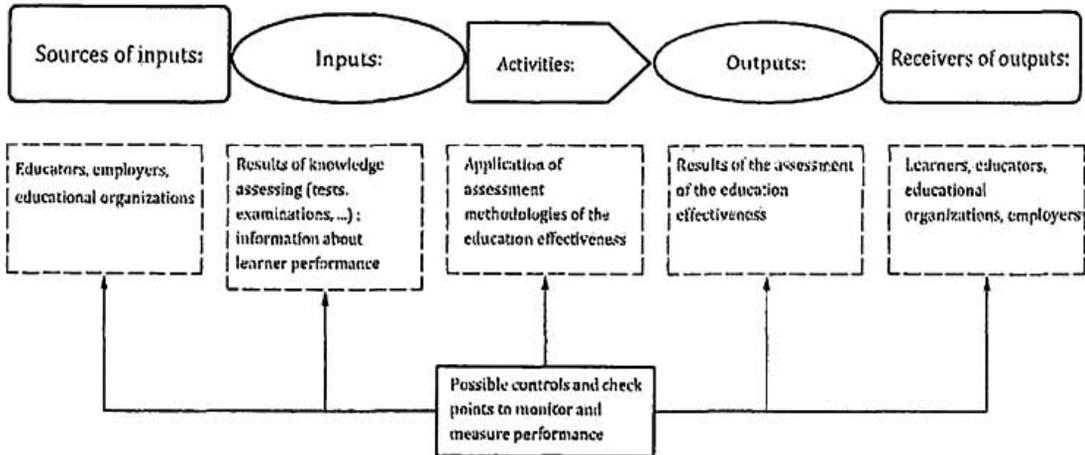


Figure 1 — Schematic representation of the elements of a single process (assessment of the educational effectiveness process)

### 0.5.2 Chu trình Hoạch định – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động

Chu trình Hoạch định – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động (PDCA) có thể được áp dụng cho tất cả các quá trình và cho toàn bộ EOMS.

Hình 2 minh họa các điều từ 4 đến 10 có thể được chia nhóm theo chu trình PDCA.

Chu trình PDCA có thể được mô tả tóm tắt như sau:

- **Hoạch định:** thiết lập các mục tiêu và các quá trình của hệ thống; các nguồn lực cần thiết để mang lại kết quả phù hợp với yêu cầu của người học và bên hưởng lợi và các chính sách của tổ chức; nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội;
- **Thực hiện:** thực hiện những nội dung đã hoạch định;
- **Kiểm tra:** theo dõi và (khi thực hiện được) đo lường các quá trình và các sản phẩm và dịch vụ tạo ra theo chính sách, mục tiêu, các yêu cầu và các hoạt động đã hoạch định và báo cáo kết quả;
- **Hành động:** thực hiện hành động để cải tiến kết quả thực hiện khi cần.

### 0.5.2 Plan-Do-Check-Act cycle

The Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle can be applied to all processes and to the EOMS as a whole.

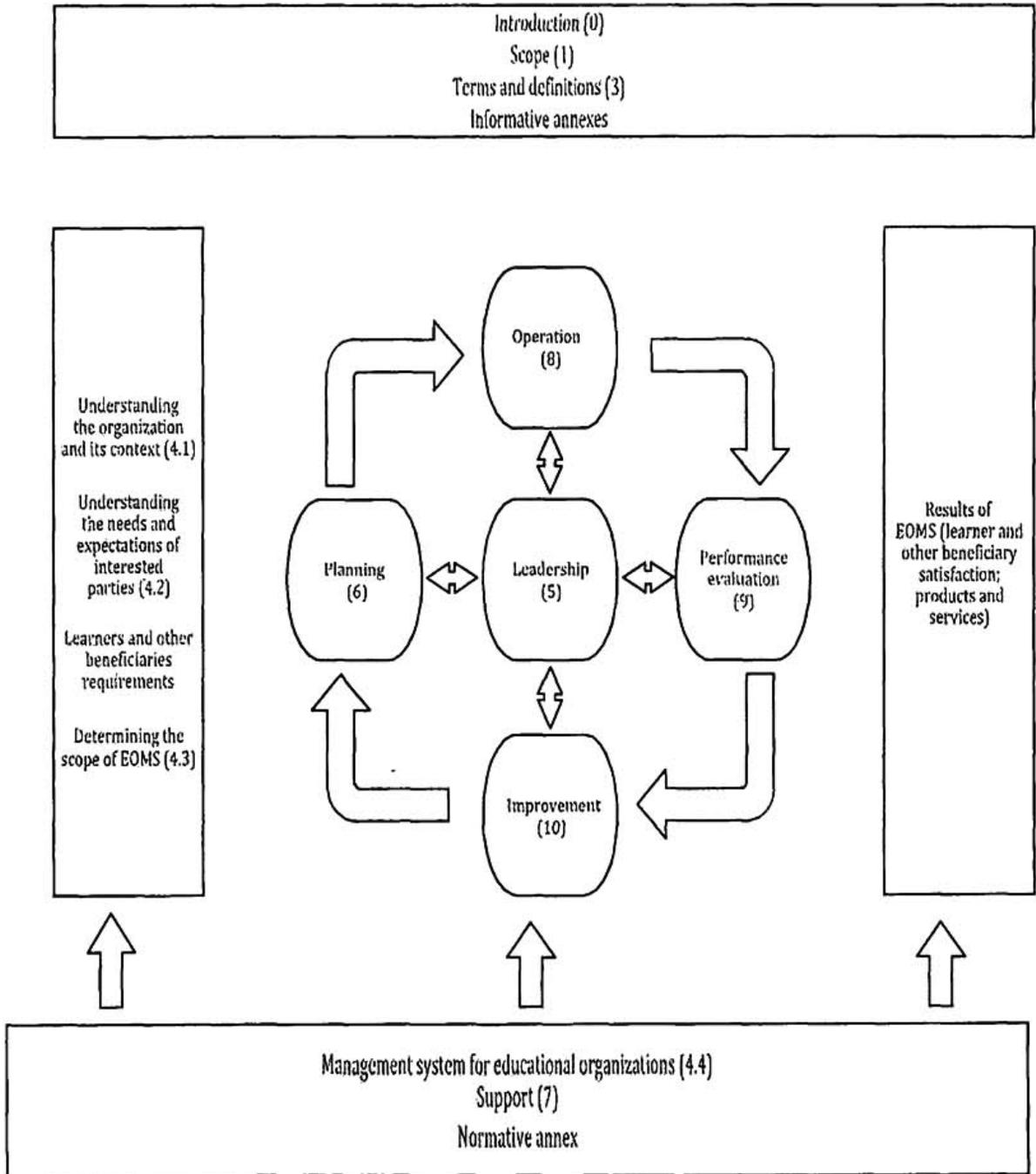
Figure 2 illustrates how Clauses 4 to 10 can be grouped in relation to the PDCA cycle.

The PDCA cycle can be briefly described as follows:

- **Plan:** establish the objectives of the system and its processes, and the resources needed to deliver results in accordance with learners' and other beneficiaries' requirements and the organization's policies, and identify and address risks and opportunities;
- **Do:** implement what was planned;
- **Check:** monitor and (where applicable) measure processes and the resulting products and services against policies, objectives, requirements and planned activities, and report the results;
- **Act:** take actions to improve performance, as necessary.



EOMS in the framework of ISO 21001



NOTE Numbers in brackets refer to clauses in this document.

Figure 2 — Representation of the structure of this document in the PDCA cycle

**0.5.3 Tư duy dựa trên rủi ro**

Tư duy dựa trên rủi ro là thiết yếu cho việc đạt được EOMS có hiệu lực. Để phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này, tổ chức cần hoạch định và thực hiện các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Việc giải quyết cả rủi ro và cơ hội thiết lập cơ sở cho việc nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, đạt được các kết quả cải tiến và ngăn ngừa những tác động tiêu cực.

Các cơ hội có thể nảy sinh từ kết quả của một tình huống thuận lợi cho việc đạt được kết quả dự kiến, nghĩa là tập hợp các trường hợp cho phép tổ chức thu hút người học và các bên hưởng lợi khác, phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới, giảm lãng phí và nâng cao năng suất. Hành động giải quyết cơ hội cũng có thể bao gồm việc xem xét các rủi ro có liên quan. Rủi ro là ảnh hưởng của sự không chắc chắn và sự không chắc chắn có thể có ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực. Chênh hướng tích cực nảy sinh từ một rủi ro có thể mang lại cơ hội, nhưng không phải tất cả các ảnh hưởng tích cực của rủi ro đều mang lại cơ hội.

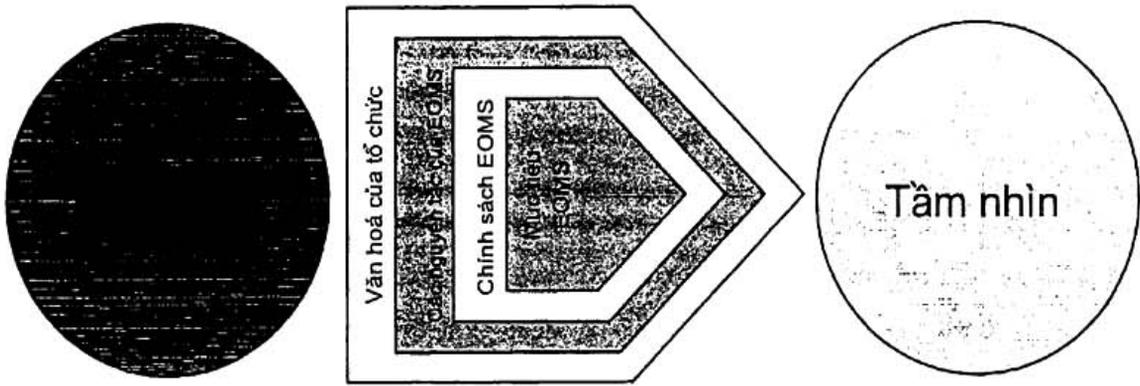
Hình 3 minh họa chiến lược EOMS liên quan đến sứ mệnh và tầm nhìn.

**0.5.3 Risk-based thinking**

Risk-based thinking is essential for achieving an effective EOMS. To conform to the requirements of this document, an organization needs to plan and implement actions to address risks and opportunities. Addressing both risks and opportunities establishes a basis for increasing the effectiveness of the quality management system, achieving improved results and preventing negative effects.

Opportunities can arise as a result of a situation favourable to achieving an intended result, e.g. a set of circumstances that allow the organization to attract learners and other beneficiaries, develop new products and services, reduce waste or improve productivity. Actions to address opportunities can also include consideration of associated risks. Risk is the effect of uncertainty and any such uncertainty can have positive or negative effects. A positive deviation arising from a risk can provide an opportunity, but not all positive effects of risk result in opportunities.

Figure 3 illustrates EOMS strategy as related to mission and vision.



Hình 3 – Chiến lược của EOMS liên quan đến sứ mệnh và tầm nhìn

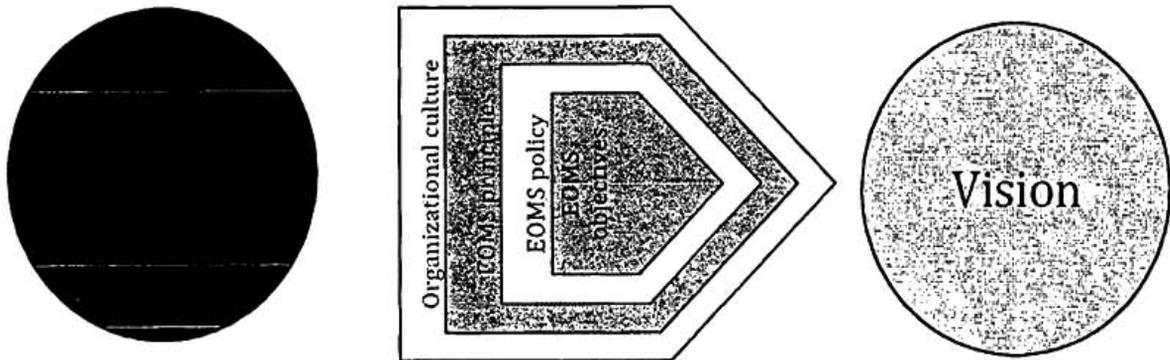


Figure 3 — EOMS strategy as related to mission and vision

**0.6 Sứ mệnh, tầm nhìn và chiến lược của tổ chức**

Các tuyên bố về chính sách EOMS dựa trên khuôn khổ văn hóa của tổ chức (tập hợp hoàn chỉnh về lòng tin và các giá trị hình thành nên hành vi ứng xử của tổ chức) và các nguyên tắc của EOMS. Tiếp đó, các tuyên bố về chính sách EOMS đưa ra khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu EOMS, những mục tiêu này được xem xét định kỳ để đảm bảo sứ mệnh của tổ chức được thực hiện một cách hiệu lực và hiệu quả trên hành trình hướng tới việc đạt được tầm nhìn của tổ chức. Việc khớp nối các yếu tố này thường được gọi là chiến lược.

**0.7 Các yêu cầu và hướng dẫn bổ sung**

Phụ lục A quy định các yêu cầu bổ sung đối với tổ chức cung cấp dịch vụ về giáo dục mầm non.

Phụ lục B nêu các nguyên tắc đối với EOMS.

Phụ lục C đưa ra phân loại các bên quan tâm.

Phụ lục D đưa ra hướng dẫn trao đổi thông tin với các bên quan tâm.

Phụ lục E đưa ra hướng dẫn về các quá trình, các biện pháp và công cụ trong tổ chức giáo dục.

Phụ lục F nêu ví dụ về việc lập liên kết với tiêu chuẩn khu vực.

Phụ lục G đưa ra các xem xét về an toàn và sức khỏe đối với tổ chức giáo dục.

**0.6 Organizational mission, vision and strategy**

The EOMS policy statements are framed by the organization's culture (the complete set of beliefs and values that condition its behaviour) and by the EOMS principles. In turn, the EOMS policy statements provide the framework for the establishment of the EOMS objectives, which are periodically revised to ensure the organization's mission is effectively and efficiently accomplished while walking the continuous path towards the achievement of the organization's vision. The articulation of these elements is usually called a strategy.

**0.7 Additional requirements and guidance**

Annex A specifies additional requirements for early childhood education for organizations that provide this service.

Annex B outlines the principles for an EOMS.

Annex C provides a classification of interested parties.

Annex D provides guidelines for communication with interested parties.

Annex E provides guidance on processes, measures and tools in educational organizations.

Annex F gives an example of mapping to regional standards.

Annex G outlines health and safety considerations for educational organizations.

## Tổ chức giáo dục – Hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng

### Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use

#### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục (EOMS) khi tổ chức này:

- a) cần chứng tỏ khả năng của mình trong việc hỗ trợ đạt được và phát triển năng lực thông qua giảng dạy, học tập hoặc nghiên cứu;
- b) hướng tới nâng cao sự thỏa mãn của người học, các bên hưởng lợi khác và nhân viên thông qua việc áp dụng có hiệu lực EOMS, bao gồm cả các quá trình cải tiến hệ thống và đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của người học và các bên hưởng lợi khác.

Toàn bộ các yêu cầu của tiêu chuẩn mang tính khái quát và nhằm áp dụng cho tổ chức bất kỳ sử dụng chương trình giảng dạy để hỗ trợ phát triển năng lực thông qua giảng dạy, học tập hoặc nghiên cứu, không phân biệt loại hình, quy mô hay phương pháp cung cấp.

Tiêu chuẩn này có thể được áp dụng cho các tổ chức giáo dục nằm trong các tổ chức lớn hơn có hoạt động chính không phải là giáo dục, chẳng hạn như các cơ quan đào tạo chuyên môn.

#### 1 Scope

This document specifies requirements for a management system for educational organizations (EOMS) when such an organization:

- a) needs to demonstrate its ability to support the acquisition and development of competence through teaching, learning or research;
- b) aims to enhance satisfaction of learners, other beneficiaries and staff through the effective application of its EOMS, including processes for improvement of the system and assurance of conformity to the requirements of learners and other beneficiaries.

All requirements of this document are generic and intended to be applicable to any organization that uses a curriculum to support the development of competence through teaching, learning or research, regardless of the type, size or method of delivery.

This document can be applied to educational organizations within larger organizations whose core business is not education, such as professional training departments.

## TCVN ISO 21001:2019

Tiêu chuẩn này không áp dụng cho các tổ chức chỉ sản xuất hoặc chế tạo sản phẩm giáo dục.

### 2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn.

### 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

#### 3.1

##### Tổ chức

*Người* (3.35) hoặc nhóm người với chức năng riêng của mình có trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được các *mục tiêu* (3.8) của mình.

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm tổ chức bao gồm, nhưng không giới hạn ở, thương nhân độc quyền, công ty, tập đoàn, hãng, xí nghiệp, cơ quan quản lý, quan hệ đối tác, hội từ thiện hay viện, hay một phần hoặc sự kết hợp của những loại hình trên dù có được hợp nhất hay không và là tổ chức công hay tư.

#### 3.2

##### Bên quan tâm

##### Bên liên quan

*Cá nhân* (3.35) hoặc *tổ chức* (3.1) có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc tự cảm thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Phụ lục C đưa ra phân loại về các bên quan tâm của *tổ chức giáo dục* (3.22).

This document does not apply to organizations that only produce or manufacture educational products.

### 2 Normative references

There are no normative references in this document.

### 3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.

ISO and IEC maintain terminological databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: available at <http://www.electropedia.org/>

#### 3.1

##### organization

*person* (3.35) or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its *objectives* (3.8)

Note 1 to entry: The concept of organization includes, but is not limited to sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

#### 3.2

##### interested party

##### stakeholder

*person* (3.35) or *organization* (3.1) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity

Note 1 to entry: Annex C gives a classification of interested parties in *educational organizations* (3.22).

**3.3****Yêu cầu**

Nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: "Ngầm hiểu chung" nghĩa là đối với *tổ chức* (3.1) và *các bên quan tâm* (3.2) nhu cầu hoặc mong đợi được coi là ngầm hiểu mang tính thông lệ hoặc thực hành chung.

CHÚ THÍCH 2: Yêu cầu được quy định là yêu cầu đã được tuyên bố, ví dụ trong *thông tin dạng văn bản* (3.11).

**3.4****Hệ thống quản lý**

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau của *tổ chức* (3.1) để thiết lập *chính sách* (3.7), *mục tiêu* (3.8) và *các quá trình* (3.12) để đạt được các mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1: Một hệ thống quản lý có thể giải quyết một hay nhiều lĩnh vực.

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố của hệ thống quản lý bao gồm cơ cấu, vai trò và trách nhiệm, việc hoạch định và vận hành của *tổ chức*.

CHÚ THÍCH 3: Phạm vi của hệ thống quản lý có thể bao gồm toàn bộ *tổ chức*, các chức năng cụ thể được nhận biết trong *tổ chức*, các bộ phận cụ thể được nhận biết của *tổ chức*, hoặc một hay nhiều chức năng xuyên suốt một nhóm trong *tổ chức*.

**3.5****Lãnh đạo cao nhất**

*Người* (3.35) hoặc nhóm người định hướng và kiểm soát *tổ chức* (3.1) ở cấp cao nhất.

CHÚ THÍCH 1: Lãnh đạo cao nhất có quyền ủy quyền và cung cấp nguồn lực trong phạm vi *tổ chức*.

CHÚ THÍCH 2: Nếu phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.4) chỉ bao gồm một phần của *tổ chức*, thì lãnh đạo cao nhất chỉ những người định hướng và kiểm soát phần đó của *tổ chức*.

**3.3****requirement**

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

Note 1 to entry: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the *organization* (3.1) and *interested parties* (3.2) that the need or expectation under consideration is implied.

Note 2 to entry: A specified requirement is one that is stated, for example in *documented information* (3.11).

**3.4****management system**

set of interrelated or interacting elements of an *organization* (3.1) to establish *policies* (3.7) and *objectives* (3.8) and *processes* (3.12) to achieve those objectives

Note 1 to entry: A management system can address a single discipline or several disciplines.

Note 2 to entry: The system elements include the organization's structure, roles and responsibilities, planning and operation.

Note 3 to entry: The scope of a management system may include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

**3.5****top management**

*person* (3.35) or group of people who directs and controls an *organization* (3.1) at the highest level

Note 1 to entry: Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

Note 2 to entry: If the scope of the *management system* (3.4) covers only part of an organization, then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

## TCVN ISO 21001:2019

### 3.6

#### Hiệu lực

Mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định.

### 3.7

#### Chính sách

Ý đồ và định hướng của *tổ chức* (3.1) được *lãnh đạo cao nhất* (3.5) của tổ chức công bố một cách chính thức.

### 3.8

#### Mục tiêu

Kết quả cần đạt được.

CHÚ THÍCH 1: Mục tiêu có thể mang tính chiến lược, chiến thuật hoặc tác nghiệp.

CHÚ THÍCH 2: Các mục tiêu có thể liên quan đến các lĩnh vực khác nhau (như mục tiêu về giáo dục, tài chính, sức khỏe và an toàn, môi trường) và có thể áp dụng tại các cấp khác nhau [như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và *quá trình* (3.12)].

CHÚ THÍCH 3: Mục tiêu có thể thể hiện theo những cách khác như kết quả dự kiến, mục đích, chuẩn mực về tác nghiệp, mục tiêu EOMS hay sử dụng những từ ngữ khác có ý nghĩa tương tự (ví dụ mục đích, mục tiêu hướng tới hay chỉ tiêu).

CHÚ THÍCH 4: Trong bối cảnh EOMS, các mục tiêu EOMS được tổ chức lập ra, nhất quán với *chính sách* (3.7) EOMS, nhằm đạt được các kết quả cụ thể.

### 3.9

#### Rủi ro

Tác động của sự không chắc chắn.

CHÚ THÍCH 1: Tác động là một sai lệch so với dự kiến – tích cực hoặc tiêu cực.

CHÚ THÍCH 2: Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới hiểu biết hoặc *kiến thức* (3.42) về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của sự kiện đó.

### 3.6

#### Effectiveness

extent to which planned activities are realized and planned results achieved

### 3.7

#### policy

intentions and direction of an *organization* (3.1), as formally expressed by its *top management* (3.5)

### 3.8

#### objective

result to be achieved

Note 1 to entry: An objective can be strategic, tactical, or operational.

Note 2 to entry: Objectives can relate to different disciplines (such as educational, financial, health and safety, and environmental goals) and can apply at different levels (such as strategic, organization-wide, project, product and *process* (3.12)).

Note 3 to entry: An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as an EOMS objective, or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

Note 4 to entry: In the context of EOMS, EOMS objectives are set by the organization, consistent with the EOMS *policy* (3.7), to achieve specific results.

### 3.9

#### risk

effect of uncertainty

Note 1 to entry: An effect is a deviation from the expected – positive or negative.

Note 2 to entry: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information related to, understanding or *knowledge* (3.42) of, an event, its consequence, or likelihood.

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các "sự kiện" (được định nghĩa tại 3.5.1.3, TCVN 9788:2013) và "hệ quả" (được định nghĩa tại 3.6.1.3, TCVN 9788:2013) tiềm ẩn, hoặc sự kết hợp của chúng.

CHÚ THÍCH 4: Rủi ro thường thể hiện theo cách kết hợp các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và "khả năng xảy ra" (được định nghĩa tại 3.6.1.1, TCVN 9788:2013) kèm theo.

### 3.10

#### Năng lực

Khả năng áp dụng *kiến thức* (3.42) và *kỹ năng* (3.41) để đạt được kết quả dự kiến.

CHÚ THÍCH 1: Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng nghĩa là *người học* (3.25) chứng tỏ thái độ và hành vi thích hợp trong các bối cảnh hoặc tình huống khác nhau với trách nhiệm và sự tự chủ.

### 3.11

#### Thông tin dạng văn bản

Thông tin cần được *tổ chức* (3.1) kiểm soát và duy trì và phương tiện chứa đựng thông tin.

CHÚ THÍCH 1: Thông tin dạng văn bản có thể ở định dạng và phương tiện truyền thông bất kỳ và từ nguồn bất kỳ.

CHÚ THÍCH 2: Thông tin dạng văn bản có thể đề cập tới:

- *hệ thống quản lý* (3.4), gồm cả các *quá trình* (3.12) liên quan;
- thông tin được tạo ra cho việc vận hành của tổ chức (hệ thống tài liệu);
- bằng chứng về các kết quả đạt được (hồ sơ).

### 3.12

#### Quá trình

Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau để chuyển đầu vào thành đầu ra.

Note 3 to entry: Risk is often characterized by reference to potential "events" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) and "consequences" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), or a combination of these.

Note 4 to entry: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated "likelihood" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) of occurrence.

### 3.10

#### competence

ability to apply *knowledge* (3.42) and *skills* (3.41) to achieve intended results

Note 1 to entry: The ability to apply knowledge and skills means that the *learner* (3.25) demonstrates appropriate attitudes and behaviour in different contexts or situations with responsibility and autonomy.

### 3.11

#### documented information

information required to be controlled and maintained by an *organization* (3.1) and the medium on which it is contained

Note 1 to entry: Documented information can be in any format and media, and from any source.

Note 2 to entry: Documented information can refer to:

- the *management system* (3.4), including related *processes* (3.12);
- information created in order for the organization to operate (documentation);
- evidence of results achieved (records).

### 3.12

#### process

set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs.

**3.13**

**Kết quả thực hiện**

Kết quả có thể đo được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến cả các phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý các hoạt động, *quá trình* (3.12), sản phẩm (gồm cả dịch vụ), hệ thống hoặc *tổ chức* (3.1).

**3.14**

**Thuê ngoài**

Thực hiện việc sắp đặt trong đó một *tổ chức* (3.1) bên ngoài thực hiện một phần chức năng hoặc *quá trình* (3.12) của *tổ chức*.

CHÚ THÍCH 1: Một *tổ chức* bên ngoài nằm ngoài phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.4), mặc dù chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài lại thuộc phạm vi của hệ thống quản lý.

**3.15**

**Theo dõi**

Việc xác định tình trạng của hệ thống, *quá trình* (3.12) hay hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Để xác định tình trạng có thể cần kiểm tra, giám sát hay quan trắc chặt chẽ.

**3.16**

**Đo lường**

*Quá trình* (3.12) xác định một giá trị.

**3.17**

**Đánh giá**

*Quá trình* (3.12) có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá.

CHÚ THÍCH 1: Một cuộc đánh giá có thể là đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá bên ngoài (bên thứ hai hoặc thứ ba) và có thể là một đánh giá kết hợp (kết hợp hai hay nhiều lĩnh vực).

**3.13**

**performance**

measurable result

Note 1 to entry: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

Note 2 to entry: Performance can relate to the management of activities, *processes* (3.12), products (including services), systems or *organizations* (3.1).

**3.14**

**outsource (verb)**

make an arrangement where an external *organization* (3.1) performs part of an organization's function or *process* (3.12)

Note 1 to entry: An external organization is outside the scope of the *management system* (3.4), although the outsourced function or process is within the scope.

**3.15**

**monitoring**

determining the status of a system, a *process* (3.12) or an activity

Note 1 to entry: To determine the status, there may be a need to check, supervise or critically observe.

**3.16**

**measurement**

*process* (3.12) to determine a value

**3.17**

**audit**

systematic, independent and documented *process* (3.12) for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit criteria are fulfilled

Note 1 to entry: An audit can be an internal audit (first party) or an external audit (second party or third party), and it can be a combined audit (combining two or more disciplines).

<p>CHÚ THÍCH 2: Đánh giá nội bộ do <i>tổ chức</i> (3.1) tự tiến hành hoặc do bên ngoài thực hiện với danh nghĩa của <i>tổ chức</i>.</p>	<p>Note 2 to entry: An internal audit is conducted by the <i>organization</i> (3.1) itself, or by an external party on its behalf.</p>
<p>CHÚ THÍCH 3: "Bằng chứng đánh giá" và "chuẩn mực đánh giá" được định nghĩa trong TCVN ISO 19011.</p>	<p>Note 3 to entry: "Audit evidence" and "audit criteria" are defined in ISO 19011.</p>
<p><b>3.18</b> <b>Sự phù hợp</b> Việc đáp ứng một <i>yêu cầu</i> (3.3)</p>	<p><b>3.18</b> <b>conformity</b> fulfilment of a <i>requirement</i> (3.3)</p>
<p><b>3.19</b> <b>Sự không phù hợp</b> Sự không đáp ứng một <i>yêu cầu</i> (3.3).</p>	<p><b>3.19</b> <b>nonconformity</b> non-fulfilment of a <i>requirement</i> (3.3)</p>
<p><b>3.20</b> <b>Hành động khắc phục</b> Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của <i>sự không phù hợp</i> (3.19) và ngăn ngừa việc tái diễn.</p>	<p><b>3.20</b> <b>corrective action</b> action to eliminate the cause of a <i>nonconformity</i> (3.19) and to prevent recurrence</p>
<p><b>3.21</b> <b>Cải tiến liên tục</b> Hoạt động lặp lại để nâng cao <i>kết quả thực hiện</i> (3.13)</p>	<p><b>3.21</b> <b>continual improvement</b> recurring activity to enhance <i>performance</i> (3.13)</p>
<p><b>3.22</b> <b>Tổ chức giáo dục</b> <i>Tổ chức</i> (3.1) có hoạt động chính là cung cấp <i>sản phẩm giáo dục</i> (3.24) và <i>dịch vụ giáo dục</i> (3.23).</p>	<p><b>3.22</b> <b>educational organization</b> <i>organization</i> (3.1) whose core business is the provision of <i>educational products</i> (3.24) and <i>educational services</i> (3.23)</p>
<p>CHÚ THÍCH 1: Tổ chức giáo dục có thể bao gồm cả <i>tổ chức giáo dục</i> thuộc <i>tổ chức</i> lớn hơn có hoạt động chính không phải là giáo dục, ví dụ như cơ quan đào tạo chuyên môn.</p>	<p>Note 1 to entry: This can include an educational organization within a larger organization whose core business is not education, such as a professional training department.</p>
<p><b>3.23</b> <b>Dịch vụ giáo dục</b> <i>Quá trình</i> (3.12) hỗ trợ việc đạt được và phát triển <i>năng lực</i> (3.10) của <i>người học</i> (3.25) thông qua <i>giảng dạy</i> (3.39), học tập hoặc nghiên cứu.</p>	<p><b>3.23</b> <b>educational service</b> <i>process</i> (3.12) that supports acquisition and development of <i>learners'</i> (3.25) <i>competence</i> (3.10) through <i>teaching</i> (3.39), learning or research</p>
<p><b>3.24</b> <b>Sản phẩm giáo dục</b> <b>Tài nguyên học tập</b> Hàng hóa hữu hình hoặc vô hình được sử dụng để hỗ trợ về mặt sư phạm cho <i>dịch vụ giáo dục</i> (3.23).</p>	<p><b>3.24</b> <b>educational product</b> <b>learning resource</b> tangible or intangible goods used in pedagogical support of an <i>educational service</i> (3.23)</p>

## TCVN ISO 21001:2019

CHÚ THÍCH 1: Sản phẩm giáo dục có thể dưới dạng vật chất hoặc dạng số và có thể bao gồm sách giáo khoa, sách bài tập, bảng tính, bản tính (ví dụ hình khối, hạt), thẻ thông tin, hội thảo *nhà giáo* (3.27), chuyên người thật việc thật, sách, áp phích, trò chơi giáo dục, các ứng dụng, trang tin điện tử, phần mềm, các *khóa học* (3.33) trực tuyến, sách hoạt động, tiểu thuyết đồ họa, sách tham khảo, DVD, CD, tạp chí và tạp chí thường kỳ, hướng dẫn nghiên cứu, hướng dẫn cho giáo viên, phòng thí nghiệm, mô hình, phim, chương trình truyền hình, webcasts, podcasts, bản đồ và atlas địa lý, tiêu chuẩn, quy định kỹ thuật và nghiên cứu tình huống.

CHÚ THÍCH 2: Sản phẩm giáo dục có thể được tạo ra bởi bên bất kỳ gồm cả *người học* (3.25).

### 3.25

#### Người học/học viên

*Bên hưởng lợi* (3.26) thu được và phát triển *năng lực* (3.10) thông qua việc sử dụng *dịch vụ giáo dục* (3.23).

### 3.26

#### Bên hưởng lợi

*Người* (3.35) hoặc nhóm người thu được lợi ích từ sản phẩm và dịch vụ của *tổ chức giáo dục* (3.22) và tổ chức giáo dục có nghĩa vụ phục vụ theo *sứ mệnh* (3.31) của mình.

CHÚ THÍCH 1: Phụ lục D bao gồm danh sách các bên hưởng lợi.

### 3.27

#### Nhà giáo/giáo viên

*Người* (3.35) thực hiện hoạt động *giảng dạy* (3.39).

CHÚ THÍCH 1: Trong các bối cảnh khác nhau, nhà giáo đôi khi được gọi là giáo viên, giảng viên, huấn luyện viên, người hướng dẫn, gia sư, nhà tư vấn hoặc người kèm cặp.

Note 1 to entry: Educational products can be either physical or digital and can include textbooks, workbooks, worksheets, manipulatives (e.g. blocks, beads), flashcards, *educator* (3.27) workshops, non-fiction, books, posters, educational games, applications, websites, software, online *courses* (3.33), activity books, graphic novels, reference books, DVDs, CDs, magazines and periodicals, study guides, educator guides, laboratories, models, movies, television shows, webcasts, podcasts, maps and atlases, standards, technical specifications and case studies.

Note 2 to entry: Educational products can be produced by any parties, including *learners* (3.25).

### 3.25

#### learner

*beneficiary* (3.26) acquiring and developing *competence* (3.10) using an *educational service* (3.23)

### 3.26

#### beneficiary

*person* (3.35) or group of people benefiting from the products and services of an *educational organization* (3.22) and whom the educational organization is obliged to serve by virtue of its *mission* (3.31)

Note 1 to entry: Annex D includes a list of beneficiaries.

### 3.27

#### Educator

*person* (3.35) who performs *teaching* (3.39) activities

Note 1 to entry: In different contexts, an educator is sometimes referred to as a teacher, a trainer, a coach, a facilitator, a tutor, a consultant, an instructor, a lecturer or a mentor.

## 3.28

**Chương trình giảng dạy**

*Thông tin dạng văn bản* (3.11) về những gì, tại sao và cách thức tốt nhất người học cần học một cách hệ thống và có chủ đích.

CHÚ THÍCH 1: Chương trình giảng dạy có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, mục đích hoặc *mục tiêu* (3.8) học tập, nội dung, kết quả học tập, phương pháp *giảng dạy* (3.39) và học tập, các chỉ số *kết quả thực hiện* (3.13), phương pháp đánh giá hoặc kế hoạch nghiên cứu liên quan đến việc học tập. Chương trình này cũng có thể được gọi là *hồ sơ năng lực* (3.10), *chuẩn năng lực*, *chương trình học* (3.34) hoặc kế hoạch giảng dạy.

## 3.29

**Trách nhiệm xã hội**

Trách nhiệm của *tổ chức* (3.1) đối với những tác động của các quyết định và hoạt động của tổ chức tới xã hội và môi trường, thông qua hành vi minh bạch và có đạo đức:

- đóng góp cho sự phát triển bền vững, bao gồm cả sức khỏe và phúc lợi xã hội;
- tính đến mong đợi của các *bên quan tâm* (3.2);
- tuân thủ luật pháp hiện hành và nhất quán với *chuẩn mực ứng xử quốc tế*; và
- được tích hợp trong toàn bộ tổ chức và được thực hành trong các mối quan hệ của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Các hoạt động bao gồm sản phẩm, dịch vụ và *quá trình* (3.12).

CHÚ THÍCH 2: Mối quan hệ đề cập tới các hoạt động của tổ chức trong phạm vi ảnh hưởng của mình.

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 2.18 được sửa đổi – Từ “bên liên quan” được thay bằng “bên quan tâm”]

## 3.28

**curriculum**

*documented information* (3.11) of what, why, how and how well *learners* (3.25) should learn in a systematic and intentional way

Note 1 to entry: A curriculum can include, but is not limited to, the learning aims or *objectives* (3.8), content, learning outcomes, *teaching* (3.39) and learning methods, *performance* (3.13) indicators, assessment methods or research plan that are related to learning. It can also be referred to as a *competence* (3.10) profile, competence referential, study *programme* (3.34) or teaching plan.

## 3.29

**social responsibility**

responsibility of an *organization* (3.1) for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behaviour that

- contributes to sustainable development, including health and the welfare of society;
- takes into account the expectations of *interested parties* (3.2);
- is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour; and
- is integrated throughout the organization and practised in its relationships

Note 1 to entry: Activities include products, services and *processes* (3.12).

Note 2 to entry: Relationships refer to an organization's activities within its sphere of influence.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.18, modified — The word “stakeholders” has been replaced by “interested parties”.]

**3.30**

**Tầm nhìn**

Mong muốn của *tổ chức* (3.1) về tình trạng mong đợi trong tương lai của *tổ chức* và hoàn toàn thống nhất với *sứ mệnh* (3.31) của *tổ chức*.

**3.31**

**Sứ mệnh**

Lý do tồn tại, nhiệm vụ và phạm vi của *tổ chức* (3.1) được chuyển thành bối cảnh hoạt động của *tổ chức*.

**3.32**

**Chiến lược**

Kế hoạch để hoàn thành *sứ mệnh* (3.7.1) và đạt được *tầm nhìn* (3.30) của *tổ chức* (3.1).

**3.33**

**Khóa học**

Tập hợp riêng biệt các hoạt động *giảng dạy* (3.39) và học tập, được thiết kế để đáp ứng các *mục tiêu* (3.8) học tập hoặc kết quả học tập xác định.

CHÚ THÍCH 1: Một khóa học đôi khi được gọi là một đơn vị tín chỉ hoặc môn học.

**3.34**

**Chương trình học**

Tập hợp nhất quán các *khóa học* (3.33) được thiết kế để đáp ứng *mục tiêu* (3.8) học tập hoặc kết quả học tập xác định và hướng đến sự thừa nhận.

CHÚ THÍCH 1: Thừa nhận có thể dưới hình thức bằng cấp, chứng chỉ hoàn thành, tham gia hoặc đạt kết quả, thẻ, bằng tốt nghiệp và các hình thức khác.

**3.35**

**Người**

**Cá nhân**

Con người, nghĩa là một người tự nhiên, hành động như một thực thể không thể tách rời hoặc được coi như vậy.

**3.30**

**vision**

aspirations of an *organization* (3.1) in relation to its desired future condition and duly aligned with its *mission* (3.31)

**3.31**

**mission**

reason for being, mandate and scope of an *organization* (3.1), translated into the context in which it operates

**3.32**

**strategy**

plan to accomplish the *organization's* (3.1) *mission* (3.31) and achieve the *organization's vision* (3.30)

**3.33**

**course**

distinct set of *teaching* (3.39) and learning activities, designed to meet defined learning *objectives* (3.8) or learning outcomes

Note 1 to entry: A course is sometimes referred to as a credit-unit or a subject.

**3.34**

**programme**

consistent set of *courses* (3.33) designed to meet defined learning *objectives* (3.8) or learning outcomes, and leading to recognition

Note 1 to entry: Recognition can take the form of a degree, a certificate of completion, participation or achievement, a badge, diploma and other forms.

**3.35**

**person**

**individual**

human being, i.e. a natural person, who acts as a distinct indivisible entity or is considered as such

[NGUỒN: ISO/IEC 15944-1:2011, 3.28, được sửa đổi – Thuật ngữ ưu tiên “người” được đưa lên trên thuật ngữ được chấp nhận “cá nhân” và từ “con người là một” trước từ “con người” ở đầu định nghĩa được bỏ đi.]

### 3.36

#### Nhân viên

*Người* (3.35) làm việc cho tổ chức và trong tổ chức (3.1).

### 3.37

#### Khả năng sử dụng

Mức độ theo đó một sản phẩm, dịch vụ, môi trường hay cơ sở vật chất có thể được sử dụng bởi người dùng xác định để đạt được mục đích xác định với *hiệu lực* (3.6), hiệu quả và sự thỏa mãn trong bối cảnh sử dụng xác định.

[NGUỒN: ISO 9241-11:1998, 3.1, được sửa đổi – Các từ “dịch vụ, môi trường hay cơ sở vật chất” được bổ sung vào sau “sản phẩm”]

### 3.38

#### Khả năng tiếp cận

*Khả năng sử dụng* (3.37) của con người đối với một sản phẩm, dịch vụ, môi trường hay cơ sở vật chất trong phạm vi năng lực rộng nhất.

[NGUỒN: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, được sửa đổi – Bỏ ví dụ]

### 3.39

#### Giảng dạy

Làm việc với *người học* (3.25) để hỗ trợ họ học tập.

CHÚ THÍCH 1: Làm việc với người học hàm ý việc thiết kế, dẫn dắt và theo dõi hoạt động học tập.

CHÚ THÍCH 2: Giảng dạy có thể kết hợp các vai trò khác nhau: cung cấp nội dung, hướng dẫn, kèm cặp, xây dựng cộng đồng và ở mức độ nhất định là người cố vấn và người đưa ra hướng dẫn học tập.

[SOURCE: ISO/IEC 15944-1:2011, 3.28, modified — The preferred term “person” has been added above the admitted term “individual”, and the words “person who is a” have been removed before “human being” at the start of the definition.]

### 3.36

#### staff

*persons* (3.35) who work for and within an *organization* (3.1)

### 3.37

#### usability

extent to which a product, service, environment or facility can be used by specified users to achieve specified goals with *effectiveness* (3.6), efficiency and satisfaction in a specified context of use

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.1, modified — The words “service, environment or facility” have been added after “product”.]

### 3.38

#### accessibility

*usability* (3.37) of a product, service, environment, or facility by people within the widest range of capabilities

[SOURCE: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, modified — The example has been removed.]

### 3.39

#### teaching

working with *learners* (3.25) to assist and support them with learning

Note 1 to entry: Working with learners implies designing, leading and following up learning activities.

Note 2 to entry: Teaching can combine different roles: content delivery, facilitation, mentorship, community builder and, to a certain extent, counsellor and academic guidance provider.

**3.40**

**Học tập suốt đời**

Việc cung cấp hoặc sử dụng các cơ hội học tập trong suốt cuộc đời con người nhằm thúc đẩy sự phát triển liên tục.

**3.41**

**Kỹ năng**

Tập hợp các bí quyết cho phép một *người* (3.35) làm chủ được một hoạt động và thành công trong việc hoàn thành một nhiệm vụ.

CHÚ THÍCH 1: Kỹ năng có thể là nhận thức, cảm xúc, xã hội hoặc tâm lý.

**3.42**

**Tri thức/Kiến thức**

Thực tế, thông tin, nguyên tắc hoặc hiểu biết thu được từ kinh nghiệm, nghiên cứu hoặc giáo dục.

[NGUỒN: TCVN ISO/IEC TS 17027:2015, 2.56, được sửa đổi – Bỏ từ “chân lý” sau từ “thông tin” và bổ sung từ “nghiên cứu” sau từ “kinh nghiệm”.]

**3.43**

**Kiểm tra xác nhận**

Việc xác nhận, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan, rằng các yêu cầu xác định được thực hiện.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.8.12, được sửa đổi – Bỏ các chú thích.]

**3.44**

**Xác nhận-giá trị sử dụng**

Việc xác nhận, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan, rằng các yêu cầu đối với việc sử dụng hoặc ứng dụng cụ thể đã định được đáp ứng.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.8.13, được sửa đổi – Bỏ các chú thích.]

**3.40**

**lifelong learning**

provision or use of learning opportunities throughout people's lives in order to foster their continuous development

**3.41**

**skill**

set of know-how that allows a *person* (3.35) to master an activity and succeed in accomplishing a task

Note 1 to entry: Skill can be cognitive, emotional, social or psychomotor

**3.42**

**knowledge**

facts, information, principles or understanding acquired through experience, research or education

[SOURCE: ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, modified — The word “truths” has been removed after “information” and the word “research” has been added after “experience”.]

**3.43**

**verification**

confirmation, through the provision of objective evidence, that specified requirements have been fulfilled

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.12, modified — Notes to entry have been removed.]

**3.44**

**validation**

confirmation, through the provision of objective evidence, that the requirements for a specific intended use or application have been fulfilled

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.13, modified — Notes to entry have been removed.]

## 4 Bối cảnh của tổ chức

### 4.1 Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Tổ chức phải xác định các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến mục đích, trách nhiệm xã hội và định hướng chiến lược của mình và ảnh hưởng đến khả năng của tổ chức trong việc đạt được (các) kết quả dự kiến của EOMS.

Tổ chức phải theo dõi và xem xét thông tin về những vấn đề bên ngoài và nội bộ này.

CHÚ THÍCH 1: Các vấn đề có thể bao gồm những yếu tố hoặc điều kiện tích cực và tiêu cực cho việc xem xét.

CHÚ THÍCH 2: Hiểu bối cảnh bên ngoài có thể dễ dàng hơn thông qua việc xem xét các vấn đề nảy sinh từ các yếu tố công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội, chính trị, kinh tế và môi trường ở cấp quốc tế, quốc gia, khu vực hay địa phương.

CHÚ THÍCH 3: Hiểu bối cảnh nội bộ có thể dễ dàng hơn thông qua việc xem xét các vấn đề liên quan đến giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của tổ chức.

CHÚ THÍCH 4: Định hướng chiến lược có thể được thể hiện bằng thông tin dạng văn bản như tuyên bố về sứ mệnh hoặc tầm nhìn của tổ chức.

### 4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Do tác động hoặc tác động tiềm ẩn của các bên quan tâm tới khả năng của tổ chức trong việc cung cấp một cách ổn định và nhất quán các sản phẩm và dịch vụ giáo dục, nên tổ chức phải xác định:

- a) các bên quan tâm có liên quan tới EOMS;
- b) yêu cầu có liên quan của các bên quan tâm này.

Các bên quan tâm này phải bao gồm:

- người học;

## 4 Context of the organization

### 4.1 Understanding the organization and its context

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose, its social responsibility and its strategic direction, and that affect its ability to achieve the intended outcomes of its EOMS.

The organization shall monitor and review information about these external and internal issues.

NOTE 1 Issues can include positive and negative factors or conditions for consideration.

NOTE 2 Understanding the external context can be facilitated by considering issues arising from technological, competitive, market, cultural, social, political, economic and environmental factors, whether international, national, regional or local.

NOTE 3 Understanding the internal context can be facilitated by considering issues related to values, culture, knowledge and performance of the organization.

NOTE 4 Strategic direction can be expressed through documented information such as the organizational mission or vision statement.

### 4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties

Due to their effect or potential effect on the organization's ability to consistently and sustainably provide educational products and services, the organization shall determine:

- a) the interested parties that are relevant to the EOMS;
- b) the relevant requirements of these interested parties.

These interested parties shall include:

- learners;

## TCVN ISO 21001:2019

- bên hưởng lợi khác;
- nhân viên của tổ chức.

Tổ chức phải theo dõi và xem xét thông tin về các bên quan tâm và yêu cầu liên quan của họ.

CHÚ THÍCH: Phụ lục C đưa ra phân loại các bên quan tâm của tổ chức giáo dục.

### 4.3 Xác định phạm vi hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục

Tổ chức phải xác định ranh giới và khả năng áp dụng của EOMS để thiết lập phạm vi của hệ thống. Khi xác định phạm vi này, tổ chức phải xem xét:

- a) các vấn đề bên ngoài và nội bộ đề cập ở 4.1;
- b) yêu cầu của các bên quan tâm liên quan đề cập ở 4.2;
- c) sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

Tổ chức phải áp dụng tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn này nếu những yêu cầu đó áp dụng được trong phạm vi đã xác định của EOMS.

Phạm vi của EOMS phải sẵn có và được duy trì bằng thông tin dạng văn bản. Phạm vi này phải nêu loại sản phẩm và dịch vụ được bao trùm và phải đưa ra lý giải cho các yêu cầu của tiêu chuẩn được tổ chức xác định là không thể áp dụng cho EOMS của mình.

Sự phù hợp với tiêu chuẩn này chỉ có thể được công bố khi yêu cầu được xác định là không thể áp dụng không làm ảnh hưởng tới khả năng hay trách nhiệm của tổ chức trong việc đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của tổ chức và nâng cao sự thỏa mãn của người học và các bên hưởng lợi khác.

Tất cả các sản phẩm và dịch vụ tổ chức giáo dục cung cấp cho người học phải được đưa vào phạm vi của EOMS.

- other beneficiaries;
- staff of the organization.

The organization shall monitor and review information about these interested parties and their relevant requirements.

NOTE Annex C gives a classification of interested parties in educational organizations.

### 4.3 Determining the scope of the management system for educational organizations

The organization shall determine the boundaries and applicability of the EOMS to establish its scope. When determining this scope, the organization shall consider:

- a) the external and internal issues referred to in 4.1;
- b) the requirements of relevant interested parties referred to in 4.2;
- c) the products and services of the organization.

The organization shall apply all the requirements of this document if they are applicable within the determined scope of its EOMS.

The scope of the EOMS shall be available and be maintained as documented information. The scope shall state the types of products and services covered, and provide justification for any requirement of this document that the organization determines is not applicable to its EOMS.

Conformity to this document may only be claimed if the requirements determined as not being applicable do not affect the organization's ability or responsibility to ensure the conformity of its products and services and the enhancement of learners' and other beneficiaries' satisfaction.

All products and services provided to learners by an educational organization shall be included within the scope of this EOMS.

#### 4.4 Hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục (EOMS)

4.4.1 Tổ chức phải thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục EOMS, bao gồm các quá trình cần thiết và sự tương tác giữa các quá trình, phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

Tổ chức phải xác định các quá trình của EOMS và việc áp dụng các quá trình này trong toàn bộ tổ chức và phải:

- a) xác định đầu vào cần thiết và đầu ra mong muốn của các quá trình này;
- b) xác định trình tự và sự tương tác giữa các quá trình;
- c) xác định và áp dụng các tiêu chí và phương pháp (bao gồm theo dõi, đo lường và chỉ số kết quả thực hiện có liên quan) cần thiết để đảm bảo thực hiện và kiểm soát có hiệu lực các quá trình này;
- d) xác định nguồn lực cần thiết cho các quá trình này và đảm bảo sẵn có các nguồn lực đó;
- e) phân công trách nhiệm và quyền hạn đối với các quá trình;
- f) giải quyết các rủi ro và cơ hội được xác định theo các yêu cầu của 6.1;
- g) đánh giá các quá trình này và thực hiện mọi thay đổi cần thiết để đảm bảo các quá trình này đạt được kết quả dự kiến của nó;
- h) cải tiến các quá trình và EOMS.

4.4.2 Ở mức độ cần thiết, tổ chức phải:

- a) duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của tổ chức;
- b) lưu giữ thông tin dạng văn bản để có sự tin cậy rằng các quá trình được thực hiện như đã hoạch định.

#### 4.4 Management system for educational organizations (EOMS)

4.4.1 The organization shall establish, implement, maintain and continually improve an EOMS, including the processes needed and their interactions, in accordance with the requirements of this document.

The organization shall determine processes for the EOMS and their application throughout the organization and shall:

- a) determine the inputs required and the outputs expected from these processes;
- b) determine the sequence and interaction of these processes;
- c) determine and apply the criteria and methods (including monitoring, measurement and related performance indicators) needed to ensure the effective operation and control of these processes;
- d) determine the resources needed for these processes and ensure their availability;
- e) assign the responsibilities and authorities for these processes;
- f) address the risks and opportunities as determined in accordance with the requirements of 6.1;
- g) evaluate these processes and implement any changes needed to ensure that these processes achieve their intended results;
- h) improve the processes and the EOMS.

4.4.2 To the extent necessary, the organization shall:

- a) maintain documented information to support the operation of its processes;
- b) retain documented information to have confidence that the processes are being carried out as planned.

## 5 Sự lãnh đạo

### 5.1 Sự lãnh đạo và cam kết

#### 5.1.1 Khái quát

Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với EOMS thông qua việc:

- a) chịu trách nhiệm giải trình đối với hiệu lực của EOMS;
- b) đảm bảo rằng chính sách và mục tiêu của tổ chức giáo dục được thiết lập và tương thích với bối cảnh và định hướng chiến lược của tổ chức;
- c) đảm bảo tích hợp các yêu cầu của EOMS vào các quá trình hoạt động chủ chốt của tổ chức;
- d) thúc đẩy việc sử dụng cách tiếp cận theo quá trình và tư duy dựa trên rủi ro;
- e) đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho EOMS;
- f) trao đổi thông tin về tầm quan trọng của việc quản lý có hiệu lực tổ chức giáo dục và của sự phù hợp với các yêu cầu của EOMS;
- g) đảm bảo EOMS đạt được (các) kết quả dự kiến;
- h) lôi cuốn sự tham gia, định hướng và hỗ trợ nhân sự cùng đóng góp cho hiệu lực của EOMS;
- i) thúc đẩy cải tiến liên tục;
- j) hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng tỏ sự lãnh đạo của họ và thực hiện vai trò lãnh đạo ở các khu vực họ chịu trách nhiệm.
- k) hỗ trợ việc thực hiện lâu dài tầm nhìn giáo dục và các khái niệm về giáo dục có liên quan;
- l) thiết lập, xây dựng và duy trì kế hoạch chiến lược cho tổ chức;

## 5 Leadership

### 5.1 Leadership and commitment

#### 5.1.1 General

Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the EOMS by:

- a) being accountable for the effectiveness of the EOMS;
- b) ensuring that the educational organization policy and educational organization objectives are established and are compatible with the context and strategic direction of the organization;
- c) ensuring the integration of the EOMS requirements into the organization's business processes;
- d) promoting the use of the process approach and risk-based thinking;
- e) ensuring that the resources needed for the EOMS are available;
- f) communicating the importance of effective educational organization management and of conforming to the EOMS requirements;
- g) ensuring that the EOMS achieves its intended outcome(s);
- h) engaging, directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the EOMS;
- i) promoting continual improvement;
- j) supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility;
- k) supporting the sustainable implementation of the educational vision and related educational concepts;
- l) establishing, developing and maintaining a strategic plan for the organization;

- m) đảm bảo các yêu cầu về giáo dục của người học, gồm cả những nhu cầu đặc biệt, được nhận biết và giải quyết;
- n) xem xét các nguyên tắc về trách nhiệm xã hội.
- m) ensuring that learners' educational requirements, including special needs, are identified and addressed;
- n) considering principles of social responsibility.

**CHÚ THÍCH:** Từ "hoạt động chủ chốt" được nhắc đến trong tiêu chuẩn này có thể được diễn giải theo nghĩa rộng gồm các hoạt động cốt lõi trong mục đích tồn tại của tổ chức, dù là tổ chức công hay tư, tự nguyện, lợi nhuận hay phi lợi nhuận.

**NOTE** Reference to "business" in this document can be interpreted broadly to mean those activities that are core to the purposes of the organization's existence, whether the organization is public, private, voluntary, for profit or non-profit.

### 5.1.2 Hướng vào học viên và các bên hưởng lợi khác

### 5.1.2 Focus on learners and other beneficiaries

Lãnh đạo cao nhất phải chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc đảm bảo rằng:

Top management shall be directly responsible for ensuring that:

- a) các nhu cầu và mong đợi của học viên và các bên hưởng lợi khác được xác định, hiểu rõ và đáp ứng một cách nhất quán và được chứng tỏ thông qua việc theo dõi sự thỏa mãn và sự tiến bộ trong giáo dục của họ;
- b) các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và khả năng nâng cao sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác được xác định và giải quyết.
- a) the needs and expectations of learners and other beneficiaries are determined, understood and consistently met, as evidenced by monitoring their satisfaction and educational progress;
- b) the risks and opportunities that can affect conformity of products and services and the ability to enhance learner and other beneficiary satisfaction are determined and addressed.

### 5.1.3 Yêu cầu bổ sung đối với việc giáo dục theo nhu cầu đặc biệt

### 5.1.3 Additional requirements for special needs education

Người học có nhu cầu đặc biệt là người có thể có nhu cầu giáo dục không thể được đáp ứng thông qua việc hướng dẫn và thực hành đánh giá thông thường (ví dụ các điểm đặc biệt về hành vi, giao tiếp, trí tuệ, thể chất, năng khiếu hoặc nhu cầu khác của người học đối với việc giáo dục đặc biệt). Điều này hàm ý nhu cầu đảm bảo có các kênh trao đổi thông tin để các bên quan tâm có thể tiếp nhận thông tin họ cần cho hoạt động của mình.

A special needs learner is someone who might have educational needs that cannot be met through regular instruction and assessment practices (e.g. exceptionalities such as behavioural, communicational, intellectual, physical, giftedness, or other learner needs for special education; learners can have more than one exceptionality). This implies the need to ensure the existence of communication channels so the interested parties can receive the information they need for their activity.

## TCVN ISO 21001:2019

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng:

- có các nguồn lực và việc đào tạo hỗ trợ khả năng tiếp cận trong môi trường học tập;
- các sắp đặt thuận tiện hợp lý cho người học có nhu cầu đặc biệt để thúc đẩy việc tiếp cận công bằng cơ sở vật chất và môi trường giáo dục cho người học này.

### 5.2 Chính sách

#### 5.2.1 Xây dựng chính sách

Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập, xem xét và duy trì chính sách của tổ chức giáo dục, chính sách này:

- a) hỗ trợ cho sứ mệnh và tầm nhìn của tổ chức giáo dục;
- b) phù hợp với mục đích và bối cảnh của tổ chức;
- c) đưa ra khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu của tổ chức giáo dục;
- d) bao gồm việc cam kết thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng;
- e) bao gồm việc cam kết cải tiến liên tục EOMS;
- f) tính đến sự phát triển trong giáo dục, khoa học và kỹ thuật có liên quan;
- g) bao gồm cam kết thỏa mãn trách nhiệm xã hội của tổ chức;
- h) mô tả và bao gồm cam kết đối với việc quản lý tài sản trí tuệ;
- i) xem xét nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.

#### 5.2.2 Trao đổi thông tin về chính sách

Chính sách của tổ chức giáo dục phải:

- a) sẵn có và được duy trì bằng thông tin dạng văn bản;
- b) được truyền đạt, thấu hiểu và thực hiện trong

Top management shall ensure that:

- resources and training are in place to support accessibility in learning environments;
- reasonable accommodation is provided for learners with special needs to promote an equitable access to facilities and the educational environments as other learners.

### 5.2 Policy

#### 5.2.1 Developing the policy

Top management shall establish, review and maintain an educational organization policy that:

- a) supports the educational organization mission and vision;
- b) is appropriate to the purpose and context of the organization;
- c) provides a framework for setting educational organization objectives;
- d) includes a commitment to satisfy applicable requirements;
- e) includes a commitment to continual improvement of the EOMS;
- f) takes into account relevant educational, scientific and technical developments;
- g) includes a commitment to satisfy the organization's social responsibility;
- h) describes and includes a commitment towards managing intellectual property;
- i) considers the needs and expectations of relevant interested parties.

#### 5.2.2 Communicating the policy

The educational organization policy shall:

- a) be available and be maintained as documented information;
- b) be communicated, understood and applied

tổ chức;

- c) sẵn có cho các bên quan tâm liên quan, khi thích hợp.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về việc trao đổi thông tin với các bên quan tâm được nêu trong Phụ lục D.

### 5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng trách nhiệm và quyền hạn của các vị trí thích hợp được phân công, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức.

Lãnh đạo cao nhất phải phân công trách nhiệm và quyền hạn đối với việc:

- a) đảm bảo rằng EOMS phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- b) đảm bảo rằng chính sách của tổ chức giáo dục được hiểu rõ và được thực hiện;
- c) đảm bảo rằng các quá trình của EOMS mang lại đầu ra dự kiến;
- d) báo cáo về kết quả thực hiện EOMS và các cơ hội cải tiến (xem 10.1) cho lãnh đạo cao nhất (xem 9.3.2);
- e) đảm bảo thúc đẩy việc hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác trong toàn bộ tổ chức;
- f) đảm bảo duy trì được tính toàn vẹn của EOMS khi những thay đổi đối với EOMS được hoạch định và thực hiện;
- g) quản lý việc trao đổi thông tin (xem 7.4) của tổ chức;
- h) đảm bảo tất cả các quá trình học tập được tích hợp, không phân biệt phương pháp thực hiện;
- i) kiểm soát thông tin dạng văn bản (xem 7.5);
- j) quản lý các yêu cầu của người học có nhu cầu đặc biệt.

within the organization;

- c) be available to relevant interested parties, as appropriate.

NOTE Guidelines for communication with interested parties are provided in Annex D.

### 5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned and communicated within the organization.

Top management shall assign the responsibility and authority for:

- a) ensuring that the EOMS conforms to the requirements of this document;
- b) ensuring that the educational organization policy is understood and implemented;
- c) ensuring that the processes of the EOMS deliver their intended outputs;
- d) reporting on the performance of the EOMS and on opportunities for improvement (see 10.1) to top management (see 9.3.2);
- e) ensuring the promotion of a focus on learners and other beneficiaries throughout the organization;
- f) ensuring that the integrity of the EOMS is maintained when changes to the EOMS are planned and implemented;
- g) managing the organization's communications (see 7.4);
- h) ensuring that all learning processes are integrated, regardless of method of delivery;
- i) control of documented information (see 7.5);
- j) managing the requirements of learners with special needs.

**6 Hoạch định**

**6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội**

6.1.1 Khi hoạch định EOMS, tổ chức phải xem xét các vấn đề được đề cập ở 4.1, các yêu cầu được đề cập ở 4.2 và 4.4 và xác định các rủi ro và cơ hội cần giải quyết nhằm:

- a) mang lại sự đảm bảo rằng EOMS có thể đạt được (các) kết quả dự kiến;
- b) nâng cao những tác động mong muốn;
- c) ngăn ngừa hoặc giảm những tác động không mong muốn;
- d) đạt được cải tiến liên tục.

6.1.2 Tổ chức phải hoạch định:

- a) các hành động giải quyết những rủi ro và cơ hội này;
- b) cách thức để:
  - tích hợp và thực hiện các hành động vào các quá trình của EOMS (xem Điều 8);
  - xem xét đánh giá hiệu lực của những hành động này.

Hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội phải tương ứng với khả năng xảy ra và tác động tiềm ẩn tới sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Các phương án giải quyết rủi ro có thể bao gồm tránh rủi ro, chấp nhận rủi ro để theo đuổi cơ hội, loại bỏ nguồn rủi ro, thay đổi khả năng xảy ra hoặc hệ quả, chia sẻ rủi ro hoặc duy trì rủi ro bằng quyết định đúng đắn.

CHÚ THÍCH 2: Cơ hội có thể dẫn đến việc chấp nhận thực hành mới, đưa ra sản phẩm hoặc dịch vụ giáo dục mới, mở thị trường mới, tiếp cận người học mới và các bên hưởng lợi khác, xây dựng quan hệ đối tác, sử dụng công nghệ mới và các khả năng mong muốn, khả thi khác để giải quyết nhu cầu của tổ chức hoặc của người học hay bên hưởng lợi khác của tổ chức.

**6 Planning**

**6.1 Actions to address risks and opportunities**

6.1.1 When planning for the EOMS, the organization shall consider the issues referred to in 4.1 and the requirements referred to in 4.2 and 4.4 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to:

- a) give assurance that the EOMS can achieve its intended outcome(s);
- b) enhance desirable effects;
- c) prevent, mitigate or reduce, undesired effects;
- d) achieve continual improvement.

6.1.2 The organization shall plan:

- a) actions to address these risks and opportunities;
- b) how to:
  - integrate and implement the actions into its EOMS processes (see Clause 8);
  - evaluate the effectiveness of these actions.

Actions taken to address risks and opportunities shall be proportionate to the probability of occurrence and potential impact on the conformity of products and services.

NOTE 1 Options to address risks can include avoiding risk, taking risk in order to pursue an opportunity, eliminating the risk source, changing the likelihood or consequences, sharing the risk, or retaining risk by informed decision.

NOTE 2 Opportunities can lead to the adoption of new practices, launching new educational products or educational services, opening new markets, addressing new learners and other beneficiaries, building partnerships, using new technology and other desirable and viable possibilities to address the needs of the organization or of its learners or of other beneficiaries.

## 6.2 Mục tiêu của tổ chức giáo dục và hoạch định để đạt được mục tiêu

6.2.1 Tổ chức giáo dục phải thiết lập các mục tiêu ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết đối với EOMS.

Mục tiêu của tổ chức giáo dục phải:

- a) nhất quán với chính sách của tổ chức giáo dục;
- b) đo được (khi có thể);
- c) tính đến các yêu cầu được áp dụng;
- d) liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của người học, nhân viên và các bên hưởng lợi khác;
- e) được theo dõi một cách liên tục;
- f) được truyền đạt;
- g) được cập nhật khi thích hợp.

Tổ chức phải duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản về mục tiêu của tổ chức giáo dục và việc đạt được các mục tiêu này.

6.2.2 Khi hoạch định cách thức đạt được các mục tiêu của mình, tổ chức giáo dục phải xác định và vạch ra trong kế hoạch chiến lược của mình:

- a) việc gì sẽ thực hiện;
- b) nguồn lực nào là cần thiết;
- c) ai là người chịu trách nhiệm;
- d) khi nào sẽ hoàn thành;
- e) kết quả sẽ được đánh giá như thế nào.

## 6.3 Hoạch định các thay đổi

Khi tổ chức xác định nhu cầu thay đổi đối với EOMS, thì những thay đổi này phải được thực

## 6.2 Educational organization objectives and planning to achieve them

6.2.1 The organization shall establish educational organization objectives at relevant functions, levels and processes needed for the EOMS.

The educational organization objectives shall:

- a) be consistent with the educational organization policy;
- b) be measurable (if practicable);
- c) take into account applicable requirements;
- d) be relevant to conformity of products and services and to the enhancement of learner, staff and other beneficiary satisfaction;
- e) be continually monitored;
- f) be communicated;
- g) be updated as appropriate.

The organization shall maintain and retain documented information on the educational organization objectives and the achievement of them.

6.2.2 When planning how to achieve its educational organization objectives, the organization shall determine, and outline in its strategic plan:

- a) what will be done;
- b) what resources will be required;
- c) who will be responsible;
- d) when it will be completed;
- e) how the results will be evaluated.

## 6.3 Planning of changes

Where the organization determines the need for changes to the EOMS, the changes shall be carried

## TCVN ISO 21001:2019

hiện theo cách thức đã hoạch định (xem 4.4).

Tổ chức phải xem xét:

- a) mục đích của những thay đổi và hệ quả tiềm ẩn của chúng;
- b) tính toàn vẹn của EOMS;
- c) sự sẵn có và sẵn sàng của các nguồn lực nội bộ;
- d) việc phân công và phân công lại trách nhiệm và quyền hạn;
- e) sự sẵn có và sẵn sàng của các nhà cung cấp bên ngoài cần thiết cho việc thực hiện thay đổi.

## 7 Hỗ trợ

### 7.1 Nguồn lực

#### 7.1.1 Khái quát

7.1.1.1 Tổ chức phải xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục EOMS theo cách để những nguồn lực này giúp nâng cao một cách ổn định:

- a) sự tham gia và sự thỏa mãn của người học thông qua các hoạt động giúp cải tiến việc học tập và thúc đẩy việc đạt được các kết quả học tập;
- b) sự tham gia và sự thỏa mãn của nhân viên thông qua các hoạt động giúp nâng cao năng lực của nhân viên trong việc hỗ trợ việc học tập;
- c) sự thỏa mãn của bên hưởng lợi khác thông qua các hoạt động đóng góp vào những lợi ích xã hội của việc học tập.

7.1.1.2 Tổ chức phải xác định và theo dõi những nguồn lực nào phải được cung cấp bởi:

out in a planned manner (see 4.4).

The organization shall consider:

- a) the purpose of the changes and their potential consequences;
- b) the integrity of the EOMS;
- c) the availability and readiness of internal resources;
- d) the allocation or reallocation of responsibilities and authorities;
- e) the availability and readiness of external providers needed to implement the change.

## 7 Support

### 7.1 Resources

#### 7.1.1 General

7.1.1.1 The organization shall determine and provide the resources needed for the establishment, implementation, maintenance and continual improvement of the EOMS, in such a way that they sustainably enhance:

- a) learner engagement and satisfaction through activities that improve learning and promote the achievement of learning outcomes;
- b) staff engagement and satisfaction through activities to improve staff competences to facilitate learning;
- c) other beneficiary satisfaction, through activities that contribute to the social benefits of learning.

7.1.1.2 The organization shall determine and monitor which resources shall be provided by:

a) tổ chức;

a) the organization;

b) nhà cung cấp bên ngoài.

b) external providers.

Tổ chức phải tính đến nhu cầu của người học có nhu cầu đặc biệt và phải đảm bảo rằng sự đa dạng trong yêu cầu về khả năng tiếp cận được dự tính.

The organization shall take into account the needs of learners with special needs and shall ensure that a variety of accessibility requirements are anticipated.

### 7.1.2 Nguồn nhân lực

### 7.1.2 Human resources

**7.1.2.1 Khi có thể, nguồn nhân lực phải bao gồm:**

**7.1.2.1 Human resources shall include as applicable:**

a) nhân viên do tổ chức tuyển dụng;

a) staff employed by the organization;

b) tình nguyện viên và thực tập sinh làm việc và đóng góp cho tổ chức;

b) volunteers and interns working with or contributing to the organization;

c) nhân viên của nhà cung cấp bên ngoài làm việc và đóng góp cho tổ chức.

c) staff of external providers working with or contributing to the organization.

**7.1.2.2 Tổ chức phải:**

**7.1.2.2 The organization shall:**

a) xác định và cung cấp nguồn nhân lực cần thiết cho việc thực hiện có hiệu lực EOMS và cho việc vận hành và kiểm soát các quá trình của tổ chức;

a) determine and provide the human resources necessary for the effective implementation of its EOMS and for the operation and control of its processes;

b) xác định, thực hiện và công khai tiêu chí tuyển dụng hoặc lựa chọn, tiêu chí này phải sẵn có cho các bên quan tâm có liên quan;

b) determine, implement and publish recruitment or selection criteria, which shall be available to relevant interested parties;

c) duy trì thông tin dạng văn bản về quá trình được sử dụng để tuyển dụng hoặc lựa chọn và lưu giữ thông tin dạng văn bản về kết quả tuyển dụng.

c) maintain documented information on the process used for recruitment or selection, and retain documented information on the results of the recruitment.

### 7.1.3 Cơ sở vật chất

### 7.1.3 Facilities

**7.1.3.1 Khi có thể, cơ sở vật chất phải bao gồm các hạng mục dưới đây để đáp ứng yêu cầu của người học:**

**7.1.3.1 The facilities shall include, as applicable, the following facilities that meet learner requirements:**

a) nhà cửa và khuôn viên mặt đất;

a) buildings, and grounds;

b) trang thiết bị, bao gồm cả phần cứng và phần mềm;

b) equipment including hardware and software;

## TCVN ISO 21001:2019

c) các phương tiện.

c) utilities.

### 7.1.3.2 Tổ chức phải

7.1.3.2 The organization shall:

a) xác định, cung cấp và duy trì cơ sở vật chất an toàn:

a) determine, provide and maintain safe facilities:

1) thích hợp với nguồn nhân lực để hỗ trợ phát triển năng lực của người học;

1) that are suitable for human resources to support learners' development of competence;

2) thúc đẩy phát triển năng lực của người học.

2) that enhance learners' development of competence;

b) đảm bảo rằng các kích thước của cơ sở vật chất thích hợp với yêu cầu của người sử dụng chúng.

b) ensure that the dimensions of the facilities are adequate to the requirements of those using them.

7.1.3.3 Khi thích hợp, phải có cơ sở vật chất cho việc:

7.1.3.3 As appropriate, there shall be facilities for:

a) giảng dạy;

a) teaching;

b) tự học;

a) self-learning;

c) áp dụng kiến thức;

b) implementing knowledge;

d) nghỉ ngơi và giải trí;

c) rest and recreation;

e) sinh hoạt.

d) subsistence.

CHÚ THÍCH 1 Cơ sở vật có thể chất bao gồm cả không gian số.

NOTE 1 Facilities can include digital spaces.

CHÚ THÍCH 2 Cơ sở vật chất có thể gồm cả trong nhà và ngoài trời.

NOTE 2 Facilities can be indoor or outdoor.

### 7.1.4 Môi trường cho việc thực hiện các quá trình giáo dục

### 7.1.4 Environment for the operation of educational processes

Tổ chức phải xác định, cung cấp và duy trì môi trường thích hợp để tạo sự thoải mái chung cho các bên quan tâm có liên quan thông qua việc xem xét:

The organization shall determine, provide and maintain a suitable environment to promote the overall wellbeing of relevant interested parties, by considering:

a) các yếu tố tâm lý xã hội;

a) psychosocial factors;

b) các yếu tố vật lý.

b) physical factors.

CHÚ THÍCH 1: Các yếu tố tâm lý xã hội của môi

NOTE 1 Within an environment, psychosocial factors

trường có thể bao gồm nhu cầu công việc, tầm ảnh hưởng trong công việc, khả năng phát triển, ý nghĩa của công việc, cam kết với nơi làm việc, khả năng dự báo, giải thưởng, sự rõ ràng về vai trò, chất lượng lãnh đạo, hỗ trợ xã hội từ người giám sát, sự hài lòng với công việc, xung đột/cân bằng giữa công việc và gia đình, giá trị tại nơi làm việc, sự căng thẳng, kiệt sức, hành vi tấn công (ví dụ như bắt nạt).

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố vật lý của môi trường có thể bao gồm nhiệt độ, hơi nóng, độ ẩm, ánh sáng, dòng không khí, vệ sinh, tiếng ồn, ec-gô-nô-mi của thiết bị và nội thất.

### 7.1.5 Nguồn lực theo dõi và đo lường

#### 7.1.5.1 Khái quát

Tổ chức phải xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo kết quả đúng và tin cậy khi việc theo dõi hoặc đo lường được sử dụng để kiểm tra xác nhận sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ với các yêu cầu.

Tổ chức phải đảm bảo rằng các nguồn lực được cung cấp:

- a) thích hợp với loại hình hoạt động theo dõi và đo lường cụ thể được thực hiện, nghĩa là thỏa đáng cho mục đích, loại hình, phương pháp cung cấp giáo dục và trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục;
- b) được duy trì để đảm bảo sự phù hợp liên tục với mục đích của chúng.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về sự phù hợp với mục đích của các nguồn lực theo dõi và đo lường.

CHÚ THÍCH: Phương pháp cung cấp giáo dục có thể bao gồm trao đổi thông tin bằng lời nói trong không gian vật lý, trao đổi thông tin trực tuyến, phân phối tài liệu dạng vật lý hoặc kỹ thuật số, trao đổi thông tin bằng việc sử dụng phương tiện truyền thông phát sóng hoặc kết hợp các phương pháp này.

can include work demands, influence at work, possibilities for development, meaning of work, commitment to the workplace, predictability, rewards, role clarity, quality of leadership, social support from supervisors, satisfaction with work, work family conflict/balance, values in the workplace, stress, burnout, offensive behaviour (e.g. bullying).

NOTE2 Within an environment, physical factors can include temperature, heat, humidity, light, airflow, hygiene and noise, as well as the ergonomics of equipment and furniture.

### 7.1.5 Monitoring and measuring resources

#### 7.1.5.1 General

The organization shall determine and provide the resources needed to ensure valid and reliable results when monitoring or measuring is used to verify the conformity of products and services to requirements.

The organization shall ensure that the resources provided:

- a) are suitable for the specific type of monitoring and measurement activities being undertaken, i.e. adequate to the target, the type, method of educational delivery and duration of the educational service;
- b) are maintained to ensure their continued fitness for their purpose.

The organization shall retain appropriate documented information as evidence of fitness for purpose of monitoring and measurement resources.

NOTE Methods of educational delivery can include spoken communication in a physical space, online communication, physical or digital distribution of material, communication using broadcast media, or a combination of these.

**7.1.5.2 Liên kết chuẩn đo lường**

Khi việc liên kết chuẩn đo lường là một yêu cầu hoặc được tổ chức coi là một phần thiết yếu trong việc mang lại sự tin cậy về tính đúng đắn của kết quả đo, thì nguồn lực đo lường phải:

- a) được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận, hoặc cả hai theo các khoảng thời gian quy định hoặc trước khi sử dụng, theo các chuẩn đo lường có khả năng liên kết tới chuẩn đo lường quốc gia hoặc quốc tế; khi không có các chuẩn này, thì căn cứ để hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận phải được lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản;
- b) được nhận biết nhằm xác định tình trạng;
- c) được giữ gìn tránh bị hiệu chỉnh, làm hư hại hoặc suy giảm chất lượng làm mất giá trị sử dụng của tình trạng hiệu chuẩn và kết quả đo sau đó.

Tổ chức phải xác định tính đúng đắn của các kết quả đo trước đó có bị ảnh hưởng hay không khi thiết bị đo được phát hiện không phù hợp với mục đích dự kiến và phải thực hiện hành động thích hợp khi cần.

**7.1.6 Tri thức của tổ chức**

**7.1.6.1 Khái quát**

Tổ chức phải xác định tri thức cần thiết cho việc thực hiện các quá trình của mình và để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Tri thức này phải được duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết.

Khi giải quyết những nhu cầu và xu hướng thay đổi, tổ chức phải xem xét tri thức hiện tại của mình và xác định cách thức để thu được hoặc

**7.1.5.2 Measurement traceability**

When measurement traceability is a requirement, or is considered by the organization to be an essential part of providing confidence in the validity of measurement results, measuring resources shall be:

- a) verified or calibrated, or both, at specified intervals, or prior to use, against measurement standards traceable to international or national measurement standards; when no such standards exist, the basis used for calibration or verification shall be retained as documented information;
- b) identified in order to determine their status;
- c) safeguarded from adjustments, damage or deterioration that would invalidate the calibration status and subsequent measurement results.

The organization shall determine if the validity of previous measurement results has been adversely affected when measuring equipment is found to be unfit for its intended purpose, and shall take appropriate action as necessary.

**7.1.6 Organizational knowledge**

**7.1.6.1 General**

The organization shall determine the knowledge necessary for the operation of its processes and to achieve conformity of products and services.

This knowledge shall be maintained, and made available to the extent necessary.

When addressing changing needs and trends, the organization shall consider its current knowledge and determine how to acquire or access any

tiếp cận tri thức bổ sung và thông tin cập nhật cần thiết.

Tổ chức phải khuyến khích việc trao đổi kiến thức giữa tất cả giáo viên và nhân viên, cụ thể là giữa những người đồng cấp.

CHÚ THÍCH 1: Tri thức của tổ chức là tri thức cụ thể với tổ chức; thường thu được bằng kinh nghiệm. Đây là thông tin được sử dụng và chia sẻ để đạt được mục tiêu của tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Tri thức của tổ chức có thể dựa trên:

- nguồn nội bộ (ví dụ sở hữu trí tuệ, kiến thức thu được từ kinh nghiệm; các bài học rút ra từ thất bại và các dự án thành công; nắm bắt và chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm bất thành văn; kết quả của việc cải tiến quá trình, sản phẩm và dịch vụ);
- nguồn bên ngoài (ví dụ tiêu chuẩn; giới học viện; hội nghị, thu nhận kiến thức từ người học, bên hưởng lợi khác hoặc nhà cung cấp bên ngoài).

#### 7.1.6.2 Nguồn lực cho việc học tập

Khi thích hợp, tổ chức phải cung cấp nguồn lực cho việc học tập và nguồn lực này phải sẵn có ở nơi và khi cần.

Nguồn lực cho việc học tập phải:

- a) phản ánh nhu cầu và yêu cầu của người học, bên hưởng lợi khác và giáo viên;
- b) được xem xét theo các khoảng thời gian được hoạch định để đảm bảo nguồn lực này được cập nhật;
- c) được xếp thành danh mục và dẫn chiếu.

Tổ chức phải tôn trọng các yêu cầu về sở hữu trí tuệ và cần khuyến khích việc tái sử dụng nguồn lực.

CHÚ THÍCH: Khi thích hợp, có thể sử dụng tiêu chuẩn về siêu dữ liệu (ví dụ như TCVN 7980 hoặc ISO/IEC 19788) để tham khảo.

necessary additional knowledge and required updates.

The organization shall encourage exchange of knowledge between all educators and staff, particularly amongst peers.

NOTE 1 Organizational knowledge is knowledge specific to the organization and is generally gained by experience. It is information that is used and shared to achieve the organization's objectives.

NOTE 2 Organizational knowledge can be based on:

- internal sources (e.g. intellectual property; knowledge gained from experience; lessons learned from failures and successful projects; capturing and sharing undocumented knowledge and experience; the results of improvements in processes, products and services);
- external sources (e.g. standards, academia, conferences, gathering knowledge from learners, other beneficiaries or providers).

#### 7.1.6.2 Learning resources

The organization shall provide learning resources, as appropriate, and shall make them available where and when needed.

The learning resources shall:

- a) reflect the needs and requirements of learners, other beneficiaries and educators;
- b) be reviewed at planned intervals to ensure they are up to date;
- c) be catalogued and referenced.

The organization shall respect intellectual property requirements and should encourage reusability of resources.

NOTE Where appropriate, a meta-data standard (e.g. ISO 15836 or ISO/IEC 19788) can be used for referencing.

## 7.2 Năng lực

### 7.2.1 Khái quát

Tổ chức phải:

- a) xác định năng lực cần thiết của (những) người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng tới kết quả thực hiện của tổ chức giáo dục;
- b) đảm bảo rằng những người này có năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo hoặc kinh nghiệm thích hợp;
- c) thiết lập và thực hiện các phương pháp đánh giá kết quả thực hiện của nhân viên;
- d) khi có thể, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cập nhật cần thiết và đánh giá hiệu lực của những hành động được thực hiện;
- e) thực hiện hành động để hỗ trợ và đảm bảo phát triển liên tục năng lực của nhân viên có liên quan;
- f) lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

CHÚ THÍCH: Hành động thích hợp có thể bao gồm, ví dụ cung cấp đào tạo, kèm cặp hoặc phân công lại nhân sự đang được sử dụng; hay thuê hoặc ký hợp đồng với nhân sự có năng lực.

### 7.2.2 Yêu cầu bổ sung đối với nhu cầu giáo dục đặc biệt

Tổ chức phải cung cấp nguồn lực để hỗ trợ giáo viên thông qua việc:

- a) đảm bảo rằng tất cả giáo viên và nhân viên kết nối được với người học có nhu cầu đặc biệt đều được đào tạo chuyên biệt thích hợp, việc này có thể bao gồm:
  - 1) đáp ứng nhu cầu học tập của người học có yêu cầu khác biệt;

## 7.2 Competence

### 7.2.1 General

The organization shall:

- a) determine the necessary competence of person(s) doing work under its control that affects its educational organization performance;
- b) ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training, or experience;
- c) establish and implement methods for evaluating the performance of staff;
- d) where applicable, take actions to acquire the necessary up to date competence, and evaluate the effectiveness of the actions taken;
- e) take actions to support and ensure the continual development of relevant staff competence;
- f) retain appropriate documented information as evidence of competence.

NOTE Applicable actions can include, for example, the provision of training to, the mentoring of, or the reassignment of currently employed persons; or the hiring or contracting of competent persons.

### 7.2.2 Additional requirements for special needs education

The organization shall supply resources to support educators by:

- a) ensuring that all educators and staff having contact with learners with special needs have appropriate specialized training, which can include:
  - 1) meeting the learning needs of learners who have different requirements;

- |   |   |
|---|---|
| <p>2) việc hướng dẫn và đánh giá chuyên biệt;</p> <p>3) xây dựng đề cương giảng dạy;</p> <p>b) cho tiếp cận mạng lưới chuyên gia.</p> <p>CHÚ THÍCH 1 Đào tạo đặc biệt có thể bao gồm đào tạo về các hướng dẫn chuyên biệt để đáp ứng nhu cầu của người học có các nhu cầu khác biệt.</p> <p>CHÚ THÍCH 2 Chuyên gia có thể bao gồm các nhà tâm lý học, chuyên gia về học tập và phát triển và trị liệu ngôn ngữ.</p> | <p>2) differentiated instruction and assessment;</p> <p>3) instructional scaffolding;</p> <p>b) providing access to a network of specialists.</p> <p>NOTE 1 Specialized training can include training in differentiated instruction so as to meet the needs of learners with different requirements.</p> <p>NOTE 2 Specialists can include psychologists, learning and development specialists and speech therapists.</p> |
|---|---|

**7.3 Nhận thức**

Tổ chức phải đảm bảo rằng nhân sự liên quan thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức nhận thức được về:

- a) chính sách và chiến lược giáo dục của tổ chức và các mục tiêu EOMS có liên quan;
- b) đóng góp của họ cho hiệu lực của EOMS, bao gồm cả lợi ích của kết quả thực hiện của tổ chức giáo dục được cải tiến;
- c) hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của EOMS.

**7.4 Trao đổi thông tin**

**7.4.1 Khái quát**

Tổ chức phải xác định hoạt động trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài thích hợp với EOMS, bao gồm:

- a) trao đổi thông tin gì;
- b) tại sao phải trao đổi thông tin;
- c) trao đổi thông tin khi nào;
- d) trao đổi thông tin với ai;
- e) trao đổi thông tin như thế nào;
- f) người thực hiện trao đổi thông tin.

**7.4.2 Mục đích của trao đổi thông tin**

Việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài phải có mục đích:

**7.3 Awareness**

The organization shall ensure that relevant persons doing work under the organization's control shall be aware of:

- a) the educational organization policy and strategy, and relevant EOMS objectives;
- b) their contribution to the effectiveness of the EOMS, including the benefits of improved educational organization performance;
- c) the implications of not conforming with the EOMS requirements.

**7.4 Communication**

**7.4.1 General**

The organization shall determine the internal and external communications relevant to the EOMS, including:

- a) on what it will communicate;
- b) why to communicate;
- c) when to communicate;
- d) with whom to communicate;
- e) how to communicate;
- f) who communicates.

**7.4.2 Communication purposes**

Internal and external communication shall have the purpose of:

## TCVN ISO 21001:2019

- |   |  |
|---|--|
| a) thu nhận ý kiến hoặc sự nhất trí của các bên quan tâm có liên quan;  | a) seeking the opinion or consent of relevant interested parties;  |
| b) truyền tải đến các bên quan tâm có liên quan thông tin chính xác và kịp thời, nhất quán với sứ mệnh, tầm nhìn, chiến lược và chính sách của tổ chức; | b) conveying to interested parties relevant, accurate and timely information, consistent with the organization's mission, vision, strategy and policy; |
| c) các hoạt động và quá trình hợp tác và điều phối trong tổ chức với các bên quan tâm có liên quan.   | c) collaborating and coordinating activities and processes with relevant interested parties within the organization.                                   |

CHÚ THÍCH: Thông tin được truyền tải có thể bao gồm cả thông tin về việc cung cấp chương trình giáo dục, các kết quả học tập dự kiến, bằng cấp, đổi mới, ý tưởng mới cũng như các kết quả khoa học, phương pháp, cách tiếp cận và sản phẩm và dịch vụ học tập cơ bản.

NOTE The information conveyed can include information about the delivery of educational programmes, intended learning outcomes, qualifications, innovations, new ideas, as well as scientific results, methods, approaches and the underlying learning products and services.

### 7.4.3 Các sắp đặt cho việc trao đổi thông tin

### 7.4.3 Communication arrangements

7.4.3.1 Tổ chức phải xác định và thực hiện các sắp đặt có hiệu lực cho việc trao đổi thông tin với người học và các bên quan tâm khác về:

7.4.3.1 The organization shall determine and implement effective arrangements for communicating with learners and other interested parties in relation to:

- |  |  |
|--|--|
| a) chính sách và kế hoạch chiến lược của tổ chức;  | a) organizational policy and strategic plan;   |
| b) thiết kế, nội dung và việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục;   | b) design, content and delivery of educational products and services;  |
| c) các yêu cầu, việc đăng ký, nhập học hoặc ghi danh;  | c) enquiries, application, admission, or registration;   |
| d) dữ liệu về kết quả thực hiện của người học, bao gồm cả các kết quả đánh giá quá trình và đánh giá tổng hợp;                                     | d) learners' performance data, including results of formative and summative assessment;  |
| e) thông tin phản hồi của người học và bên quan tâm, bao gồm cả khiếu nại của người học và các khảo sát về sự thỏa mãn của người học/bên quan tâm. | e) learner and interested parties' feedback, including learner complaints and learners/interested parties' satisfaction surveys. |

Tổ chức phải thông báo cho người học và các bên hưởng lợi khác về đầu mối liên hệ bên ngoài trong

The organization shall inform their learners and other beneficiaries about external contact points in

trường hợp các vấn đề không được giải quyết.

case of unresolved issues.

**7.4.3.2** Theo các khoảng thời gian đã hoạch định, tổ chức phải:

**7.4.3.2** At planned intervals, the organization shall:

- a) theo dõi việc thực hiện các nỗ lực trao đổi thông tin của mình;
- b) phân tích và cải tiến kế hoạch trao đổi thông tin dựa trên kết quả theo dõi.

- a) monitor the implementation of its communication efforts;
- b) analyse and improve the communication plan based on the results of monitoring.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về quá trình trao đổi thông tin.

The organization shall retain documented information of the communication process.

**CHÚ THÍCH 1** Tổ chức có thể lập thành văn bản các kế hoạch trao đổi thông tin và các sắp đặt thuộc các quá trình bao gồm các kế hoạch và sắp đặt đó.

**NOTE 1** The organization can document communication plans and arrangements within the processes they form part of.

**CHÚ THÍCH 2** Khi thích hợp, tổ chức có thể áp dụng các phương pháp để đảm bảo khả năng truy xuất trong trao đổi thông tin.

**NOTE 2** The organization can implement methods to ensure traceability of communications, where appropriate.

**CHÚ THÍCH 3** Đầu mối liên hệ bên ngoài có thể là người hoặc tổ chức như người hòa giải, đương sự, cơ quan nhà nước, người giám sát, người bảo hộ, đại diện của người học hoặc bên thứ ba khác.

**NOTE 3** The external contact points can be persons or organizations such as mediators, litigators, governmental bodies, ombudsmen, protectors, learner representatives or other third parties.

## 7.5 Thông tin dạng văn bản

## 7.5 Documented information

### 7.5.1 Khái quát

### 7.5.1 General

EOMS của tổ chức phải bao gồm:

The organization's EOMS shall include:

- a) thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- b) thông tin dạng văn bản được tổ chức xác định là cần thiết cho hiệu lực của EOMS.

- a) documented information required by this document;
- b) documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the EOMS.

**CHÚ THÍCH 1:** Mức độ thông tin dạng văn bản đối với EOMS có thể khác nhau giữa các tổ chức do:

**NOTE 1** The extent of documented information for an EOMS can differ from one organization to another due to:

- quy mô của tổ chức và loại hình hoạt động, quá trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;
- mức độ phức tạp của các quá trình và sự tương tác giữa các quá trình;
- năng lực của nhân sự.

- the size of organization and its type of activities, processes, products and services,
- the complexity of processes and their interactions;
- the competence of persons.

## TCVN ISO 21001:2019

CHÚ THÍCH 2 Thông tin dạng văn bản có thể ở dạng hoặc loại phương tiện truyền thông bất kỳ.

NOTE 2 The documentation can be in any form or type of medium.

CHÚ THÍCH 3 Thông tin dạng văn bản có thể bao gồm:

NOTE 3 Documented information can include:

- lịch học, truy cập hồ sơ;
- giáo trình cốt lõi, danh mục khóa học;
- điểm số, tính điểm và đánh giá;
- quy tắc ứng xử và quy tắc đạo đức.

- academic calendar, access to records;
- core curriculum, course catalogue;
- grades, scoring and evaluation;
- code of conduct and code of ethics.

### 7.5.2 Tạo lập và cập nhật

### 7.5.2 Creating and updating

Khi tạo lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, tổ chức phải đảm bảo sự thích hợp của:

When creating and updating documented information, the organization shall ensure appropriate:

- a) việc nhận biết và mô tả (ví dụ tiêu đề, thời gian, tác giả hoặc số tham chiếu);
- b) định dạng (ví dụ ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ thị) và phương tiện truyền thông (bản giấy, bản điện tử) có tính đến yêu cầu về khả năng tiếp cận của người có nhu cầu đặc biệt;
- c) việc xem xét và phê duyệt sự phù hợp và thỏa đáng.

- a) identification and description (e.g. a title, date, author, or reference number);
- b) format (e.g. language, software version, graphics) and media (e.g. paper, electronic), taking into account the accessibility requirements of persons with special needs;
- c) review and approval for suitability and adequacy.

### 7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

### 7.5.3 Control of documented information

7.5.3.1 Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của EOMS và của tiêu chuẩn này phải được kiểm soát nhằm đảm bảo:

7.5.3.1 Documented information required by the EOMS and by this document shall be controlled to ensure:

- a) sẵn có và thích hợp để sử dụng tại nơi và khi cần;
- b) được bảo vệ một cách thỏa đáng (tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích hoặc mất tính toàn vẹn).

- a) it is available and suitable for use, where and when it is needed;
- b) it is adequately protected (e.g from loss of confidentiality, improper use, or loss of integrity, or unintended alterations).

7.5.3.2 Để kiểm soát thông tin dạng văn bản, tổ chức phải giải quyết các hoạt động sau, khi có thể:

7.5.3.2 For the control of documented information, the organization shall address the following activities, as applicable:

- |  |   |
|--|---|
| a) phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng;                          | a) distribution, access, retrieval and use;                             |
| b) bảo vệ và an toàn, bao gồm cả dự phòng;                             | b) protection and security, including redundancy;                       |
| c) lưu trữ và bảo quản, bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được;         | c) storage and preservation, including preservation of legibility;      |
| d) kiểm soát các thay đổi (ví dụ kiểm soát phiên bản);                 | d) control of changes (e.g. version control);                           |
| e) lưu giữ và hủy bỏ;  | e) retention and disposition;   |
| f) đảm bảo bảo mật;  | f) ensuring confidentiality;  |
| g) ngăn ngừa việc vô tình sử dụng các thông tin dạng văn bản lỗi thời. | g) prevention of the unintended use of obsolete documented information. |

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được tổ chức xác định là cần thiết cho việc hoạch định và thực hiện có hiệu lực EOMS phải được nhận biết khi thích hợp và được kiểm soát.

Documented information of external origin determined by the organization to be necessary for the planning and effective operation of the EOMS shall be identified, as appropriate, and controlled.

Các kiểm soát được thiết lập phải được duy trì bằng thông tin dạng văn bản.

The controls established shall be maintained as documented information.

CHÚ THÍCH 1: Tiếp cận có thể hàm ý một quyết định về việc chỉ cho phép xem thông tin dạng văn bản hoặc cho phép và giao quyền xem và thay đổi thông tin dạng văn bản.

NOTE 1 Access can imply a decision regarding the permission to view the documented information only, or the permission and authority to view and change the documented information.

CHÚ THÍCH 2: Việc giữ gìn để có thể đọc được bao gồm việc đảm bảo tính toàn vẹn trong quá trình truyền dữ liệu giữa các phương tiện lưu trữ hoặc định dạng.

NOTE 2 The preservation of legibility includes ensuring integrity during transfer of data between media or formats.

**8 Thực hiện**

**8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện**

**8.1.1 Khái quát**

Tổ chức phải hoạch định, thực hiện và kiểm soát các quá trình (xem 4.4) cần thiết để đáp ứng các yêu cầu đối với việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục và để thực hiện các hành động xác định ở 6.1, thông qua:

- a) xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục;
- b) thiết lập tiêu chí đối với các quá trình;
- c) xác định các nguồn lực cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ giáo dục;
- d) thực hiện việc kiểm soát các quá trình theo các tiêu chí này;
- e) xác định, duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản ở mức độ cần thiết:
  - 1) để có sự tin tưởng rằng các quá trình được thực hiện như đã hoạch định;
  - 2) để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ giáo dục với các yêu cầu của chúng.

CHÚ THÍCH: “Duy trì và lưu giữ” hàm ý việc duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản trong khoảng thời gian quy định.

Đầu ra của việc hoạch định này phải thích hợp với các hoạt động của tổ chức.

Tổ chức phải kiểm soát những thay đổi theo hoạch định và xem xét các hệ quả của những thay đổi ngoài dự kiến, thực hiện hành động để giảm nhẹ mọi tác động bất lợi khi cần.

Tổ chức phải đảm bảo rằng các quá trình thuê

**8 Operation**

**8.1 Operational planning and control**

**8.1.1 General**

The organization shall plan, implement and control the processes (see 4.4) needed to meet requirements for the provision of educational products and services, and to implement the actions determined in 6.1, by:

- a) determining requirements for the educational products and services;
- b) establishing criteria for the processes;
- c) determining the resources needed to achieve conformity to the educational product and service requirements;
- d) implementing control of the processes in accordance with the criteria;
- e) determining and keeping documented information to the extent necessary:
  - 1) to have confidence that the processes have been carried out as planned;
  - 2) to demonstrate the conformity of educational products and services to their requirements.

NOTE “Keeping” implies both the maintaining and the retaining of documented information for specified time periods.

The output of this planning shall be suitable for the organization's operations.

The organization shall control planned changes and review the consequences of unintended changes, taking action to mitigate any adverse effects, as necessary.

The organization shall ensure that outsourced

ngoài đều được kiểm soát (xem 8.4).

### 8.1.2 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện cụ thể với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Tổ chức phải hoạch định việc thiết kế, phát triển và các đầu ra dự kiến đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục bao gồm:

- a) kết quả học tập;
- b) đảm bảo phương pháp giảng dạy và môi trường học tập thích hợp và tiếp cận được;
- c) xác định tiêu chí đánh giá việc học tập;
- d) thực hiện đánh giá việc học tập;
- e) xác định và thực hiện các phương pháp cải tiến;
- f) cung cấp các dịch vụ hỗ trợ.

Nếu tổ chức cung cấp giáo dục mầm non, thì phải áp dụng các yêu cầu bổ sung được quy định ở Phụ lục A.

### 8.1.3 Yêu cầu bổ sung đối với nhu cầu giáo dục đặc biệt

Tổ chức cần:

- a) thể hiện sự linh hoạt trong việc hỗ trợ người học cùng xây dựng quá trình học tập trên cơ sở kỹ năng, khả năng và sự quan tâm, bao gồm cả cách tiếp cận như:
  - 1) hướng dẫn thích ứng;
  - 2) nội dung được tăng tốc và làm phong phú;
  - 3) cho phép đăng ký hai chương trình hoặc tổ chức giáo dục khác nhau;
  - 4) các biện pháp thích hợp cho từng cá nhân;
  - 5) điều chỉnh giáo trình hoặc sửa đổi chương trình giáo dục để thích hợp với đặc trưng riêng của người học, cao hơn hoặc thấp hơn mức quy định hoặc mức kỳ vọng đối với môn học hay khóa học cụ thể;

processes are controlled (see 8.4).

### 8.1.2 Specific operational planning and control of educational products and services

The organization shall plan the design, development and expected outcomes of the educational products and services, including:

- a) learning outcomes;
- b) ensuring appropriate and accessible teaching methods and learning environments;
- c) defining criteria for learning assessment;
- d) conducting learning assessment;
- e) defining and conducting improvement methods;
- f) providing support services.

If an organization provides early childhood education, the additional requirements specified in Annex A shall apply.

### 8.1.3 Additional requirements for special needs education

The organization should:

- a) show flexibility to support the learner co-construction of the learning process based on skills, abilities and interest, including approaches such as:
  - 1) adaptive instruction;
  - 2) accelerated or enriched content;
  - 3) allowing enrolment in two distinct programmes or educational organizations;
  - 4) individually tailored measures;
  - 5) curriculum adjustment or modification of the education programme to match the learner specific profile, above or below the default age-appropriate grade or level expectations for a particular subject or course;

## TCVN ISO 21001:2019

- |   |  |
|---|--|
| 6) thừa nhận việc học tập và kinh nghiệm trước đó;  | 6) recognition of prior learning and experience;   |
| b) hỗ trợ môi trường nhóm với các nguồn lực thỏa đáng để hỗ trợ người học riêng lẻ đáp ứng tiềm năng tối ưu của họ; | b) facilitate a team environment with adequate resources to support individual learners to meet their optimal potential; |
| c) cung cấp liên kết với các cơ hội ở nơi làm việc;   | c) provide linkages to workplace opportunities;  |
| d) đảm bảo cung cấp bữa ăn lành mạnh và bổ dưỡng khi cần.   | d) ensure the provision of healthy and nutritious meals as necessary.  |

### 8.2 Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

### 8.2 Requirements for the educational products and services

#### 8.2.1 Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

#### 8.2.1 Determining the requirements for the educational products and services

Khi xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục cung cấp cho người học và bên hưởng lợi khác, tổ chức phải đảm bảo rằng các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục được định rõ bao gồm:

When determining the requirements for the educational products and services to be offered to learners and other beneficiaries, the organization shall ensure that the requirements for the educational products and services are defined, including:

- |  |  |
|--|--|
| a) các yêu cầu được tổ chức cho là cần thiết theo chính sách và kế hoạch chiến lược của mình;  | a) those considered necessary by the organization due to its policy and strategic plan;  |
| b) các yêu cầu từ kết quả thực hiện phân tích nhu cầu được thực hiện để xác định các yêu cầu (hiện tại và tương lai) của người học và bên hưởng lợi khác, cụ thể là những người có nhu cầu đặc biệt; | b) those resulting from needs analysis that is performed to determine requirements of (current and potential future) learners and other beneficiaries, in particular those with special needs; |
| c) các yêu cầu từ nhu cầu và sự phát triển quốc tế;  | c) those resulting from international demands and developments;  |
| d) các yêu cầu từ thị trường lao động;   | d) those resulting from the labour market;   |
| e) các yêu cầu từ kết quả nghiên cứu;  | e) those resulting from research;  |
| f) các yêu cầu đối với sức khỏe và an toàn.  | f) applicable health and safety requirements.  |

Tổ chức phải đảm bảo rằng tổ chức có thể đáp ứng các công bố đối với sản phẩm và dịch vụ

The organization shall ensure it can meet the claims made for the educational products and

giáo dục mình cung cấp.

CHÚ THÍCH 1: Phân tích nhu cầu đòi hỏi việc đánh giá toàn diện khả năng học tập của người học và có thể bao gồm kiến thức và kỹ năng trước đó, chiến lược học tập ưu tiên, các nhu cầu về xã hội và cảm xúc, nhu cầu dinh dưỡng đặc biệt và nhịp sinh học trong học tập.

CHÚ THÍCH 2: Trong bối cảnh giáo dục, các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục có thể được xác định theo các phần được thực hiện trong các giai đoạn khác nhau của quá trình thực hiện. Ví dụ, các yêu cầu về đầu ra của việc học tập theo quy định của luật được nhận biết trước khi cung cấp dịch vụ giáo dục, còn các yêu cầu liên quan đến nhu cầu riêng của người học cụ thể chỉ có thể được xác định sau khi bắt đầu cung cấp dịch vụ và đã biết nhóm người học.

CHÚ THÍCH 3: Phân tích nhu cầu đối với người học có nhu cầu đặc biệt có thể bao gồm việc phân tích các rối loạn đọc, rối loạn trong diễn đạt viết, không có khả năng toán, suy giảm vận động, suy giảm thính giác và thị giác. Đối với những người học có năng khiếu, việc phân tích nhu cầu có thể bao gồm phân tích mức độ năng khiếu, tăng động và đánh giá sơ bộ các lĩnh vực có năng khiếu (ví dụ khả năng chung về trí tuệ, năng lực học tập cụ thể, khả năng lãnh đạo, tư duy sáng tạo và phong phú, khả năng về tâm lý, nghệ thuật biểu diễn).

### 8.2.2 Trao đổi thông tin về các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Khi bắt đầu hoặc trước khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục, tổ chức phải thông báo cho người học và các bên quan tâm có liên quan khác và khi thích hợp kiểm tra việc hiểu rõ của họ về:

- a) (những) mục đích, định dạng và nội dung của sản phẩm và dịch vụ giáo dục được cung cấp, bao gồm cả dụng cụ và tiêu chí sử dụng để

services it offers.

NOTE 1 Needs analysis involves a comprehensive assessment of learning abilities of learners, and can include prior knowledge and skills, preferred learning strategies, social and emotional needs, special nutrition needs and biological learning rhythms.

NOTE 2 In an educational context, the requirements for educational products and services can be determined in several parts distributed in different stages of the operational process flow. For example, requirements such as learning outcomes defined by law are identified before the educational service is delivered, whereas requirements regarding the specific needs of a given learner can only be determined after the service delivery has started and the cohort of learners is known.

NOTE 3 Needs analysis for learners with special needs can include analysis of reading disorders, disorder of written expression, maths disability, motor impairment, auditive impairment and visual impairment. For gifted learners, needs analysis can include analysis of levels of giftedness, hyperlexia and preliminary assessment for areas of giftedness (e.g. general intellectual ability, specific academic aptitude, leadership ability, creative and productive thinking, psychomotor ability, visual and performing arts).

### 8.2.2 Communicating the requirements for the educational products and services

Commencing with, or prior to the delivery of the educational products and services, the organization shall notify the learners and other relevant interested parties, and where appropriate, check their understanding of:

- a) the purpose(s), format and content of the educational products and services being provided, including the instruments and criteria

## TCVN ISO 21001:2019

- |   |  |
|---|--|
| đánh giá;   | to be used for evaluation;   |
| b) các cam kết, trách nhiệm và mong đợi đặt ra cho người học và bên hưởng lợi khác;   | b) the commitments, responsibilities and expectations placed on the learners and other beneficiaries;                            |
| c) cách thức đạt được và đánh giá việc học tập sẽ được ghi nhận và lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản;                                       | c) the means by which the learning achieved and assessed will be recognized and retained as documented information;              |
| d) phương pháp được sử dụng trong trường hợp có sự không thỏa mãn của bên quan tâm hoặc sự không thống nhất giữa bên quan tâm bất kỳ và EOMS; | d) the methods to be used in case of interested party dissatisfaction or disagreement between any interested party and the EOMS; |
| e) người sẽ hỗ trợ việc học tập và đánh giá và cách thức hỗ trợ việc này;   | e) who will support learning and evaluation, and how it will be supported;   |
| f) mọi chi phí liên quan, như học phí, lệ phí thi và mua tài liệu học tập;  | f) any costs involved, such as tuition fees, examination fees, and the purchase of learning materials;                           |
| g) các yêu cầu tiên quyết, chẳng hạn như kỹ năng cần thiết (kể cả kỹ năng về công nghệ thông tin), bằng cấp và kinh nghiệm chuyên môn.        | g) any prerequisites, such as required skills (including ICT skills), qualifications and professional experience.                |

### 8.2.3 Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Tổ chức phải đảm bảo rằng thông tin dạng văn bản có liên quan được sửa đổi và bên quan tâm có liên quan nhận thức được những yêu cầu đã thay đổi, khi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục thay đổi.

### 8.2.3 Changes to requirements for the educational products and services

The organization shall ensure that relevant documented information is amended, and that relevant interested parties are made aware of the changed requirements, when the requirements for educational products and services are changed.

### 8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục

### 8.3 Design and development of the educational products and services

#### 8.3.1 Khái quát

#### 8.3.1 General

Tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì quá trình thiết kế và phát triển thích hợp để đảm bảo việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục sau đó.

The organization shall establish, implement and maintain a design and development process that is appropriate to ensure the subsequent provision of educational products and services.

#### 8.3.2 Hoạch định thiết kế và phát triển

#### 8.3.2 Design and development planning

Khi xác định các giai đoạn và kiểm soát thiết kế và phát triển, tổ chức phải xem xét:

In determining the stages and controls for design and development, the organization shall consider:

- |  |  |
|--|--|
| a) các yêu cầu xác định ở 8.2;   | a) the requirements defined in 8.2;  |
| b) tính chất, khoảng thời gian và mức độ phức tạp của hoạt động thiết kế và phát triển;                  | b) the nature, duration and complexity of the design and development activities;                                 |
| c) các giai đoạn cần thiết của quá trình, gồm cả việc xem xét một cách thích hợp thiết kế và phát triển; | c) the required process stages, including applicable design and development reviews;                             |
| d) hoạt động kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng cần thiết của thiết kế và phát triển;         | d) the required design and development verification and validation activities;                                   |
| e) trách nhiệm và quyền hạn liên quan trong quá trình thiết kế và phát triển;                            | e) the responsibilities and authorities involved in the design and development process;                          |
| f) nhu cầu về nguồn lực nội bộ và bên ngoài đối với thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ giáo dục; | f) the internal and external resource needs for the design and development of educational products and services; |
| g) nhu cầu kiểm soát sự tương giao giữa các nhân sự tham gia vào quá trình thiết kế và phát triển;       | g) the need to control interfaces between persons involved in the design and development process;                |
| h) nhu cầu đối với sự tham gia của người học và bên hưởng lợi khác vào quá trình thiết kế và phát triển; | h) the need for involvement of learners and other beneficiaries in the design and development process;           |
| i) yêu cầu đối với việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục sau đó;                                    | i) the requirements for subsequent provision of educational products and services;                               |
| j) mức độ kiểm soát mong muốn của người  | j) the level of control expected for the design and  |

## TCVN ISO 21001:2019

học và bên hưởng lợi và bên quan tâm có liên quan khác đối với quá trình thiết kế và phát triển;

- k) thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng tỏ rằng các yêu cầu thiết kế và phát triển được đáp ứng;
- l) cách tiếp cận dựa trên bằng chứng;
- m) mức độ người học đòi hỏi lộ trình học tập cá nhân trên cơ sở kỹ năng, sở thích và năng khiếu của họ;
- n) nhu cầu đối với việc tái sử dụng, khả năng tiếp cận, khả năng thay thế và sự ổn định trong các công cụ tác giả, xây dựng và cung cấp khóa học.

development process by learners, other beneficiaries and other relevant interested parties;

- k) the documented information needed to demonstrate that design and development requirements have been met;
- l) the evidence-based approach;
- m) the extent to which learners require individualized learning pathways, based on their skills, interests and aptitudes;
- n) the need for reusability, accessibility, interchangeability and durability in course authoring, production and delivery tools.

### 8.3.3 Đầu vào của thiết kế và phát triển

Tổ chức phải xác định các yêu cầu thiết yếu đối với loại sản phẩm và dịch vụ giáo dục cụ thể được thiết kế và phát triển. Tổ chức phải xem xét:

- a) yêu cầu về chức năng và công dụng;
- b) thông tin từ hoạt động thiết kế và phát triển tương tự trước đó;
- c) tiêu chuẩn hoặc quy tắc thực hành mà tổ chức cam kết áp dụng;
- d) hệ quả tiềm ẩn của sai lỗi do đặc tính của sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

Đầu vào phải đầy đủ, rõ ràng và thích hợp cho mục đích thiết kế và phát triển.

Các đầu vào của thiết kế và phát triển mâu thuẫn với nhau đều phải được giải quyết.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về đầu vào của thiết kế và phát triển.

### 8.3.3 Design and development inputs

The organization shall determine the requirements essential for the specific types of educational products and services to be designed and developed. The organization shall consider:

- a) functional and performance requirements;
- b) information derived from previous similar design and development activities;
- c) standards or codes of practice that the organization has committed to implement;
- d) potential consequences of failure due to the nature of the educational products and services.

Inputs shall be complete, unambiguous and adequate for design and development purposes.

Conflicting design and development inputs shall be resolved.

The organization shall retain documented information on design and development inputs.

**8.3.4 Kiểm soát thiết kế và phát triển****8.3.4 Design and development controls****8.3.4.1 Khái quát****8.3.4.1 General**

**8.3.4.1.1** Tổ chức phải áp dụng các kiểm soát đối với quá trình thiết kế và phát triển để đảm bảo rằng:

**8.3.4.1.1** The organization shall apply controls to the design and development process to ensure that:

- a) các kết quả cần đạt được xác định;
- b) các xem xét được thực hiện để đánh giá khả năng kết quả thiết kế và phát triển đáp ứng các yêu cầu;
- c) hoạt động kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng được thực hiện để đảm bảo sản phẩm và dịch vụ tạo ra đáp ứng các yêu cầu đối với ứng dụng xác định hoặc việc sử dụng dự kiến;
- d) các hành động cần thiết được thực hiện đối với những vấn đề được xác định trong quá trình xem xét hoặc trong hoạt động kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng.

- a) the results to be achieved are defined;
- b) reviews are conducted to evaluate the ability of the results of design and development to meet requirements;
- c) verification and validation activities are conducted to ensure that the resulting educational products and services meet the requirements for the specified application or intended use;
- d) any necessary actions are taken on problems determined during the reviews, or verification and validation activities.

**8.3.4.1.2** Khi có thể, tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về:

**8.3.4.1.2** The organization shall retain documented information, as applicable, on:

- a) kết quả của bất kỳ hoạt động xem xét, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng nào;
- b) yêu cầu mới bất kỳ đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

- a) the results of any reviews, verification and validation activities;
- b) any new requirements for the educational products and services.

**CHÚ THÍCH:** Xem xét, kiểm tra xác nhận, xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển có những mục đích khác biệt. Các hoạt động này có thể được thực hiện riêng biệt hoặc kết hợp sao cho thích hợp với các quá trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

**NOTE** Design and development reviews, verification and validation have distinct purposes. They can be conducted separately or in any combination, as is suitable for the processes, products and services of the organization.

**8.3.4.2 Kiểm soát thiết kế và phát triển dịch vụ giáo dục****8.3.4.2 Educational service design and development controls**

Các kiểm soát áp dụng cho quá trình thiết kế và phát triển phải đảm bảo rằng:

The controls applied to the design and development process shall ensure that:

- a) mục đích và phạm vi của khóa học hoặc

- a) the purpose and scope of the course or

## TCVN ISO 21001:2019

chương trình được xác định có tính đến yêu cầu của người học đối với việc nghiên cứu hoặc làm việc sau đó;

programme is defined with a view to learners' requirements for further study or work;

- |   |   |
|---|---|
| b) các yêu cầu tiên quyết (nếu có) được xác định;   | b) the prerequisites (if any) are specified;  |
| c) đặc trưng của người học được xác định;   | c) the characteristics of the learners are defined;   |
| d) biết được yêu cầu của việc nghiên cứu và làm việc sau đó;  | d) the requirements of further study or work are known;   |
| e) dịch vụ giáo dục có thể đáp ứng các yêu cầu về mục đích và phạm vi, có tính đến các đặc trưng của người học; | e) the educational service can meet the requirements of the purpose and scope, taking into account the characteristics of the learners; |
| f) đặc trưng của hồ sơ tốt nghiệp được xác định.  | f) the characteristics of the graduate profile are defined.   |

**CHÚ THÍCH** Trong bối cảnh giáo dục, quá trình thiết kế và phát triển có thể lặp lại. Ví dụ, giáo trình căn bản có thể được thiết kế trước khi cung cấp dịch vụ giáo dục, nhưng phương pháp giáo dục lại cần thích ứng với nhu cầu cụ thể của từng nhóm học viên xác định trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục.

**NOTE** In an educational context, the design and development process can be iterative. For example, a base curriculum can be designed before the educational service is delivered, but the educational methods might need to be adapted to the specific needs of each given cohort of learners during each educational service delivery.

### 8.3.4.3 Thiết kế và phát triển chương trình giáo dục

### 8.3.4.3 Curriculum design and development controls

Các kiểm soát được áp dụng cho quá trình thiết kế và phát triển phải đảm bảo rằng:

The controls applied to the design and development process shall ensure that:

- |  |  |
|--|--|
| a) kết quả học tập:  | a) learning outcomes:  |
| 1) nhất quán với phạm vi của khóa học hoặc chương trình;   | 1) are consistent with the scope of the course or programme;                                       |
| 2) được diễn tả theo năng lực mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành chương trình giảng dạy; | 2) are described in terms of the competences learners should acquire by completing the curriculum; |
| 3) bao gồm chỉ dẫn về mức độ năng lực sẽ đạt được;   | 3) include an indication of the level to which the competences will be achieved;                   |
| 4) cụ thể, đo được, có thể đạt được, thích hợp và có thời hạn;                                     | 4) are specific, measurable, achievable, relevant and time-bound;                                  |

- |   |  |
|---|--|
| <p>b) hoạt động học tập:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) thích hợp với phương pháp cung cấp giáo dục;</li> <li>2) thích hợp để đảm bảo đạt được kết quả học tập;</li> <li>3) cụ thể, đo được, có thể đạt được, thích hợp và có thời hạn;</li> </ol> <p>c) mọi nguồn lực cần thiết để hoàn thành hoạt động học tập đều được xác định;</p> <p>d) các cơ hội thích hợp được đưa vào thiết kế học tập:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) để người học thực hiện vai trò tích cực trong việc sáng tạo quá trình học tập;</li> <li>2) cho việc đánh giá quá trình và phản hồi.</li> </ol> | <p>b) learning activities:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) are suitable to the method of educational delivery;</li> <li>2) are appropriate for ensuring achievement of the learning outcomes;</li> <li>3) are specific, measurable, achievement, relevant and time-bound;</li> </ol> <p>c) all resources necessary to successfully complete the learning activities are defined;</p> <p>d) adequate opportunities are included in the learning design:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) for learners to take an active role in creating the learning process;</li> <li>2) for formative assessment and feedback.</li> </ol> |
|---|--|

#### 8.3.4.4 Kiểm soát thiết kế và phát triển việc đánh giá tổng hợp

Các kiểm soát được áp dụng cho quá trình thiết kế và phát triển việc đánh giá tổng hợp phải đảm bảo rằng:

- a) chứng tỏ được mối liên kết rõ ràng giữa thiết kế việc đánh giá và kết quả học tập muốn đánh giá và khi thích hợp các hoạt động học tập dựa trên cơ sở này;
- b) các hoạt động được thực hiện có tính đến những nguyên tắc minh bạch, khả năng tiếp cận, tôn trọng người học và công bằng, đặc biệt là trong việc chấm điểm;
- c) hệ thống phân loại được xác định và xác nhận giá trị sử dụng.

#### 8.3.5 Đầu ra của thiết kế và phát triển

Tổ chức phải đảm bảo rằng đầu ra của thiết kế và phát triển:

- a) đáp ứng các yêu cầu đầu vào;

#### 8.3.4.4 Summative assessment design and development controls

The controls applied to the design and development process of summative assessment shall ensure that:

- a) a clear link can be demonstrated between the assessment design and the learning outcomes it is intended to assess, and where appropriate, the learning activities it is based on;
- b) activities are conducted taking into account the principles of transparency, accessibility, respect to the learner, and fairness, especially with respect to grading;
- c) the grading system is defined and validated.

#### 8.3.5 Design and development outputs

The organization shall ensure that design and development outputs:

- a) meet the input requirements;

## TCVN ISO 21001:2019

- |   |  |
|---|--|
| b) đầy đủ cho các quá trình sau đó để cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục;  | b) are adequate for the subsequent processes for the provision of educational products and services;   |
| c) bao gồm hoặc viện dẫn tới các yêu cầu theo dõi và đo lường (khi thích hợp) và các chuẩn mực chấp nhận;   | c) include or reference monitoring and measuring requirements (as appropriate) and acceptance criteria;  |
| d) quy định các đặc tính của sản phẩm và dịch vụ giáo dục là cốt yếu cho mục đích dự kiến của chúng cũng như việc cung cấp an toàn và thích hợp sản phẩm và dịch vụ đó. | d) specify the characteristics of the educational products and services that are essential for their intended purpose and their safe and proper provision; |
| e) được lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản.  | e) are retained as documented information.   |

### 8.3.6 Thay đổi thiết kế và phát triển

Tổ chức phải nhận biết, xem xét và kiểm soát ở mức độ cần thiết những thay đổi tạo ra trong hoặc sau thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ giáo dục, để đảm bảo rằng không có tác động bất lợi tới sự phù hợp với các yêu cầu hoặc kết quả.

### 8.3.6 Design and development changes

The organization shall identify, review and control changes made during, or subsequent to, the design and development of educational products and services, to the extent necessary to ensure that there is no adverse impact on conformity to requirements or results.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về:

The organization shall retain documented information on:

- |  |  |
|--|--|
| a) những thay đổi đối với thiết kế và phát triển;                | a) design and development changes;               |
| b) kết quả của việc xem xét;                                     | b) the outcomes of reviews;                      |
| c) việc cho phép thay đổi;                                       | c) the authorization of the changes;             |
| d) hành động được thực hiện để ngăn ngừa những tác động bất lợi. | d) the actions taken to prevent adverse impacts. |

## 8.4 Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

### 8.4.1 Khái quát

Tổ chức phải đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp phù hợp với các yêu cầu.

Tổ chức phải xác định các kiểm soát được áp dụng đối với quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp khi:

- sản phẩm và dịch vụ của nhà cung cấp bên ngoài được dùng để hợp thành sản phẩm và dịch vụ của chính tổ chức;
- sản phẩm và dịch vụ được nhà cung cấp bên ngoài cung cấp trực tiếp cho người học hoặc bên hưởng lợi khác với danh nghĩa của tổ chức;
- quá trình hoặc một phần của quá trình do nhà cung cấp bên ngoài cung cấp là kết quả từ quyết định của tổ chức.

Tổ chức phải xác định và áp dụng các tiêu chí cho việc đánh giá, lựa chọn, theo dõi kết quả thực hiện và đánh giá lại nhà cung cấp bên ngoài trên cơ sở khả năng của họ trong việc cung cấp các quá trình hoặc sản phẩm, dịch vụ phù hợp với các yêu cầu. Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về các hoạt động này và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc đánh giá.

### 8.4.2 Loại hình và mức độ kiểm soát

Tổ chức phải đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp không ảnh hưởng bất lợi đến khả năng của tổ chức trong việc cung cấp ổn định sản phẩm và dịch vụ phù hợp cho người học và bên hưởng lợi khác của tổ chức.

Tổ chức phải:

## 8.4 Control of externally provided processes, products and services

### 8.4.1 General

The organization shall ensure that externally provided processes, products and services conform to requirements.

The organization shall determine the controls to be applied to externally provided processes, products and services when:

- products and services from external providers are intended for incorporation into the organization's own products and services;
- products and services are provided directly to the learners or other beneficiaries by external providers on behalf of the organization;
- a process, or part of a process, is provided by an external provider as an outcome of a decision by the organization.

The organization shall determine and apply criteria for the evaluation, selection, monitoring of performance, and re-evaluation of external providers, based on their ability to provide processes or products and services in accordance with requirements. The organization shall retain documented information of these activities and any necessary actions arising from the evaluations.

### 8.4.2 Type and extent of control

The organization shall ensure that externally provided processes, products and services do not adversely affect the organization's ability to consistently deliver conforming products and services to its learners and other beneficiaries.

The organization shall:

## TCVN ISO 21001:2019

- |  |   |
|--|---|
| a) đảm bảo rằng các quá trình do bên ngoài cung cấp chịu sự kiểm soát của EOMS của tổ chức;  | a) ensure that externally provided processes remain within the control of its EOMS;   |
| b) xác định cả các kiểm soát tổ chức muốn áp dụng cho các nhà cung cấp bên ngoài và các kiểm soát muốn áp dụng cho kết quả đầu ra;   | b) define both the controls that it intends to apply to an external provider and those it intends to apply to the resulting output;   |
| c) tính đến:<br>1) tác động tiềm ẩn của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp tới khả năng của tổ chức trong việc đáp ứng một cách ổn định các yêu cầu của người học và bên hưởng lợi khác;<br>2) hiệu lực của các kiểm soát được nhà cung cấp bên ngoài áp dụng; | c) take into consideration:<br>1) the potential impact of the externally provided processes, products and services on the organization's ability to consistently meet learner and other beneficiary requirements;<br>2) the effectiveness of the controls applied by the external provider; |
| d) xác định việc kiểm tra xác nhận hoặc các hoạt động khác cần thiết để đảm bảo rằng quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp đáp ứng các yêu cầu.   | d) determine the verification or other activities necessary to ensure that the externally provided processes, products and services meet requirements.  |

### 8.4.3 Thông tin cho nhà cung cấp bên ngoài

Tổ chức phải đảm bảo sự thỏa đáng của các yêu cầu trước khi trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài.

Tổ chức phải trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài về các yêu cầu của mình đối với:

- a) quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp;
- b) việc phê duyệt:
  - 1) sản phẩm và dịch vụ;
  - 2) phương pháp, quá trình và thiết bị;
  - 3) thông qua sản phẩm và dịch vụ;
- c) năng lực, bao gồm trình độ chuyên môn cần thiết của nhân sự;

### 8.4.3 Information for external providers

The organization shall ensure the adequacy of requirements prior to their communication to the external provider.

The organization shall communicate to external providers its requirements for:

- a) the processes, products and services to be provided;
- b) the approval of:
  - 1) products and services;
  - 2) methods, processes and equipment;
  - 3) the release of products and services;
- c) competence, including any required qualification of persons;

- |  |   |
|--|---|
| d) sự tương tác giữa nhà cung cấp bên ngoài với tổ chức;   | d) the external provider's interactions with the organization;  |
| e) việc kiểm soát và theo dõi kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài được tổ chức áp dụng;   | e) control and monitoring of the external provider's performance to be applied by the organization;   |
| f) hoạt động kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng mà tổ chức hoặc người học và bên hưởng lợi khác dự kiến thực hiện tại cơ sở của nhà cung cấp bên ngoài. | f) verification or validation activities that the organization, or its learners and other beneficiaries, intend to perform at the external provider's premises. |

## 8.5 Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục

## 8.5 Delivery of the educational products and services

### 8.5.1 Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục

### 8.5.1 Control of delivery of the educational products and services

#### 8.5.1.1 Khái quát

#### 8.5.1.1 General

Tổ chức phải thực hiện việc tạo sản phẩm và cung cấp dịch vụ dưới các điều kiện được kiểm soát.

The organization shall implement production and service provision under controlled conditions.

Khi có thể, điều kiện được kiểm soát phải bao gồm:

Controlled conditions shall include, as applicable:

- |  |  |
|--|--|
| a) sự sẵn có của thông tin dạng văn bản xác định:  | a) the availability of documented information that defines:  |
| 1) đặc trưng của sản phẩm giáo dục được tạo ra, dịch vụ giáo dục được cung cấp hoặc hoạt động được thực hiện;  | 1) the characteristics of the educational products to be produced, the educational services to be provided, or the activities to be performed;   |
| 2) kết quả cần đạt được  | 2) the results to be achieved;   |
| b) sự sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực theo dõi và đo lường thích hợp và được xác nhận giá trị sử dụng;  | b) the availability and use of suitable and validated monitoring and measuring resources;  |
| c) việc thực hiện hoạt động theo dõi và đo lường, gồm cả việc xem xét khiếu nại, thông tin phản hồi khác và kết quả đánh giá ở các giai đoạn thích hợp, để kiểm tra xác nhận rằng chuẩn mực kiểm soát quá trình hoặc | c) the implementation of monitoring and measurement activities, including the consideration of complaints, other feedback and the results of formative assessment at appropriate stages, in order to verify that |

## TCVN ISO 21001:2019

đầu ra và chuẩn mực chấp nhận đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục đều được đáp ứng;

- d) sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường thích hợp cho việc thực hiện các quá trình;
- e) phân công nhân sự có năng lực, gồm cả trình độ chuyên môn cần thiết (xem 7.2);
- f) xác nhận giá trị sử dụng và xác nhận lại giá trị sử dụng định kỳ của khả năng đạt được kết quả hoạch định của quá trình đối với việc tạo sản phẩm và cung cấp dịch vụ, khi kết quả tạo ra không thể kiểm tra xác nhận được bằng việc theo dõi và đo lường sau đó;
- g) thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa sai lỗi của con người;
- h) thực hiện các hoạt động thông qua, giao hàng và sau giao hàng.

### 8.5.1.2 Nhập học

#### 8.5.1.2.1 Thông tin trước khi nhập học

Tổ chức giáo dục phải đảm bảo rằng trước khi nhập học, người học được cung cấp:

- a) thông tin đầy đủ có tính đến các yêu cầu của tổ chức và yêu cầu nghề nghiệp, cũng như cam kết của tổ chức về trách nhiệm xã hội;
- b) thông tin đầy đủ và rõ ràng về:
  - 1) kết quả học tập dự kiến, quan điểm nghề nghiệp, cách tiếp cận giáo dục;
  - 2) sự tham gia của người học và các bên hưởng lợi khác khi thích hợp vào quá trình giáo dục;
  - 3) tiêu chí nhập học và chi phí cho các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

criteria for control of processes or outputs and acceptance criteria for educational products and services have been met;

- d) the use of suitable infrastructure and environment for the operation of processes;
- e) the appointment of competent persons, including any required qualification (see 7.2);
- f) the validation, and periodic revalidation, of the ability to achieve planned results of the processes for production and service provision, where the resulting output cannot be verified by subsequent monitoring or measurement;
- g) the implementation of actions to prevent human error;
- h) the implementation of release, delivery and post-delivery activities.

### 8.5.1.2 Admission of learners

#### 8.5.1.2.1 Pre-admission information

The educational organization shall ensure that before learners are admitted, they are provided with:

- a) adequate information that takes into account organizational requirements and professional requirements, as well as the organization's commitment to social responsibility;
- b) adequate and clear information about:
  - 1) the intended learning outcomes, career perspectives, educational approach;
  - 2) the participation of learners, and other beneficiaries as appropriate, in their educational process;
  - 3) the admission criteria and costs of the educational product or service.

**8.5.1.2.2 Điều kiện nhập học**

Tổ chức phải thiết lập quá trình đối với việc nhập học. Ngoài các yêu cầu ở 4.4.1, quá trình này phải:

- a) thiết lập tiêu chí nhập học phù hợp với:
  - 1) yêu cầu của tổ chức;
  - 2) yêu cầu từ lĩnh vực chuyên môn;
  - 3) yêu cầu theo nội dung của chương trình và/hoặc phương pháp sư phạm;
- b) đảm bảo tiêu chí và quá trình nhập học được áp dụng thống nhất với tất cả người học;
- c) được duy trì bằng thông tin dạng văn bản;
- d) công khai;
- e) đảm bảo khả năng truy xuất nguồn gốc của từng quyết định nhập học;
- f) lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về quyết định nhập học.

**8.5.1.3 Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục**

Tổ chức phải thiết lập các quá trình đối với:

- a) việc giảng dạy;
- b) hỗ trợ việc học tập;
- c) hỗ trợ quản trị việc học tập

**8.5.1.4 Đánh giá tổng hợp**

Tổ chức phải:

- a) đảm bảo sẵn có phương pháp phát hiện đạo văn và các sai phạm khác và phương pháp này được truyền đạt tới người học;
- b) đảm bảo khả năng truy xuất nguồn gốc về phân hạng, sao cho có thể nhận biết mối liên hệ khách quan giữa công việc người học thể

**8.5.1.2.2 Conditions for admission**

The organization shall establish a process for the admission of learners. In addition to the requirements in 4.4.1, the process shall:

- a) establish admission criteria that conform to:
  - 1) organizational requirements;
  - 2) requirements from the professional field;
  - 3) requirements due to the content of the programme and/or pedagogical approach;
- b) ensure that admission criteria and processes are applied uniformly for all learners;
- c) be maintained as documented information;
- d) be publicly available;
- e) ensure the traceability of each admission decision;
- f) retain documented information as evidence of admission decisions.

**8.5.1.3 Delivery of educational products and services**

The organization shall establish processes for:

- a) teaching;
- b) facilitation of learning;
- c) administrative support of learning.

**8.5.1.4 Summative assessment**

The organization shall:

- a) ensure that methods to detect plagiarism and other malpractices are in place and are communicated to learners;
- b) ensure the traceability of grades, such that an objective connection can be identified between learner work presented and the grade

## TCVN ISO 21001:2019

hiện và hạng/loại được ấn định;

assigned;

c) lưu giữ thông tin dạng văn bản về việc đánh giá làm bằng chứng cho việc phân hạng;

c) retain documented information of the assessment as evidence of the grades assigned;

d) công khai thời gian lưu giữ của thông tin dạng văn bản này.

d) make the retention period of such documented information publicly available.

### 8.5.1.5 Ghi nhận việc học tập đã được đánh giá

### 8.5.1.5 Recognition of assessed learning

Tổ chức phải đảm bảo rằng sau khi đánh giá tổng hợp:

Organizations shall ensure that, after summative assessments:

a) người học được thông báo về kết quả hoạt động đánh giá và phân hạng;

a) learners are informed of the outcomes of the assessment activity and grade;

b) người học được trao cơ hội đưa ra yêu cầu xem xét lại hoặc yêu cầu sửa đổi kết quả đánh giá và phân hạng;

b) learners are given the opportunity to appeal or ask for rectification of the outcomes of the assessment activity and grade;

c) người học được tiếp cận đầy đủ công việc của mình và đánh giá chi tiết công việc cũng như cơ hội phản hồi;

c) learners have full access to their work and its detailed assessment, as well as opportunities for feedback;

d) bằng chứng về kết quả đánh giá được cấp cho người học bằng thông tin dạng văn bản;

d) evidence of the outcomes of the assessment is issued to the learner as documented information;

e) lý do cho quyết định về phân hạng và đánh giá cuối cùng được lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản;

e) the reasons for the decision on grading and final assessment are retained as documented information;

f) thông tin dạng văn bản được lưu giữ trong khoảng thời gian lưu giữ quy định;

f) the documented information is retained for a specified retention period;

g) công khai khoảng thời gian lưu giữ thông tin dạng văn bản này.

g) the retention period of such documented information is publicly available.

### 8.5.1.6 Yêu cầu bổ sung đối với nhu cầu giáo dục đặc biệt

### 8.5.1.6 Additional requirements for special needs education

8.5.1.6.1 Với đầu vào từ người học và các bên hưởng lợi khác, lãnh đạo, nhân viên giảng dạy và hỗ trợ của tổ chức có thể nhận biết các bước để nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục. Tổ

8.5.1.6.1 With input from learners and other interested parties, an organization's management, teaching and support staff can identify steps to improve accessibility of educational services. The

chức phải thực hiện đánh giá hợp lý theo những gì có khả năng thực hiện trong khuôn khổ thời gian cụ thể.

**8.5.1.6.2** Liên quan đến việc cung cấp học tập, tổ chức cần:

- |  |   |
|--|---|
| <p>a) triển khai các chiến lược hướng dẫn khác biệt được định hướng tới người học trong lớp;</p> <p>b) sử dụng cách tiếp cận được khuyến nghị cho người học có nhu cầu đặc biệt nhằm khuyến khích phát triển việc tự nhận thức, tự điều chỉnh và siêu nhận thức;</p> <p>c) cân bằng nhu cầu của người học, giáo viên, các yêu cầu của khóa học, bối cảnh (môi trường) trong khuôn khổ rộng hơn (ví dụ yêu cầu về ngoại khóa, các giá trị quốc gia);</p> <p>d) áp dụng linh hoạt các biện pháp chuyên biệt, khi có thể bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sửa đổi chương trình giảng dạy;</li> <li>2) bồi dưỡng tính tự lập và độc lập;</li> <li>3) gia sư và người kèm cặp.</li> </ol> | <p>a) employ differentiated instruction strategies that are targeted to learners in the classroom;</p> <p>b) use approaches recommended for learners with special needs to encourage development of self-awareness, self-regulation and metacognition;</p> <p>c) balance the needs of the learner, the educator, the requirements of the course, the context (environment) within larger frameworks (e.g. curricular requirements, national values);</p> <p>d) flexibly implement individualized measures, as applicable, including:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) curriculum modification;</li> <li>2) fostering self-directedness and independence;</li> <li>3) tutor and mentorships.</li> </ol> |
|--|---|

**8.5.1.6.3** Liên quan đến đánh giá việc học tập, tổ chức cần:

- |  |  |
|--|--|
| <p>a) đưa ra nhiều cơ hội đa dạng để người học chứng tỏ sự thông thạo của mình về các chủ đề giảng dạy;</p> <p>b) đảm bảo việc giảng dạy đưa ra các hoạt động và việc đánh giá có cấu trúc cho phép người học xây dựng và chứng tỏ việc học tập của mình;</p> <p>c) áp dụng linh hoạt các biện pháp chuyên biệt khi có thể, gồm cả các phương pháp đánh giá thích hợp.</p> | <p><b>8.5.1.6.3</b> With respect to assessment of learning, the organization should:</p> <p>a) provide multiple and diverse opportunities for learners to demonstrate their mastery of the topics of instruction;</p> <p>b) ensure instruction provides scaffolded activities and assessments that allow learners to build and demonstrate their learning;</p> <p>c) flexibly implement individualized measures, as applicable, including adequate evaluation methods.</p> |
|--|--|

**8.5.1.6.4** Người học riêng lẻ cần sự hỗ trợ cụ thể

**8.5.1.6.4** Individual learners who require specific

## TCVN ISO 21001:2019

trong việc học tập nhằm đạt được các kết quả học tập đã thống nhất, phải được trang bị theo cách cân bằng giữa yêu cầu của người học, tính toàn vẹn của kết quả học tập và khả năng của tổ chức giáo dục.

### 8.5.2 Nhận biết và truy xuất nguồn gốc

Tổ chức giáo dục phải đảm bảo việc nhận biết và truy xuất nguồn gốc về:

- a) sự tiến bộ của người học trong toàn tổ chức;
- b) lộ trình học tập và làm việc của những người tốt nghiệp hoặc hoàn thành khóa học hay chương trình học khi có thể;
- c) kết quả công việc của nhân viên về:
  - 1) những gì đã được thực hiện;
  - 2) khi nào;
  - 3) bởi người nào.

### 8.5.3 Tài sản của bên quan tâm

Tổ chức giáo dục phải giữ gìn tài sản của bên quan tâm bất kỳ khi chúng thuộc sự kiểm soát của tổ chức hay đang được tổ chức sử dụng.

Tổ chức giáo dục phải nhận biết, kiểm tra xác nhận, bảo vệ, bảo đảm an toàn cho tài sản bất kỳ được cung cấp để sử dụng và có được sự nhất trí nếu cần, khi tài sản này được kết hợp vào sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

Khi tài sản của bên quan tâm bị mất mát, hư hỏng hoặc được phát hiện không phù hợp cho việc sử dụng, tổ chức phải thông báo việc này cho bên quan tâm có liên quan và thực hiện hành động khắc phục thích hợp (xem 8.5.5 và 10.2) và phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về các vấn đề xảy ra.

assistance with learning in order to achieve the agreed upon learning outcomes, shall be accommodated in a manner that balances learner requirements, the integrity of the learning outcomes, and capacity of the educational organization.

### 8.5.2 Identification and traceability

The educational organization shall ensure identification and traceability with respect to:

- a) the progress of learners through the organization;
- b) the study and employment paths of those who graduate or complete a course or programme of study, where applicable;
- c) output from the work of staff in terms of:
  - 1) what was done;
  - 2) when;
  - 3) by whom.

### 8.5.3 Property belonging to interested parties

The educational organization shall exercise care with property belonging to any interested party while it is under the control of, or being used by, the educational organization.

The educational organization shall identify, verify, protect and safeguard any property provided for use and obtain consent, where required, if the property is incorporated into educational products and services.

When the property of an interested party is lost, damaged or otherwise found to be unsuitable for use, the organization shall report this to the relevant interested party and take appropriate corrective actions (see 8.5.5 and 10.2) and retain documented information on what has occurred.

**CHÚ THÍCH:** Tài sản của bên quan tâm có thể bao gồm tài liệu, bộ phận cấu thành, dụng cụ và thiết bị, cơ sở của bên hưởng lợi, quyền sở hữu trí tuệ và dữ liệu cá nhân, giấy chứng nhận, bằng cấp và các tài liệu liên quan khác.

**NOTE** An interested party's property can include material, components, tools and equipment, beneficiary premises, intellectual property and personal data, certificates, diplomas and other relevant documents.

**8.5.4 Bảo toàn**

**8.5.4 Preservation**

Tổ chức phải bảo toàn đầu ra trong suốt quá trình tạo sản phẩm và cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu.

The organization shall preserve the outputs during production and service provision, to the extent necessary to ensure conformity to requirements.

**8.5.5 Bảo vệ và minh bạch dữ liệu người học**

**8.5.5 Protection and transparency of learners' data**

Tổ chức phải thiết lập phương pháp để bảo vệ và minh bạch dữ liệu người học và duy trì bằng thông tin dạng văn bản. Phương pháp này phải thiết lập:

The organization shall establish a method to deal with the protection and transparency of learners' data and maintain it as documented information. The method shall establish:

- a) dữ liệu nào về người học cần được thu thập và cách thức và nơi dữ liệu được xử lý và lưu giữ;
- b) người truy cập dữ liệu này;
- c) theo những điều kiện nào thì dữ liệu về người học được phép chia sẻ với bên thứ ba;
- d) dữ liệu được lưu giữ trong bao lâu.

- a) what learner data are collected, and how and where they are processed and stored;
- b) who has access to the data;
- c) under which conditions learner data may be shared with third parties;
- d) how long the data are stored for.

Tổ chức chỉ được thu thập và chia sẻ dữ liệu về người học với sự đồng ý rõ ràng của họ.

The organization shall only collect and share learners' data with their explicit consent.

Tổ chức cần để người học và các bên quan tâm khác tiếp cận dữ liệu về chính họ và có thể sửa hay cập nhật dữ liệu về họ.

The organization should give learners and other interested parties access to their own data, and the ability to correct or update their own data.

Tổ chức phải thực hiện các biện pháp thích hợp để đảm bảo dữ liệu về người học chỉ có thể được truy cập bởi người được cho phép. Các biện pháp bảo vệ bằng công nghệ phải được xác nhận giá trị sử dụng.

The organization shall take all appropriate measures to ensure that learners' data can only be accessed by authorized persons. Technological protection measures shall be validated.

Tổ chức phải để người học và các bên quan tâm khác truy cập dữ liệu về chính họ.

The organization shall give learners and other interested parties access to their own data.

**8.5.6 Kiểm soát thay đổi về sản phẩm và dịch vụ giáo dục**

Tổ chức phải xem xét và kiểm soát những thay đổi đối với việc tạo sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết để đảm bảo duy trì sự phù hợp với các yêu cầu.

Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản mô tả kết quả xem xét thay đổi, (những) người cho phép thay đổi và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc xem xét này.

**8.6 Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục**

Việc thông qua sản phẩm và dịch vụ cho người học và bên hưởng lợi khác chỉ được tiến hành sau khi đã hoàn thành thỏa đáng các sắp đặt theo hoạch định, nếu không thì phải được sự phê duyệt của người có thẩm quyền và, nếu có thể, của người học và bên hưởng lợi khác.

Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản về việc thông qua sản phẩm và dịch vụ. Thông tin dạng văn bản phải bao gồm:

- a) bằng chứng về sự phù hợp với chuẩn mực chấp nhận;
- b) khả năng truy xuất đến (những) người cho phép thông qua.

**CHÚ THÍCH:** Trong bối cảnh giáo dục, việc thông qua sản phẩm và dịch vụ có thể diễn ra trong các giai đoạn khác nhau. Ví dụ, một cuốn sách để hỗ trợ dịch vụ giáo dục có thể được thông qua trước khi cung cấp dịch vụ; một lớp học, việc đánh giá hoặc chấm điểm có thể được đưa ra trong quá trình cung cấp dịch vụ; việc cấp lại bằng có thể xảy ra rất lâu sau khi cung cấp dịch vụ.

**8.5.6 Control of changes in the educational products and services**

The organization shall review and control changes for production or service provision, to the extent necessary to ensure continuing conformity with the requirements.

The organization shall retain documented information describing the results of the review of changes, the person(s) authorizing the change, and any necessary actions arising from the review.

**8.6 Release of the educational products and services**

The release of products and services to learners and other beneficiaries shall not proceed until the planned arrangements have been satisfactorily completed, unless otherwise approved by a relevant authority and, as applicable, by the learner and other beneficiaries.

The organization shall retain documented information on the release of products and services. The documented information shall include:

- a) evidence of conformity with the acceptance criteria;
- b) traceability to the person(s) authorizing the release.

**NOTE** In an educational context, the release of products and services can occur during different phases. For example, a book to support the educational service can be released before the delivery of the service; a class, an assessment or a grade can be provided during the service delivery; the re-issue of a diploma can occur long after the service was delivered.

## 8.7 Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp

8.7.1 Tổ chức phải đảm bảo rằng đầu ra không phù hợp với các yêu cầu đều được nhận biết và kiểm soát nhằm ngăn ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến.

Tổ chức phải thực hiện các hành động thích hợp dựa theo bản chất của sự không phù hợp và tác động của sự không phù hợp đó tới sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ giáo dục. Điều này cũng phải áp dụng đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao sản phẩm và trong quá trình hoặc sau khi cung cấp dịch vụ.

8.7.2 Tổ chức phải xử lý đầu ra không phù hợp theo một hoặc các cách sau:

- a) khắc phục;
- b) tách riêng, ngăn chặn, thu hồi hoặc tạm dừng việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ;
- c) thông báo cho người học hoặc bên hưởng lợi khác;
- d) có được sự cho phép chấp nhận có nhân nhượng.

Sự phù hợp với các yêu cầu phải được kiểm tra xác nhận khi đầu ra không phù hợp được khắc phục.

8.7.3 Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản:

- a) mô tả việc cung cấp chương trình;
- b) mô tả đầu ra không phù hợp;
- c) mô tả hành động được thực hiện;

## 8.7 Control of the educational nonconforming outputs

8.7.1 The organization shall ensure that outputs that do not conform to their requirements are identified and controlled to prevent their unintended use or delivery.

The organization shall take appropriate action based on the nature of the nonconformity and its effect on the conformity of educational products and services. This shall also apply to nonconforming educational products and services detected after delivery of products, during or after the provision of services.

8.7.2 The organization shall deal with nonconforming outputs in one or more of the following ways:

- a) correction;
- b) segregation, containment, return or suspension of provision of products and services;
- c) informing the learners or other beneficiaries;
- d) obtaining authorization for acceptance under concession.

Conformity to the requirements shall be verified when nonconforming outputs are corrected.

8.7.3 The organization shall retain documented information that:

- a) describes the delivery of the programmes;
- b) describes any non-conforming outputs;
- c) describes the actions taken;

## TCVN ISO 21001:2019

- d) mô tả mọi sự nhân nhượng đạt được; d) describes the concessions obtained;
- e) nhận biết thẩm quyền quyết định hành động đối với sự không phù hợp. e) identifies the authority deciding the action in respect of the nonconformity.

### 9 Đánh giá kết quả thực hiện

### 9 Performance evaluation

#### 9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

#### 9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

##### 9.1.1 Khái quát

##### 9.1.1 General

Tổ chức phải xác định:

The organization shall determine:

- a) những gì cần được theo dõi và đo lường; a) what needs to be monitored and measured;
- b) phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá, khi có thể áp dụng, để đảm bảo kết quả có giá trị sử dụng; b) the methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation, as applicable, to ensure valid outcomes;
- c) tiêu chí chấp nhận được sử dụng c) the acceptance criteria to be used;
- d) khi nào phải thực hiện theo dõi và đo lường; d) when the monitoring and measuring shall be performed;
- e) khi nào các kết quả theo dõi và đo lường phải được phân tích và đánh giá. e) when the results from monitoring and measurement shall be analysed and evaluated.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về việc theo dõi, đo lường, phân tích, đánh giá và những kết quả của việc này.

The organization shall retain appropriate documented information as evidence of the monitoring, measurement, analysis, evaluation and their results.

Tổ chức giáo dục phải đánh giá kết quả thực hiện của mình về giáo dục và hiệu lực của EOMS.

The organization shall evaluate the educational organization performance and the effectiveness of the EOMS.

Mọi người cần có cơ hội xem xét một cách nghiêm túc công việc của chính mình theo cách trung thực và xây dựng để đóng góp cho sự cải tiến của mình.

People should be given an opportunity to critically review their own work in a reflective and constructive manner, as a contribution to their improvement.

#### 9.1.2 Sự thỏa mãn của người học, bên hưởng lợi khác và nhân viên

#### 9.1.2 Satisfaction of learners, other beneficiaries and staff

##### 9.1.2.1 Theo dõi sự thỏa mãn

##### 9.1.2.1 Monitoring of satisfaction

Tổ chức phải theo dõi sự thỏa mãn của người học, bên hưởng lợi khác và nhân viên, cũng như

The organization shall monitor the satisfaction of learners, other beneficiaries and staff, as well as

cảm nhận của họ về mức độ theo đó nhu cầu và mong đợi của họ được đáp ứng. Tổ chức phải xác định phương pháp để thu được, theo dõi và xem xét thông tin này.

CHÚ THÍCH: Ví dụ về việc theo dõi cảm nhận của người học, bên hưởng lợi khác và nhân viên có thể bao gồm các khảo sát bên hưởng lợi, thông tin phản hồi của bên hưởng lợi về sản phẩm hoặc dịch vụ được giao, các hội nghị với bên hưởng lợi, phân tích thị phần và các phản hồi.

CHÚ THÍCH 2: Khi đánh giá sự thỏa mãn, quan trọng là cần xem xét cả phản hồi tiêu cực (ví dụ khiếu nại, yêu cầu xem xét lại) và tích cực (ví dụ các lời khen ngợi).

#### 9.1.2.2 Xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

Tổ chức giáo dục phải thiết lập và duy trì thông tin dạng văn bản về phương pháp xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại và phải làm cho các bên quan tâm (xem 10.2) của mình biết được phương pháp này.

Phương pháp này phải bao gồm quy định đối với việc:

- a) trao đổi thông tin về phương pháp với tất cả các bên quan tâm có liên quan;
- b) tiếp nhận khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- c) theo dõi khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- d) ghi nhận khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- e) thực hiện đánh giá ban đầu về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- f) điều tra về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- g) trả lời khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- h) trao đổi thông tin về quyết định;
- i) kết thúc khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

their perceptions of the degree to which their needs and expectations have been fulfilled. The organization shall determine the methods for obtaining, monitoring and reviewing, this information.

NOTE 1 Examples of monitoring perceptions of learners, other beneficiaries and staff can include beneficiary surveys, beneficiary feedback on delivered products or services, meetings with beneficiaries, market-share analysis and responses.

NOTE 2 When evaluating satisfaction, it is important to consider both negative (e.g. complaints, appeals) and positive (e.g. compliments) feedback

#### 9.1.2.2 Handling of complaints and appeals

The educational organization shall establish and maintain as documented information a method for handling complaints and appeals, and shall make this known to its interested parties (see 10.2).

The method shall include specifications for:

- a) communicating the method to all relevant interested parties;
- b) receiving complaints and appeals;
- c) tracking complaints and appeals;
- d) acknowledging complaints and appeals;
- e) performing initial assessment of complaints and appeals;
- f) investigating the complaint and appeals;
- g) responding to the complaints and appeals;
- h) communicating the decision;
- i) closing complaints and appeals.

## TCVN ISO 21001:2019

Phương pháp phải đảm bảo bảo mật thông tin về bên khiếu nại và bên yêu cầu xem xét lại và tính khách quan của người điều tra.

The method shall ensure confidentiality of complainants and appellants and objectivity of investigators.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại nhận được, cũng như giải pháp về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại đó.

The organization shall retain documented information as evidence of the complaints or appeals received, as well as of their resolution.

CHÚ THÍCH: TCVN ISO 10002 đưa ra hướng dẫn xử lý khiếu nại bên trong tổ chức.

NOTE ISO 10002 provides guidelines for complaints handling in organizations.

### 9.1.3 Nhu cầu theo dõi và đo lường khác

### 9.1.3 Other monitoring and measuring needs

Tổ chức phải đảm bảo rằng các thông tin phản hồi sau theo yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan và sẵn có khi thích hợp cho các bên quan tâm có liên quan:

The organization shall ensure that the following feedback is requested from and made available as appropriate to relevant interested parties:

a) phản hồi về sản phẩm và dịch vụ giáo dục;

a) feedback on the educational products and services;

b) phản hồi về hiệu lực của các sản phẩm và dịch vụ này trong việc đạt được các kết quả học tập đã thống nhất;

b) feedback on their effectiveness in achieving the agreed learning outcomes;

c) phản hồi về ảnh hưởng của tổ chức tới cộng đồng.

c) feedback on the organization's influence on the community.

Tổ chức phải theo dõi mức độ phản hồi thu được và thực hiện hành động để gia tăng mức độ này nếu không có đủ phản hồi.

The organization shall monitor the level of feedback obtained and take actions to increase it where it is not sufficient.

CHÚ THÍCH: Việc theo dõi và đo lường có thể bao gồm:

NOTE Monitoring and measuring can include:

- nội dung của chương trình về một lĩnh vực nhất định, đảm bảo rằng chương trình đó được cập nhật;

- the content of the programme in the given discipline, ensuring that programme is up to date;

- khối lượng công việc, sự tiến bộ của người học và tỉ lệ hoàn thành;

- the workload, progression of learner and completion rates;

- hiệu lực của việc đánh giá;

- effectiveness of evaluation;

- sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác liên quan đến chương trình;

- learners' and other beneficiaries' satisfaction in relation to the programme;

- môi trường học tập và dịch vụ hỗ trợ và sự phù hợp của chúng với mục đích.

- learning environment and support services and their fitness for purpose.

#### 9.1.4 Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

#### 9.1.4 Methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation

##### 9.1.4.1 Tổ chức phải xác định:

##### 9.1.4.1 The organization shall determine:

- phương pháp để thu được, theo dõi và xem xét thông tin về kết quả thực hiện;
- các chỉ tiêu theo đó đo lường kết quả thực hiện.

- the methods for obtaining, monitoring and reviewing information on performance;
- targets against which this performance will be measured.

CHÚ THÍCH: Phụ lục E đưa ra danh mục phương pháp và biện pháp có thể được sử dụng để đo lường kết quả thực hiện. Chỉ tiêu kết quả thực hiện có thể được thể hiện bằng chỉ số kết quả thực hiện chính.

NOTE Annex E provides a list of methods and measures which can be used to measure performance. Performance targets can be expressed as key performance indicators.

##### 9.1.4.2 Tổ chức phải đảm bảo rằng:

##### 9.1.4.2 The organization shall ensure that:

- các bên quan tâm tham gia vào hoặc chịu ảnh hưởng bởi việc đánh giá đều được nhận biết;
- người tiến hành việc đánh giá có năng lực và khách quan;
- báo cáo đánh giá minh bạch và mô tả rõ ràng sản phẩm và dịch vụ giáo dục và mục tiêu của chúng, các phát hiện, các quan điểm, phương pháp và lý do sử dụng để diễn đạt các phát hiện;
- bối cảnh (ví dụ môi trường học tập) trong đó dịch vụ giáo dục được cung cấp được kiểm tra đủ chi tiết để giúp nhận biết được những ảnh hưởng tới dịch vụ giáo dục.

- the interested parties involved in or affected by the evaluation are identified;
- the persons conducting the evaluation are competent and objective;
- evaluation reports are transparent and clearly describe the educational products and services and their objectives, the findings, as well as the perspectives, methods and rationale used to interpret the findings;
- the context (e.g. learning environment) in which the educational service is provided is examined in enough detail to enable influences on the educational service to be identified.

#### 9.1.5 Phân tích và đánh giá

#### 9.1.5 Analysis and evaluation

Tổ chức phải phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin thích hợp từ theo dõi và đo lường.

The organization shall analyse and evaluate appropriate data and information arising from monitoring and measurement.

Kết quả phân tích phải được sử dụng để đánh giá:

The results of analysis shall be used to evaluate:

- sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;

- conformity of products and services;

## TCVN ISO 21001:2019

- |  |   |
|--|---|
| b) mức độ thỏa mãn của bên hưởng lợi;  | b) the degree of beneficiary satisfaction;                                      |
| c) mức độ thỏa mãn của nhân viên   | c) the degree of staff satisfaction;  |
| d) kết quả thực hiện và hiệu lực của EOMS;                                     | d) the performance and effectiveness of the EOMS;                               |
| e) nội dung hoạch định có được thực hiện một cách hiệu lực hay không;          | e) if planning has been implemented effectively;                                |
| f) hiệu lực của những hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội; | f) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities;       |
| g) kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài;                               | g) the performance of external providers;                                       |
| h) nhu cầu cải tiến EOMS.  | h) the need for improvements to the educational organization management system. |

CHÚ THÍCH: Phương pháp phân tích dữ liệu có thể bao gồm các kỹ thuật định lượng và định tính và/hoặc hỗn hợp.

NOTE Methods to analyse data can include qualitative, quantitative and/or mixed-method techniques.

### 9.2 Đánh giá nội bộ

### 9.2 Internal audit

9.2.1 Tổ chức phải tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ theo những khoảng thời gian được hoạch định để cung cấp thông tin về việc EOMS có hay không:

9.2.1 The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the EOMS:

- a) phù hợp với
- 1) các yêu cầu của chính tổ chức đối với EOMS của mình;
  - 2) các yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- b) được thực hiện và duy trì một cách hiệu lực.

- a) conforms to:
- 1) the organization's own requirements for its EOMS;
  - 2) the requirements of this document;
- b) is effectively implemented and maintained.

### 9.2.2 Tổ chức phải:

### 9.2.2 The organization shall:

- a) hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì (các) chương trình đánh giá bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu hoạch định và việc báo cáo, và có tính đến các mục tiêu của EOMS, tầm quan trọng của các quá trình liên quan, thông tin phản hồi từ các bên quan tâm có liên quan và kết quả của các

- a) plan, establish, implement and maintain an audit programme(s), including the frequency, methods, responsibilities, planning requirements and reporting, which shall take into consideration the EOMS's objectives, the importance of the processes concerned, feedback from relevant interested parties, and

- |   |   |
|---|---|
| cuộc đánh giá trước đó;   | the results of previous audits;   |
| b) xác định chuẩn mực đánh giá và phạm vi của từng cuộc đánh giá;   | b) define the audit criteria and scope for each audit;  |
| c) lựa chọn chuyên gia đánh giá và tiến hành các cuộc đánh giá để đảm bảo tính vô tư và tính khách quan của quá trình đánh giá; | c) select auditors and conduct audits to ensure objectivity and the impartiality of the audit process;                        |
| d) đảm bảo rằng kết quả đánh giá được báo cáo tới cấp lãnh đạo thích hợp;   | d) ensure that the results of the audits are reported to relevant management;   |
| e) nhận biết các cơ hội cải tiến;   | e) identify opportunities for improvement;  |
| f) thực hiện không chậm trễ việc khắc phục và hành động khắc phục thích hợp;  | f) take appropriate correction and corrective actions without undue delay;  |
| g) lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về việc hoạch định và thực hiện chương trình đánh giá và kết quả đánh giá.     | g) retain documented information as evidence of the planning and implementation of the audit programme and the audit results. |

Chuyên gia đánh giá không được đánh giá chính công việc của mình. Auditors shall not audit their own work.

CHÚ THÍCH: Xem hướng dẫn trong TCVN ISO 19011. NOTE ISO 19011 provides further guidance.

### 9.3 Xem xét của lãnh đạo

### 9.3 Management review

#### 9.3.1 Khái quát

#### 9.3.1 General

Lãnh đạo cao nhất phải xem xét EOMS và chiến lược của tổ chức theo những khoảng thời gian được hoạch định, ít nhất mỗi năm một lần, và cập nhật chúng một cách thích hợp để đảm bảo chúng luôn thích hợp, thỏa đáng và có hiệu lực.

Top management shall review the organization's EOMS and the strategy, at planned intervals, at least once per year, and update them accordingly to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness.

#### 9.3.2 Đầu vào xem xét của lãnh đạo

#### 9.3.2 Management review inputs

Xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các xem xét về:

The management review shall include consideration of:

- |  |  |
|--|--|
| a) tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó;       | a) the status of actions from previous management reviews;                     |
| b) những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến EOMS;       | b) changes in external and internal issues that are relevant to the EOMS;      |
| c) thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của EOMS, bao gồm các xu hướng về: | c) information on the EOMS performance and effectiveness, including trends in: |

## TCVN ISO 21001:2019

- |   |   |
|---|---|
| 1) sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác và thông tin phản hồi liên quan đến yêu cầu của người học và các bên hưởng lợi khác; | 1) learner and other beneficiary satisfaction and feedback related to learner and other beneficiary requirements; |
| 2) mức độ thực hiện các mục tiêu;   | 2) the extent to which objectives have been met;  |
| 3) kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;   | 3) process performance and conformity of products and services;   |
| 4) sự không phù hợp và hành động khắc phục;   | 4) nonconformities and corrective actions;  |
| 5) kết quả theo dõi và đo lường;  | 5) monitoring and measurement results;  |
| 6) kết quả đánh giá;  | 6) audit results;   |
| 7) kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài;  | 7) the performance of external providers;   |
| 8) kết quả đánh giá quá trình và đánh giá tổng hợp;   | 8) formative and summative assessment outcomes;   |
| d) sự đầy đủ của nguồn lực;   | d) the adequacy of resources;   |
| e) hiệu lực của các hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội (xem 6.1);   | e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see 6.1);                               |
| f) các cơ hội cải tiến liên tục;  | f) opportunities for continual improvement;   |
| g) phản hồi của nhân viên liên quan đến các hoạt động để nâng cao năng lực của họ.  | g) staff feedback related to activities to enhance their competence.  |

### 9.3.3 Đầu ra xem xét của lãnh đạo

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các quyết định liên quan đến:

- các cơ hội cải tiến liên tục;
- mọi nhu cầu thay đổi EOMS;
- nhu cầu về nguồn lực.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về các kết quả xem xét của lãnh đạo.

### 9.3.3 Management review outputs

The outputs of the management review shall include decisions related to:

- continual improvement opportunities;
- any need for changes to the EOMS;
- resource needs.

The organization shall retain documented information as evidence of the results of management reviews.

**10 Cải tiến****10 Improvement****10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục****10.1 Nonconformity and corrective action**

**10.1.1** Khi xảy ra sự không phù hợp, kể cả sự không phù hợp bất kỳ nảy sinh từ khiếu nại, tổ chức phải:

**10.1.1** When a nonconformity occurs, the organization shall:

a) ứng phó với sự không phù hợp và, khi thích hợp:

a) react to the nonconformity, and as applicable:

1) thực hiện hành động để kiểm soát và khắc phục sự không phù hợp;

1) take action to control and correct it;

2) xử lý các hệ quả;

2) deal with the consequences;

b) đánh giá nhu cầu đối với hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác bằng việc:

b) evaluate the need for action to eliminate the causes of the nonconformity, in order that it does not recur or occur elsewhere, by:

1) xem xét và phân tích sự không phù hợp;

1) reviewing the nonconformity;

2) xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;

2) determining the causes of the nonconformity;

3) xác định liệu sự không phù hợp tương tự có tồn tại hoặc có khả năng xảy ra hay không;

3) determining if similar nonconformities exist, or could potentially occur;

c) thực hiện mọi hành động cần thiết;

c) implement any action needed;

d) xem xét hiệu lực của mọi hành động khắc phục được thực hiện;

d) review the effectiveness of any corrective action taken;

e) thực hiện những thay đổi đối với EOMS nếu cần.

e) make changes to the EOMS, if necessary.

Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của sự không phù hợp gặp phải.

Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered.

**10.1.2** Tổ chức giáo dục phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về:

**10.1.2** The educational organization shall retain documented information as evidence of:

a) bản chất của sự không phù hợp và mọi hành động được thực hiện sau đó;

a) the nature of the nonconformities and any subsequent actions taken, and

b) kết quả của mọi hành động khắc phục.

## 10.2 Cải tiến liên tục

Tổ chức phải cải tiến liên tục sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của EOMS có tính đến các nghiên cứu và thực hành tốt có liên quan.

Tổ chức phải xem xét kết quả của phân tích và đánh giá và đầu ra từ xem xét của lãnh đạo để xác định xem có nhu cầu hoặc cơ hội phải được giải quyết như một phần của cải tiến liên tục hay không

## 10.3 Cơ hội cải tiến

Tổ chức phải xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng yêu cầu của người học và bên hưởng lợi khác và nâng cao sự thỏa mãn của người học, bên hưởng lợi khác, nhân viên và các bên quan tâm có liên quan khác, gồm cả nhà cung cấp bên ngoài.

Các cơ hội này phải bao gồm:

- a) cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng yêu cầu và giải quyết nhu cầu và mong đợi trong tương lai;
- b) khắc phục, phòng ngừa hoặc làm giảm các tác động không mong muốn;
- c) cải tiến kết quả thực hiện và hiệu lực của EOMS.

CHÚ THÍCH: Cải tiến có thể bao gồm việc khắc phục, hành động khắc phục, cải tiến liên tục, thay đổi đột ngột, đổi mới và cơ cấu lại.

- b) the results of any corrective action.

## 10.2 Continual improvement

The organization shall continually improve the suitability, adequacy and effectiveness of the EOMS, taking into account relevant research and best practices.

The organization shall consider the results of analysis and evaluation, and the outputs from management review, to determine if there are needs or opportunities that shall be addressed as part of continual improvement.

## 10.3 Opportunities for improvement

The organization shall determine and select opportunities for improvement and implement any necessary actions to meet learner and other beneficiary requirements and enhance satisfaction of learners, other beneficiaries, staff and other relevant interested parties, including external providers.

These shall include:

- a) improving products and services to meet requirements as well as to address future needs and expectations;
- b) correcting, preventing or reducing undesired effects;
- c) improving the performance and effectiveness of the EOMS.

NOTE Improvements can include correction, corrective action, continuous improvement, sudden change, innovation and reorganization.

**Phụ lục A**  
(quy định)

**Annex A**  
(normative)

**Yêu cầu bổ sung đối với giáo dục mầm non**

**Additional requirements for early  
childhood education**

**A.1 Khái quát**

Trong tiêu chuẩn này, giáo dục mầm non (ECE) được hiểu là giáo dục ở Cấp 0 theo Phân loại giáo dục theo tiêu chuẩn của quốc tế (ISCED).

ECE là cấp giáo dục với đặc trưng riêng. Mục tiêu chính của cấp giáo dục này là góp phần vào sự phát triển thể chất, cảm xúc, xã hội và trí tuệ của trẻ em.

**A.2 Nguyên tắc**

Tổ chức cần tôn trọng các quyền trẻ em theo Công ước của Liên hợp quốc về Quyền Trẻ em.

Tổ chức phải chú trọng vào việc vui chơi, tính tự chủ, tình cảm, sự hợp tác, tính sáng tạo, niềm vui và sự tự tin của trẻ em ở ECE.

**A.3 Cơ sở vật chất**

Cơ sở vật chất do tổ chức thiết lập phải bao gồm:

- a) nguồn lực học tập cho ECE;
- b) cơ sở vật chất cho việc vui chơi;
- c) cơ sở vật chất cho việc chăm sóc ban ngày.

Khi một tổ chức giáo dục cung cấp giáo dục ở cấp 1 hoặc cấp cao hơn theo ISCED cùng với ECE, thì tổ chức cần có không gian riêng biệt, giáo viên chuyên biệt, tài nguyên giảng dạy và học tập riêng cho ECE.

**A.1 General**

In this document, early childhood education (ECE) is understood to be education occurring at Level 0 of the International Standard Classification of Education (ISCED).

ECE is an educational level with its own identity. The main objective in this educational level is to contribute to the physical, emotional, social and intellectual development of children.

**A.2 Principles**

The organization should respect children's rights in accordance with the UN Convention on the Rights of the Child.

The organization shall foster play, autonomy, affection, cooperation, creativity, joy and self-confidence amongst ECE children.

**A.3 Facilities**

Facilities established by the organization shall include:

- a) learning resources for ECE;
- b) facilities for play;
- c) facilities for day care.

Where an educational organization offers education at ISCED 1 or higher as well as ECE, it should provide a separate space, dedicated educator, teaching and learning resources for ECE.

**A.4 Năng lực**

Khi thích hợp, tổ chức phải cung cấp đào tạo chuyên môn cho giáo viên ở ECE.

**A.5 Trao đổi thông tin**

Tổ chức phải thiết lập phương pháp trao đổi thông tin với cha mẹ, giáo viên và người bảo vệ trong đó dòng thông tin và việc kiểm soát an toàn cho trẻ được đảm bảo.

**A.6 Kế hoạch học tập cá nhân**

Tổ chức phải xây dựng các kế hoạch cá nhân thích hợp với đánh giá về nhu cầu và mong đợi của trẻ và gia đình trẻ và xem nhóm trẻ là một tổng thể. Kế hoạch này phải được xây dựng theo các khoảng thời gian đều đặn và phải được duy trì bằng thông tin dạng văn bản.

Tổ chức phải phân công người chịu trách nhiệm đối với việc xây dựng, áp dụng, điều phối, đánh giá và xem xét các kế hoạch cá nhân.

Các kế hoạch cá nhân phải bao gồm:

- a) mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể và các chỉ số tương ứng;
- b) việc nhận biết các hoạt động, chiến lược và nguồn lực cần thiết cho người học để đạt được mục tiêu xác định;
- c) việc nhận biết, phạm vi của việc tham gia và trách nhiệm của từng người tham gia vào việc thực hiện các kế hoạch cá nhân (ví dụ trẻ nhỏ, gia đình, nhân viên, đối tác);
- d) thời hạn cho việc thực hiện các hoạt động đã xác định;
- e) việc nhận biết các rủi ro liên quan và hành động để giải quyết rủi ro;

**A.4 Competence**

The organization shall provide educators specialized training in ECE, as appropriate

**A.5 Communication**

The organization shall establish a method for communication with parents, educators and guardians where the flow of information and control of child safety are ensured.

**A.6 Individual learning plans**

The organization shall elaborate individual plans in accordance with the evaluation of needs and expectations of the child and its family, and considering the group of children as a whole. These plans shall be elaborated at regular intervals and be maintained as documented information.

The organization shall appoint responsible people for the elaboration, implementation, coordination, evaluation and review of individual plans.

The individual plans shall include:

- a) general and specific objectives and respective indicators;
- b) identification of activities, strategies and resources needed for the learner to achieve the defined objectives;
- c) identification, scope of participation and responsibility of everyone involved in the implementation of the individual plans (e.g. child, family, staff, partners);
- d) deadline for the implementation of the activities defined;
- e) identification of the associated risks and actions to address them;

- f) việc nhận biết các khoảng thời gian đánh giá/xem xét các kế hoạch cá nhân. f) identification of evaluation/review intervals of the individual plans.

Tổ chức phải lôi kéo sự tham gia của trẻ và gia đình trẻ vào việc xây dựng kế hoạch cá nhân. The organization shall involve the child and its family in the elaboration of the individual plan.

Kết quả đánh giá và xem xét kế hoạch cá nhân phải được lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản. The results of the evaluation and review of individual plans shall be retained as documented information.

### A.7 Nhận và trả trẻ

### A.7 Reception and delivery of the child

Tổ chức phải thiết lập và thực hiện quá trình cho việc nhận và trả trẻ và lưu giữ thông tin dạng văn bản về các hoạt động này. The organization shall establish and implement a process for the reception and delivery of the child and retain documented information regarding these activities.

#### A.7.1 Nhận trẻ

#### A.7.1 Reception of the child

Tổ chức phải:

The organization shall:

- a) phân công người chịu trách nhiệm đối với việc nhận trẻ và địa điểm diễn ra hoạt động này; a) appoint a person responsible for the reception of the child and a location for this activity to take place;
- b) khuyến khích việc trao đổi thông tin giữa người được phân công và gia đình của trẻ. b) promote the exchange of information between the appointed person and the family of the child.

#### A.7.2 Trả trẻ

#### A.7.2 Delivery of the child

Tổ chức phải:

The organization shall:

- a) phân công người chịu trách nhiệm đối với việc trả trẻ và địa điểm diễn ra hoạt động này; a) appoint a person responsible for the delivery of the child and a location for this activity to take place;
- b) khuyến khích việc trao đổi thông tin giữa người được phân công và gia đình của trẻ; b) promote the exchange of information between the appointed person and the family of the child;
- c) đảm bảo rằng trẻ chỉ được trả cho người được cho phép; c) ensure that the child is only delivered to authorized people;
- d) xác định các quy tắc đối với các trường hợp ngoại lệ khi trẻ cần được giao cho người không phải là người được cho phép trong hồ d) define the rules for exceptional situations where the child needs to be delivered to people not identified as authorized to do so on

## TCVN ISO 21001:2019

sơ cá nhân của trẻ;

the child's individual file;

e) xác định các điều kiện vệ sinh mà trẻ cần được trả cho người được cho phép.

e) define the hygiene conditions in which the child should be delivered to authorized people.

### A.8 Chăm sóc vệ sinh

### A.8 Hygiene care

Tổ chức phải:

The organization shall:

a) xác định các chăm sóc vệ sinh đầy đủ theo nhu cầu cá nhân của từng trẻ;

a) define the hygiene care adequate to each child's individual needs;

b) khuyến khích việc tự chủ tiến bộ của trẻ về vệ sinh cá nhân;

b) promote the progressive autonomy of the child regarding personal hygiene;

c) đảm bảo từng đứa trẻ đều có các nguồn lực cá nhân cho việc vệ sinh cá nhân;

c) ensure each child has individual resources for personal hygiene;

d) lưu giữ thông tin dạng văn bản về vệ sinh cá nhân và hoạt động chăm sóc của từng trẻ.

d) retain documented information regarding personal hygiene and care activities of each child.

### A.9 Chăm sóc khi ốm hoặc tai nạn

### A.9 Care in situation of illness or accident

Tổ chức phải xác định cách thức hành động trong các trường hợp trẻ bị ốm hoặc tai nạn và phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về các trường hợp này.

The organization shall define the way of acting in situations of child illness or accident and shall retain documented information regarding these situations.

Tổ chức giáo dục phải xác định các quy tắc quản lý thuốc cho trẻ. Hoạt động này phải được hỗ trợ thông qua bản ủy quyền có chữ ký của cha mẹ trẻ hoặc người được ủy quyền khác kèm theo đơn thuốc của bác sỹ khi cần.

The educational organization shall define the rules for administration of medicine to the child. This activity shall be supported by a mandate signed by the child's parents or other authorized persons, and with a physician's prescription where required.

Tất cả các loại thuốc đều phải được nhận biết và xử lý, lưu trữ an toàn.

Any medicines shall be identified and safely handled and stored.

Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về loại thuốc được quản lý, bao gồm liều dùng, trình bày, đường dùng và thời gian dùng thuốc.

The organization shall retain documented information regarding the medicines administered, including dose, presentation, administration route and time of administration.

### A.10 Tài liệu, thiết bị và không gian vui chơi sư phạm

### A.10 Pedagogical-playful materials, equipment and spaces

Tài liệu, thiết bị và không gian vui chơi sư phạm

The pedagogical-playful materials, equipment and

phải thích hợp với lứa tuổi và hoàn cảnh của trẻ.

spaces shall be suitable to the children's age and situation.

Tổ chức phải xác định tần suất, phương pháp và nhân sự thích hợp để đảm bảo vệ sinh của tài liệu, thiết bị và không gian.

The organization shall define the frequency, method and people adequate to ensure the hygiene of each of these materials, equipment and spaces.

Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản về các hoạt động vệ sinh liên quan đến tài liệu, thiết bị và không gian.

The organization shall maintain documented information regarding hygiene activities regarding materials, equipment and spaces.

**A.11 Quản lý hành vi và ngăn ngừa sự lạm dụng và bất cẩn đối với trẻ em**

**A.11 Behaviour management and prevention of child abuse and negligence**

Tổ chức giáo dục phải thiết lập và duy trì thông tin dạng văn bản về cách thức quản lý hành vi của trẻ và thúc đẩy sự thoải mái chung cho trẻ, bao gồm:

The educational organization shall establish and maintain documented information on how to manage child behaviour and to promote the child's overall wellbeing, including:

- a) hành động nhằm ngăn ngừa lạm dụng và bất cẩn đối với trẻ, cả từ nhân viên và bạn học;
- b) nhận biết các vấn đề liên quan đến lạm dụng và bất cẩn với trẻ;
- c) hành động để giải quyết các vấn đề được nhận diện về lạm dụng và bất cẩn với trẻ cả ở tổ chức giáo dục và ở nhà, bao gồm cả phương pháp báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền liên quan.

- a) actions to prevent child abuse and negligence, either by staff or peers;
- b) identification of issues related with child abuse and negligence;
- c) actions to deal with the identified issues on child abuse or negligence, either within the educational organization or at home, including a methodology to report to the relevant authorities.

CHÚ THÍCH 1: Lạm dụng và bất cẩn với trẻ có thể bao gồm bạo lực về thể chất và tâm lý.

NOTE 1 Child abuse and negligence can include physical or psychological violence.

NOTE 2 EOMS có thể thúc đẩy nhận thức về việc ngăn ngừa lạm dụng và bất cẩn với trẻ em.

NOTE 2 The EOMS can promote awareness on the prevention of child abuse and negligence.

**B.1 Hướng tới người học và các bên hưởng lợi khác**

**B.1 Focus on learners and other beneficiaries**

**B.1.1 Nội dung**

**B.1.1 Statement**

Trọng tâm chính của EOMS là đáp ứng các yêu cầu của người học và các bên hưởng lợi khác và phần đầu vượt xa hơn mong đợi của họ. Tổ chức giáo dục cần chủ động lôi kéo sự tham gia của người học vào việc học tập của mình, có tính đến nhu cầu của cộng đồng, tầm nhìn và sứ mệnh của tổ chức giáo dục và các mục tiêu và kết quả của khóa học

The primary focus of the EOMS is to meet learner and other beneficiary requirements and to exceed their expectations. Educational organizations should actively engage learners in their own learning, with consideration of the community needs, educational organization vision and mission, and course objectives and outcomes.

**B.1.2 Lý giải**

**B.1.2 Rationale**

Thành công bền vững đạt được khi một tổ chức giáo dục có thể giải quyết được yêu cầu của mọi người học, đồng thời thu hút và giữ được lòng tin của các bên hưởng lợi khác như người sử dụng lao động, cha mẹ và chính phủ. Các tổ chức thành công thực hiện công việc để đảm bảo rằng từng người học thực hiện với tiềm năng cao nhất của họ.

Sustained success is achieved when an educational organization can address the requirements of every learner, while at the same time attracting and retaining the confidence of other beneficiaries such as employers, parents and governments. Successful organizations work to ensure that every learner performs to their highest potential.

Mỗi hoạt động được thực hiện với tổ chức giáo dục đều mang lại cơ hội tạo ra nhiều giá trị hơn cho người học và các bên hưởng lợi khác.

Every activity conducted with an educational organization provides an opportunity to create more value for learners and the other beneficiaries.

Việc hiểu được nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của người học và các bên hưởng lợi khác đóng góp cho sự thành công bền vững của tổ chức.

Understanding current and future needs of learners and other beneficiaries contributes to the sustained success of the organization.

**2.3.1.3 Lợi ích chính**

**B.1.3 Key benefits**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- |  |  |
|--|--|
| - tăng giá trị cho người học và bên hưởng lợi khác;  | - increased value for learners and other beneficiaries;  |
| - nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu của các bên quan tâm;  | - increased ability to respond to demands of interested parties;   |
| - nâng cao sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác;  | - increased satisfaction of learners and other beneficiaries;  |
| - nâng cao uy tín của tổ chức;   | - enhanced reputation of the organization;   |
| - nâng cao động lực và sự tham gia của người học;  | - improved learner motivation and engagement;  |
| - thúc đẩy việc đạt được và phát triển năng lực;   | - improved acquisition and development of competences;   |
| - mở rộng việc tiếp cận giáo dục cho người học với phong cách học tập khác nhau, nhu cầu khác nhau và có nền tảng khác nhau; | - wider access to education for learners with different learning styles, with different needs, and from different backgrounds; |
| - tăng cường phát triển cá nhân, sáng kiến và sự sáng tạo.   | - enhanced learner personal development, initiatives and creativity.   |

**2.3.1.4 Hành động có thể thực hiện**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- hiểu nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của người học và bên hưởng lợi khác;
- liên kết mục tiêu của tổ chức với nhu cầu và mong đợi của người học và bên hưởng lợi khác;
- trao đổi thông tin về nhu cầu và mong đợi của người học và bên hưởng lợi khác trong toàn tổ chức;
- hoạch định, thiết kế, phát triển, tạo ra, cung cấp và hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ giáo dục đáp ứng nhu cầu và mong đợi của người học và bên hưởng lợi khác;
- đo lường và theo dõi sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác và thực hiện các

**B.1.4 Possible actions**

Possible actions include:

- understand the current and future needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- link the organization's objectives to the needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- communicate needs and expectations of learners and other beneficiaries throughout the organization;
- plan, design, develop, produce, deliver and support educational products and services to meet the needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- measure and monitor learner and other beneficiary satisfaction and take

## TCVN ISO 21001:2019

hành động thích hợp;

- quản lý một cách chủ động quan hệ với các bên hưởng lợi để đạt được thành công bền vững;
- chia dịch vụ giáo dục thành các mô-đun để người học có thể lựa chọn lộ trình riêng cho mình;
- cung cấp các khóa đào tạo theo các phương thức khác nhau như toàn thời gian, bán thời gian và học trực tuyến;
- tạo chính sách giảng dạy của tổ chức để nhấn mạnh việc học tập chủ động;
- tạo không gian hợp tác trong cơ sở giáo dục;
- đào tạo nhân viên về việc học tập lấy trọng tâm là người học.
- tạo cơ cấu cho việc thực nghiệm và áp dụng các kỹ thuật giảng dạy mới.

appropriate actions;

- actively manage relationships with beneficiaries to achieve sustained success;
- breakdown educational services into modular offerings, with the learner being able to choose their own path;
- offer courses in a number of different modalities, such as full-time, part-time and via e-learning;
- create an organizational curricular policy that emphasizes active-learning;
- create collaborative spaces in facilities;
- train staff in learning centred learning;
- create a structure for experimenting with and implementing new curricular techniques.

## B.2 Lãnh đạo có tầm nhìn

### B.2.1 Nội dung

Lãnh đạo có tầm nhìn là việc lôi cuốn người học và các bên hưởng lợi khác cùng tham gia vào việc tạo lập, xây dựng và thực hiện sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu của tổ chức.

### B.2.2 Lý giải

Việc tạo được sự thống nhất trong mục đích và định hướng và sự tham gia của mọi người giúp tổ chức hài hòa chiến lược, chính sách, quá trình và nguồn lực để đạt được các mục tiêu của mình. Sự tham gia của người học và các bên hưởng lợi khác vào việc lãnh đạo đảm bảo việc tập trung liên tục vào nhu cầu của họ và tránh sự mất kết nối giữa những người tham gia của tổ chức và những người được tổ chức phục vụ.

## B.2 Visionary leadership

### B.2.1 Statement

Visionary leadership is to engage all learners and other beneficiaries in creating, writing, and implementing the organization mission, vision and objectives.

### B.2.2 Rationale

Creation of unity of purpose and the direction and engagement of people enable an organization to align its strategies, policies, processes and resources to achieve its objectives. Involvement of learners and other beneficiaries in the leadership ensures a continuous focus on their needs, and avoids a disconnect between people engaged by the organization and those served by it.

**B.2.3 Lợi ích chính**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- tăng hiệu lực và hiệu quả của việc thực hiện mục tiêu của tổ chức giáo dục;
- điều phối tốt hơn các quá trình của tổ chức;
- thúc đẩy trao đổi thông tin giữa các cấp và các bộ phận chức năng trong tổ chức;
- sự thống nhất giữa yêu cầu của người tham gia của tổ chức và những người được tổ chức phục vụ;
- xây dựng và nâng cao khả năng của tổ chức và nhân sự của tổ chức trong việc đem lại các kết quả mong muốn.

**B.2.4 Hành động có thể thực hiện**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- trao đổi thông tin về sứ mệnh, tầm nhìn, chiến lược, chính sách và các quá trình của tổ chức trong toàn bộ tổ chức;
- tạo dựng và duy trì các giá trị chung, sự công bằng và các mô hình đạo đức trong hành vi ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- thiết lập văn hóa về lòng tin và sự chính trực;
- khuyến khích sự cam kết rộng rãi trong tổ chức đối với chất lượng;
- đảm bảo những người lãnh đạo ở tất cả các cấp là những tấm gương tích cực cho mọi người trong tổ chức;
- cung cấp cho mọi người nguồn lực, sự đào tạo và quyền hạn cần thiết để hành động có trách nhiệm;
- truyền cảm hứng, khuyến khích và ghi nhận

**B.2.3 Key benefits**

Some potential key benefits are:

- increased effectiveness and efficiency in meeting the educational organization objectives;
- better coordination of the organization's processes;
- Improved communication between levels and functions of the organization;
- alignment between the requirements of the people engaged by the organization and those served by it;
- development and improvement of the capability of the organization and its people to deliver desired results.

**B.2.4 Possible actions**

Possible actions include:

- communicate the organization's mission, vision, strategy, policies and processes throughout the organization;
- create and sustain shared values, fairness and ethical models for behaviour at all levels of the organization;
- establish a culture of trust and integrity;
- encourage an organization-wide commitment to quality;
- ensure that leaders at all levels are positive examples to people in the organization;
- provide people with the required resources, training and authority to act with accountability;
- inspire, encourage and recognize the

## TCVN ISO 21001:2019

sự đóng góp của mọi người;

- đảm bảo người lãnh đạo có năng lực để quản lý thay đổi.

### B.3 Sự tham gia của mọi người

#### B.3.1 Nội dung

Điều thiết yếu đối với tổ chức là tất cả nhân sự liên quan đều có năng lực, được trao quyền và được tham gia vào việc mang lại giá trị.

#### B.3.2 Lý giải

Để quản lý tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả, điều quan trọng là phải tôn trọng và lôi kéo mọi người ở tất cả các cấp. Việc thừa nhận, trao quyền và phát huy năng lực giúp thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức.

#### B.3.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- thúc đẩy mọi người trong tổ chức hiểu mục tiêu của tổ chức và gia tăng động lực cho việc đạt được mục tiêu;
- thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào hoạt động cải tiến;
- tăng cường sự phát triển, sáng kiến và sáng tạo cá nhân;
- nâng cao sự thỏa mãn của mọi người;
- nâng cao lòng tin và sự hợp tác trong toàn tổ chức;
- tăng sự tập trung vào các giá trị và văn hóa được chia sẻ trong toàn tổ chức.

#### B.3.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- trao đổi thông tin với mọi người để thúc đẩy việc hiểu tầm quan trọng của những đóng góp

contribution of people;

- ensure leaders have the competence to manage change.

### B.3 Engagement of people

#### B.3.1 Statement

It is essential for the organization that all involved people are competent, empowered and engaged in delivering value.

#### B.3.2 Rationale

In order to manage an organization effectively and efficiently, it is important to respect and involve all people at all levels. Recognition, empowerment and enhancement of competence facilitate the engagement of people in achieving the organization's objectives.

#### B.3.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved understanding of the organization's objectives by people in the organization and increased motivation to achieve them;
- enhanced involvement of people in improvement activities;
- enhanced personal development, initiatives and creativity;
- enhanced people satisfaction;
- enhanced trust and collaboration throughout the organization;
- increased attention to shared values and culture throughout the organization.

#### B.3.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate with people to promote understanding of the importance of their

- |   |  |
|---|--|
| riêng của họ;   | individual contribution;   |
| - thúc đẩy sự hợp tác trong toàn tổ chức;   | - promote collaboration throughout the organization;   |
| - tạo thuận lợi cho việc thảo luận và chia sẻ một cách cởi mở tri thức và kinh nghiệm;  | - facilitate open discussion and sharing of knowledge and experience;                                    |
| - trao quyền cho mọi người trong việc xác định các trở ngại đối với kết quả thực hiện và thực hiện các sáng kiến mà không phải lo lắng; | - empower people to determine constraints to performance and to take initiatives without fear;           |
| - thừa nhận và ghi nhận đóng góp của mọi người;   | - recognize and acknowledge people's contributions;  |
| - phân bổ nguồn lực cho mọi người cho việc học hỏi, nâng cao và cập nhật kiến thức;   | - allocate resources for people to learn, improve and keep themselves updated;                           |
| - giúp tự đánh giá kết quả thực hiện theo các mục tiêu cá nhân;   | - enable self-evaluation of performance against personal objectives;                                     |
| - tiến hành các khảo sát để đánh giá sự thỏa mãn của mọi người, trao đổi thông tin về kết quả và thực hiện hành động thích hợp.         | - conduct surveys to assess people's satisfaction, communicate the results and take appropriate actions. |

**B.4 Cách tiếp cận theo quá trình**

**B.4 Process approach**

**B.4.1 Nội dung**

**B.4.1 Statement**

Các kết quả ổn định và có thể dự báo đạt được một cách hiệu lực và hiệu quả hơn khi các hoạt động được hiểu và quản lý theo các quá trình có liên quan đến nhau, vận hành trong một hệ thống gắn kết, bao gồm cả đầu vào và đầu ra.

Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system, including input and output.

**B.4.2 Lý giải**

**B.4.2 Rationale**

EOMS bao gồm các quá trình có liên quan đến nhau. Hiểu được cách thức hệ thống này tạo ra các kết quả giúp tổ chức tối ưu hóa hệ thống và kết quả thực hiện hệ thống.

The EOMS consists of interrelated processes. Understanding how results are produced by this system enables an organization to optimize the system and its performance.

**B.4.3 Lợi ích chính**

**B.4.3 Key benefits**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- |  |  |
|--|--|
| - nâng cao khả năng tập trung nỗ lực vào các quá trình chính và cơ hội cải tiến; | - enhanced ability to focus effort on key processes and opportunities for improvement; |
|--|--|

## TCVN ISO 21001:2019

- kết quả đầu ra ổn định và dự báo được thông qua hệ thống gồm các quá trình gắn kết với nhau;
  - kết quả thực hiện được tối ưu hóa thông qua việc quản lý hiệu lực quá trình, sử dụng hiệu quả nguồn lực và giảm các rào cản giữa các chức năng;
  - giúp tổ chức mang lại lòng tin cho các bên quan tâm về tính ổn định, hiệu lực và hiệu quả của tổ chức;
  - cho phép tổ chức có thể chứng tỏ sự tuân thủ của mình với các yêu cầu pháp lý và chế định.
- consistent and predictable results through a system of aligned processes;
  - optimized performance through effective process management, efficient use of resources and reduced cross-functional barriers;
  - enabling the organization to provide confidence to interested parties related to its consistency, effectiveness and efficiency;
  - allowing the organization to demonstrate its compliance with legal and regulatory requirements.

### B.4.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định các mục tiêu của hệ thống và các quá trình cần thiết để đạt được mục tiêu;
- thiết lập quyền hạn, trách nhiệm và trách nhiệm giải trình đối với việc quản lý quá trình;
- hiểu được khả năng của tổ chức và xác định các giới hạn về nguồn lực trước khi hành động;
- xác định sự phụ thuộc lẫn nhau của quá trình và phân tích ảnh hưởng từ việc điều chỉnh các quá trình riêng lẻ tới tổng thể hệ thống;
- quản lý các quá trình và sự liên hệ lẫn nhau giữa các quá trình trong hệ thống để đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức một cách hiệu lực và hiệu quả;
- đảm bảo thông tin cần thiết sẵn có cho việc thực hiện và cải tiến quá trình và việc theo dõi, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện của toàn bộ hệ thống;
- quản lý rủi ro có thể ảnh hưởng đến đầu ra

### B.4.4 Possible actions

Possible actions include:

- define objectives of the system and processes necessary to achieve them;
- establish authority, responsibility and accountability for managing processes;
- understand the organization's capabilities and determine resource constraints prior to action;
- determine process interdependencies and analyse the effect of modifications to individual processes on the system as a whole;
- manage processes and their interrelations as a system to achieve the organization's quality objectives effectively and efficiently;
- ensure the necessary information is available to operate and improve the processes and to monitor, analyse and evaluate the performance of the overall system;
- manage risks which can affect outputs of the

của quá trình và kết quả tổng thể của EOMS.

processes and overall results of the EOMS.

## **B.5 Cải tiến**

## **B.5 Improvement**

### **B.5.1 Nội dung**

### **B.5.1 Statement**

Các tổ chức thành công đều tập trung liên tục vào việc cải tiến.

Successful organizations have an ongoing focus on improvement.

### **B.5.2 Lý giải**

### **B.5.2 Rationale**

Cải tiến là việc thiết yếu đối với tổ chức để duy trì các mức kết quả thực hiện hiện tại, để ứng phó với những thay đổi trong điều kiện nội bộ và bên ngoài và để tạo ra các cơ hội mới.

Improvement is essential for an organization to maintain current levels of performance, to react to changes in its internal and external conditions and to create new opportunities.

### **B.5.3 Lợi ích chính**

### **B.5.3 Key benefits**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- cải tiến kết quả thực hiện của quá trình, năng lực của tổ chức và sự thỏa mãn của khách hàng;
  - thúc đẩy việc tập trung vào điều tra và xác định nguyên nhân gốc rễ và sau đó là các hành động khắc phục, phòng ngừa;
  - nâng cao khả năng dự báo và ứng phó với các rủi ro và cơ hội nội bộ và bên ngoài;
  - đẩy mạnh việc xem xét cả cải tiến từng bước và cải tiến đột phá;
  - thúc đẩy việc học hỏi để cải tiến;
  - tăng cường động lực đổi mới.
- improved process performance, organizational capability and customer satisfaction;
  - enhanced focus on root cause investigation and determination, followed by prevention and corrective actions;
  - enhanced ability to anticipate and react to internal and external risks and opportunities;
  - enhanced consideration of both incremental and breakthrough improvement;
  - improved use of learning for improvement;
  - enhanced drive for innovation.

### **B.5.4 Hành động có thể thực hiện**

### **B.5.4 Possible actions**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

Possible actions include:

- thúc đẩy việc thiết lập các mục tiêu cải tiến ở tất cả các cấp trong tổ chức;
  - giáo dục và đào tạo mọi người ở tất cả các cấp về cách thức áp dụng các công cụ và phương pháp cơ bản để đạt được các mục tiêu cải tiến;
- promote establishment of improvement objectives at all levels of the organization;
  - educate and train people at all levels on how to apply basic tools and methodologies to achieve improvement objectives;

## TCVN ISO 21001:2019

- đảm bảo mọi người có năng lực để thúc đẩy và thực hiện thành công các dự án cải tiến;
  - xây dựng và triển khai các quá trình thực hiện dự án cải tiến trong toàn tổ chức;
  - theo dõi, xem xét và đánh giá việc hoạch định, thực hiện, hoàn thành và các kết quả của các dự án cải tiến;
  - đưa việc xem xét cải tiến vào phát triển sản phẩm, dịch vụ, quá trình mới hoặc điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ và quá trình;
  - thừa nhận và ghi nhận việc cải tiến.
- ensure people are competent to successfully promote and complete improvement projects;
  - develop and deploy processes to implement improvement projects throughout the organization;
  - track, review and audit the planning, implementation, completion and results of improvement projects;
  - integrate improvement considerations into development of new or modified products and services and processes;
  - recognize and acknowledge improvement.

### B.6 Ra quyết định dựa trên bằng chứng

### B.6 Evidence-based decisions

#### B.6.1 Nội dung

#### B.6.1 Statement

Các quyết định và chương trình giáo dục dựa trên phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin sẽ có khả năng cao hơn trong việc tạo ra các kết quả dự kiến.

Decisions and curricula based on the analysis and evaluation of data and information are more likely to produce desired results.

#### B.6.2 Lý giải

#### B.6.2 Rationale

Ra quyết định có thể là một quá trình phức tạp và luôn có sự không chắc chắn nhất định. Quá trình này thường bao gồm nhiều loại hình và nguồn đầu vào cũng như việc diễn giải chúng và có thể mang tính chủ quan. Quan trọng là phải hiểu các mối quan hệ nguyên nhân và kết quả và các hệ quả tiềm ẩn ngoài dự kiến. Phân tích sự kiện, bằng chứng và dữ liệu mang lại tính khách quan và tin cậy cao hơn trong việc ra quyết định. Cụ thể, các quyết định dựa trên sự kiện cho việc giảng dạy có hệ quả lâu dài với người học và xã hội.

Decision-making can be a complex process and it always involves some uncertainty. It often involves multiple types and sources of inputs, as well as their interpretation, which can be subjective. It is important to understand cause and effect relationships and potential unintended consequences. Facts, evidence and data analysis lead to greater objectivity and confidence in decision making. In particular, decisions on which facts to teach have lasting consequences on learners and society.

#### B.6.3 Lợi ích chính

#### B.6.3 Key benefits

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- cải tiến quá trình ra quyết định;

- improved decision-making processes;

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- cải tiến việc đánh giá kết quả thực hiện của quá trình và khả năng đạt được các mục tiêu;</li> <li>- cải tiến hiệu lực và hiệu quả thực hiện;</li> <li>- tăng khả năng xem xét, đương đầu và thay đổi quan điểm và quyết định;</li> <li>- tăng khả năng chứng tỏ hiệu lực của các quyết định trước đây.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- improved assessment of process performance and ability to achieve objectives;</li> <li>- improved operational effectiveness and efficiency;</li> <li>- increased ability to review, challenge and change opinions and decisions;</li> <li>- increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions.</li> </ul> |
|---|---|

**B.6.4 Hành động có thể thực hiện**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định, đo lường và theo dõi các chỉ số chính để chứng tỏ kết quả thực hiện của tổ chức;
- tạo sự sẵn có tất cả các dữ liệu cần thiết cho những người liên quan;
- đảm bảo dữ liệu, thông tin và nguồn lực học tập đủ chính xác, tin cậy và an toàn;
- phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin bằng phương pháp thích hợp;
- đảm bảo mọi người có năng lực phân tích và đánh giá dữ liệu cần thiết;
- ra quyết định và thực hiện hành động trên cơ sở bằng chứng, cân bằng với kinh nghiệm và trực giác.

**B.6.4 Possible actions**

Possible actions include:

- determine, measure and monitor key indicators to demonstrate the organization's performance;
- make all data needed available to the relevant people;
- ensure data, information and learning resources are sufficiently accurate, reliable and secure;
- analyse and evaluate data and information using suitable methods;
- ensure people are competent to analyse and evaluate data as needed;
- make decisions and take actions based on evidence, balanced with experience and intuition.

**B.7 Quản lý mối quan hệ**

**B.7 Relationship management**

**B.7.1 Nội dung**

**B.7.1 Statement**

Để thành công bền vững, tổ chức quản lý các mối quan hệ của mình với các bên quan tâm, ví dụ như nhà cung cấp.

For sustained success, organizations manage their relationships with interested parties, such as providers.

**B.7.2 Lý giải**

**B.7.2 Rationale**

Các bên quan tâm có liên quan ảnh hưởng đến

Relevant interested parties influence the

## TCVN ISO 21001:2019

kết quả thực hiện của tổ chức. Thành công bền vững có khả năng đạt được cao hơn nếu tổ chức quản lý các mối quan hệ với tất cả các bên quan tâm của mình để tối ưu tác động của họ tới kết quả thực hiện của tổ chức. Việc quản lý mối quan hệ với mạng lưới nhà cung cấp và đối tác của tổ chức là đặc biệt quan trọng.

### B.7.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- nâng cao kết quả thực hiện của tổ chức và các bên quan tâm liên quan của tổ chức thông qua việc đáp ứng các cơ hội và ràng buộc liên quan đến từng bên quan tâm;
- có cách hiểu chung về mục tiêu và giá trị giữa các bên quan tâm;
- nâng cao khả năng tạo ra giá trị cho các bên quan tâm thông qua việc chia sẻ nguồn lực và năng lực và quản lý chất lượng liên quan đến rủi ro;
- chuỗi cung ứng được quản lý tốt mang lại dòng sản phẩm và dịch vụ ổn định.

### B.7.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- xác định các bên quan tâm liên quan (xem Phụ lục C) và mối quan hệ của họ với tổ chức;
- xác định và lập thứ tự ưu tiên mối quan hệ với bên quan tâm cần được quản lý;
- thiết lập mối quan hệ cân bằng giữa lợi ích ngắn hạn với các xem xét dài hạn;
- thu thập và chia sẻ thông tin, chuyên môn và nguồn lực với các bên quan tâm liên quan;
- đo lường kết quả thực hiện và cung cấp thông tin phản hồi về kết quả thực hiện cho các bên

performance of an organization. Sustained success is more likely to be achieved when the organization manages relationships with all of its interested parties to optimize their impact on its performance. Relationship management with its provider and partner networks is of particular importance.

### B.7.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced performance of the organization and its relevant interested parties through responding to the opportunities and constraints related to each interested party;
- common understanding of objectives and values among interested parties;
- increased capability to create value for interested parties by sharing resources and competence and managing quality related risks;
- a well-managed supply chain that provides a stable flow of products and services.

### B.7.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine relevant interested parties (see Annex C) and their relationship with the organization;
- determine and prioritize interested party relationships that need to be managed;
- establish relationships that balance short-term gains with long-term considerations;
- gather and share information, expertise and resources with relevant interested parties;
- measure performance and provide performance feedback to interested parties, as

quan tâm khi thích hợp, nhằm thúc đẩy các sáng kiến cải tiến;

- thiết lập các hoạt động phát triển hợp tác và cải tiến với nhà cung cấp, đối tác và các bên quan tâm khác;
- khuyến khích và thừa nhận các cải tiến và thành quả của nhà cung cấp và đối tác.

appropriate, to enhance improvement initiatives;

- establish collaborative development and improvement activities with providers, partners and other interested parties;
- encourage and recognize improvements and achievements by providers and partners.

**B.8 Trách nhiệm xã hội**

**B.8 Social responsibility**

**B.8.1 Nội dung**

**B.8.1 Statement**

Tổ chức có trách nhiệm xã hội là các tổ chức thành công bền vững và lâu dài.

Socially responsible organizations are sustainable and ensure long-term success.

**B.8.2 Lý giải**

**B.8.2 Rationale**

Trên cơ sở định nghĩa về trách nhiệm xã hội trong TCVN ISO 26000, tổ chức giáo dục chịu trách nhiệm về các tác động của các quyết định và hoạt động của mình tới xã hội, kinh tế và môi trường thông qua sự minh bạch và ứng xử đạo đức:

Based on the definition of social responsibility in ISO 26000, an educational organization is responsible for the impacts of its decisions and activities on society, economy and the environment, through transparency and ethical behaviour that:

- đóng góp cho sự phát triển bền vững bao gồm cả giáo dục có chất lượng cho mọi người, sức khỏe và an toàn và phúc lợi xã hội;
- tính đến mong đợi của các bên quan tâm;
- tuân thủ pháp luật hiện hành và nhất quán với các chuẩn mực ứng xử quốc tế;
- được đưa vào toàn bộ tổ chức và các thực hành trong các mối quan hệ của tổ chức.

- contributes to sustainable development, including quality education for all, health and safety, as well as the welfare of society;
- takes into account the expectation of interested parties;
- is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour;
- is integrated throughout the organization and practices in its relationship.

Điều này hàm ý sự sẵn sàng trong các hoạt động với các mối quan tâm về xã hội và môi trường trong các hoạt động thương mại (kinh tế) và trong mối quan hệ với các bên quan tâm.

This implies the willing inclusion by business of social and environmental concerns in the commercial (economic) activities and their relation with their interested parties.

**B.8.3 Lợi ích chính**

**B.8.3 Key benefits**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

## TCVN ISO 21001:2019

- |   |  |
|---|--|
| - nâng cao uy tín trong toàn xã hội;  | - improved reputation across society;                              |
| - tăng cường mối quan hệ với tất cả các bên quan tâm;                         | - enhanced relationships with all interested parties;              |
| - tiết kiệm chi phí từ việc sử dụng nguồn lực có trách nhiệm và hiệu quả hơn; | - cost-savings due to more responsible and efficient resource use; |
| - cải tiến việc quản lý rủi ro do các thực hành bền vững;                     | - improved risk-management due to sustainable practices;           |
| - có thể thu hút, giữ chân và duy trì được đội ngũ nhân viên hài lòng.        | - ability to attract, retain and maintain satisfied staff.         |

### B.8.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực về trách nhiệm xã hội;
- đưa vào chiến lược của tổ chức dẫn chiếu về cách thức theo đó tổ chức muốn áp dụng trách nhiệm xã hội;
- chấp nhận các quy tắc ứng xử hoặc đạo đức bằng văn bản, trong đó quy định cam kết của tổ chức với trách nhiệm xã hội thông qua việc chuyển các nguyên tắc và giá trị vào các tuyên bố về hành vi thích hợp;
- đảm bảo các thực hành quản lý được thiết lập phản ánh và giải quyết vấn đề trách nhiệm xã hội của tổ chức;
- nhận biết cách thức theo đó các nguyên tắc về trách nhiệm xã hội và các chủ đề, vấn đề cốt lõi áp dụng cho các bộ phận khác nhau trong tổ chức;
- tính đến trách nhiệm xã hội khi thực hiện các hoạt động cho tổ chức;
- kết hợp trách nhiệm xã hội vào các chức năng và quá trình của tổ chức, như các thực hành về mua sắm, đầu tư, quản lý nguồn nhân lực.

### B.8.4 Possible actions

Possible actions include:

- raising awareness and building competence for social responsibility;
- including in the organization's strategy a reference to the way in which it intends to apply social responsibility;
- adopting written codes of conduct or ethics that specify the organization's commitment to social responsibility by translating the principles and values into statements on appropriate behaviour;
- ensuring established management practices reflect and address the organization's social responsibility;
- identifying the ways in which the principles of social responsibility and the core subjects and issues apply to the various parts of the organization;
- taking account of social responsibility when conducting operations for the organization;
- incorporating social responsibility into organizational functions and processes, such as purchasing and investment practices,

**B.9 Khả năng tiếp cận và sự công bằng****B.9 Accessibility and equity****B.9.1 Nội dung****B.9.1 Statement**

Các tổ chức thành công đều là các tổ chức toàn diện, linh hoạt, minh bạch và có trách nhiệm giải trình nhằm giải quyết nhu cầu, lợi ích, khả năng và nền tảng riêng và đặc biệt của người học.

Successful organizations are inclusive, flexible, transparent and accountable, in order to address learners' individual and special needs, interests, abilities and backgrounds.

**B.9.2 Lý giải****B.9.2 Rationale**

Các tổ chức giáo dục cần đảm bảo rằng nhóm người rộng nhất có thể tiếp cận được các sản phẩm và dịch vụ giáo dục của mình, tùy thuộc vào các ràng buộc và nguồn lực của họ. Tổ chức cũng cần đảm bảo rằng tất cả người học có thể sử dụng và hưởng lợi từ các sản phẩm và dịch vụ đó một cách công bằng.

Educational organizations need to ensure that the widest possible pool of people can have access to their educational products and services, subject to their constraints and resources. They also need to ensure that all learners can use and benefit from those products and services in an equitable manner.

**B.9.3 Lợi ích chính****B.9.3 Key benefits**

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

Some potential key benefits are:

- nhóm người học tiềm năng rộng hơn;
- nâng cao sự thỏa mãn của người học có nhu cầu đặc biệt;
- nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu của các bên hưởng lợi khác;
- tổng thể người học đa dạng thông qua việc cùng nuôi dưỡng/phát triển ý tưởng cải tiến việc đổi mới và học hỏi.

- wider pool of potential learners;
- increased satisfaction from learners with special needs;
- enhanced ability to meet the requirements of other beneficiaries;
- a diverse learner population which through cross-fertilization of ideas improves innovation and learning.

**B.9.4 Hành động có thể thực hiện****B.9.4 Possible actions**

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

Possible actions include:

- đưa vào việc học tập và giảng dạy tập trung vào học tập và người học;
- làm việc với các tổ chức cộng đồng nhằm nâng cao tính hấp dẫn của các sản phẩm và dịch vụ giáo dục;
- thu thập dữ liệu về việc truy cập, sự tham gia

- introducing learning and learner-centred learning and teaching;
- working with community organizations to improve attractiveness of educational products and services;
- collecting data on access, participation and

## TCVN ISO 21001:2019

và hoàn thành của người học với các nền tảng khác nhau và sử dụng điều này để trao quyền ra quyết định;

- cung cấp các hỗ trợ về văn hóa, ngôn ngữ, tâm lý, giáo dục và hỗ trợ khác cho người học khi cần để hỗ trợ kết quả thực hiện của họ.

**CHÚ THÍCH:** Việc tiếp cận sản phẩm và dịch vụ giáo dục hàm ý rằng các điều kiện như nhau được áp dụng cho mọi người cùng tiếp cận sản phẩm và dịch vụ đó, cho dù không phải mọi người tiếp cận đều được cho phép.

### B.10 Ứng xử đạo đức trong giáo dục

#### B.10.1 Nội dung

Ứng xử đạo đức liên quan đến khả năng của tổ chức trong việc tạo ra môi trường đạo đức chuyên nghiệp, trong đó tất cả các bên quan tâm đều được đối xử công bằng, tránh xung đột lợi ích và các hoạt động được thực hiện vì lợi ích xã hội.

#### B.10.2 Lý giải

Để thành công bền vững, tổ chức cần xây dựng hình ảnh chính trực (trung thực và công bằng) trong đối xử với tất cả các bên quan tâm. Nhân viên của tổ chức cần giữ mình ở tiêu chuẩn nghề nghiệp cao nhất trong mọi ứng xử.

#### B.10.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- giảm tổn thất từ các hoạt động bị gián đoạn;
- nâng cao hình ảnh của tổ chức;
- nâng cao động lực và tinh thần cho nhân viên;
- tăng cường các mối quan hệ với các bên quan tâm;
- đảm bảo tính toàn vẹn của các quá trình và

completion of learners with different backgrounds, and using this to empower decision – making;

- providing cultural, linguistic, psychological, educational and other support to learners as necessary to aid their performance.

**NOTE** Access to educational products and services implies that the same conditions will be applied to all persons seeking access to those products and services, even though not all persons who seek access will be granted it.

### B.10 Ethical conduct in education

#### B.10.1 Statement

Ethical conduct relates to the ability of the organization to create an ethical professional environment where all interested parties are dealt with equitably, conflicts of interest are avoided, and activities are conducted for the benefit of society.

#### B.10.2 Rationale

For sustained success, organizations need to project an image of integrity (honesty and fairness) in dealing with all interested parties. Staff of the organization should hold themselves up to the highest standards of professionalism in all their dealings.

#### B.10.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- reduced losses from corrupt activities;
- enhanced image of the organization;
- improved staff motivation and morale;
- enhanced relationships with all interested parties;
- ensure integrity of research process and results.

kết quả nghiên cứu.

#### B.10.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- hình thành chính sách về ứng xử đạo đức của tổ chức mà tất cả các thành viên của tổ chức cùng đăng ký;
- thống nhất tất cả các chính sách với các quy tắc đạo đức;
- đưa đạo đức thành một đầu vào trong xem xét của lãnh đạo;
- tuân thủ các hướng dẫn về đạo đức trong nghiên cứu và áp dụng các cơ cấu thích thích hợp để thực hiện điều này;
- có các buổi nhận thức về lợi ích của ứng xử đạo đức;
- hình thành hệ thống kỷ luật đối với việc phá vỡ các quy tắc đạo đức;
- khuyến khích nhân viên báo cáo tới các cấp quản lý về việc ứng xử thiếu đạo đức;
- thiết lập các biện pháp để tránh hối lộ và xung đột lợi ích.

CHÚ THÍCH: TCVN ISO 37001 cung cấp thông tin về chống hối lộ.

#### B.11 An toàn và bảo vệ dữ liệu

##### B.11.1 Nội dung

Tổ chức tạo lập môi trường trong đó tất cả các bên quan tâm có thể tương tác với tổ chức giáo dục với đầy đủ niềm tin rằng họ duy trì được kiểm soát đối với việc sử dụng dữ liệu về chính mình và tổ chức giáo dục sẽ xử lý dữ liệu của họ với sự thận trọng và bảo mật thích hợp.

##### B.11.2 Lý giải

Các tổ chức thành công sẽ tạo dựng lòng tin

#### B.10.4 Possible actions

Possible actions include:

- institute an organizational ethical conduct policy, to which all members of the organization subscribe;
- align all policies with ethical principles;
- include ethics as a management review input;
- follow ethical guidelines for research and implement appropriate structures to do so;
- awareness sessions on benefits of ethical conduct;
- institute a system of discipline for breaking ethical conduct rules;
- encourage staff to report unethical conduct to managers;
- institute measures for avoiding bribery and conflicts of interest.

NOTE ISO 37001 provides further information on anti-bribery.

#### B.11 Data security and protection

##### B.11.1 Statement

The organization creates an environment where all interested parties can interact with the educational organization in full confidence that they maintain control over the use of their own data, and that the educational organization will treat their data with appropriate care and confidentiality.

##### B.11.2 Rationale

Successful organizations will create confidence by

## TCVN ISO 21001:2019

thông qua việc đảm bảo bảo mật, tính toàn vẹn và sẵn có của dữ liệu bằng việc nhận diện những đe dọa và điểm yếu trong hoạt động của mình và thiết lập các kiểm soát để ngăn ngừa và giảm nhẹ những đe dọa và điểm yếu đó.

### B.11.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- bảo vệ thông tin dạng văn bản không bị xóa bỏ hoặc sửa đổi hay xóa một cách trái phép;
- ngăn ngừa mất mát do nhu cầu khôi phục dữ liệu bị xóa;
- đạt được lòng tin của người học và các bên quan tâm khác từ các chính sách công khai rõ ràng;
- thúc đẩy việc ra quyết định dựa trên bằng chứng nhờ tính tin cậy của nguồn dữ liệu;
- dễ dàng truy cập thông tin khi cần;
- nâng cao khả năng ứng phó với tình huống khẩn cấp.

### B.11.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- thiết lập, thực hiện và duy trì chính sách an toàn dữ liệu, chính sách này vạch ra vai trò, trách nhiệm và quyền hạn liên quan đến an toàn dữ liệu;
- thiết lập, thực hiện và duy trì các quy tắc liên quan đến bảo mật, tính toàn vẹn và sẵn có của dữ liệu;
- ban hành chính sách rõ ràng tới các bên quan tâm về cách thức tổ chức xử lý dữ liệu của họ;
- thiết lập hệ thống sao lưu nhiều giai đoạn, hệ thống sẵn có liên tục và hệ thống khôi phục

ensuring confidentiality, integrity and availability of data by identifying threats and vulnerabilities of their activities, and setting controls to prevent and mitigate those threats and vulnerabilities.

### B.11.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- protecting documented information from deletion or unauthorized modification or deletion;
- preventing losses due to need to reinstate deleted data;
- gaining confidence from learners and other interested parties, due to clear disclosure policies;
- enhanced evidence-based decision making, due to confidence in data sources;
- ease of retrieval of information when needed;
- improved response to emergency situations.

### B.11.4 Possible actions

Possible actions include:

- establishing, implementing and maintaining a data security policy which outlines roles, responsibilities and authorities with respect to data security;
- establishing, implementing and maintaining rules regarding confidentiality, integrity and availability of data;
- publish clear policies to interested parties as to how the organization handles their data;
- establish multi-stage backup systems, continued availability systems and recovery

- |  |  |
|--|--|
| <p>dữ liệu;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nhận diện các đe dọa và điểm yếu về an toàn dữ liệu và thiết lập các kiểm soát để giảm nhẹ các đe dọa và điểm yếu;</li> <li>- giáo dục người học, nhân viên và các bên quan tâm khác về cách thức đảm bảo quyền riêng tư và an toàn dữ liệu, cũng như cách thức tránh các đe dọa tiềm ẩn cho an toàn dữ liệu và giảm nhẹ các đe dọa này.</li> </ul> | <p>systems for data;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identify threats and vulnerabilities regarding data security and establish controls to mitigate them;</li> <li>- educate learners, staff and other interested parties as to how to ensure data privacy and security, as well as on how to avoid potential threats to data security and how to mitigate these.</li> </ul> |
|--|--|

CHÚ THÍCH: ISO/IEC 20000 và TCVN ISO/IEC 27001 đưa ra hướng dẫn về an toàn dữ liệu.

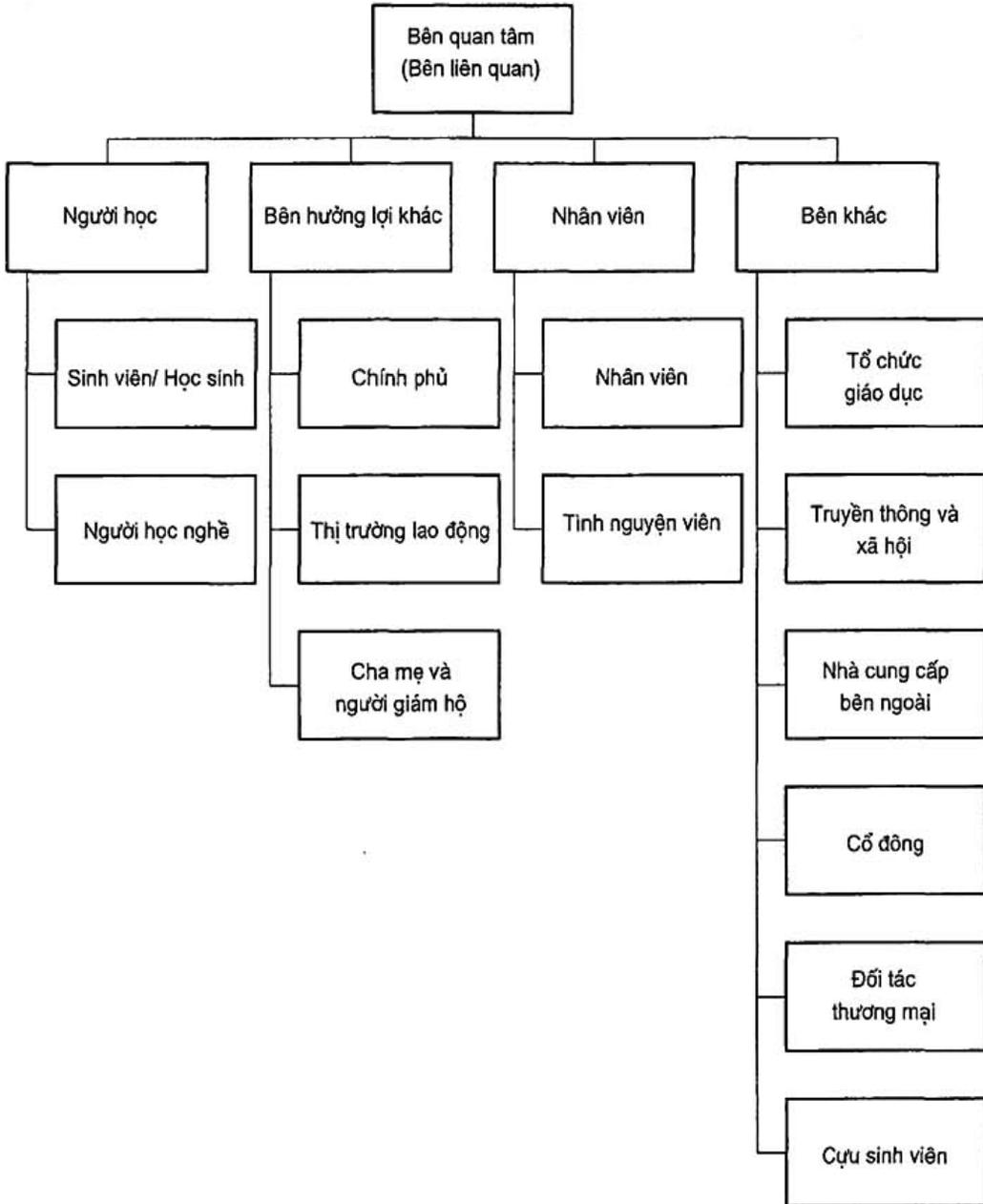
NOTE ISO/IEC 20000 and ISO/IEC 27001 provide further guidance on data security.

**Phụ lục C**  
(tham khảo)

**Phân loại các bên quan tâm của  
tổ chức giáo dục**

**Annex C**  
(informative)

**Classification of interested parties in  
educational organizations**



**Hình C1 – Các bên quan tâm điển hình**

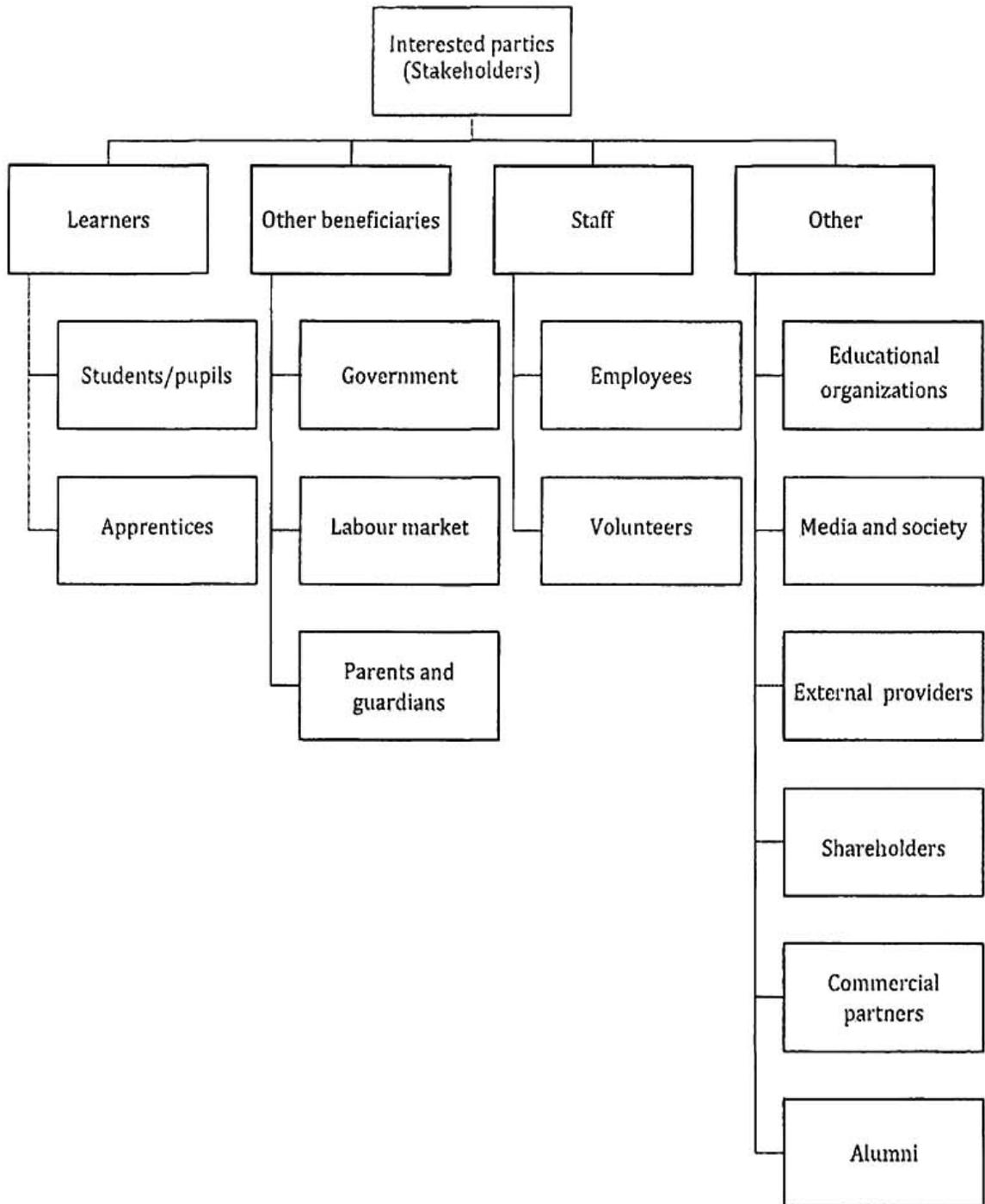


Figure C1 – Typology of interested parties

Hình C.1 đưa ra phân loại về các bên quan tâm của tổ chức giáo dục.

Trong các ví dụ ở Hình C.1:

- sinh viên/học sinh bao gồm những người học xây dựng và phát triển năng lực tại tổ chức giáo dục;
- người học nghề bao gồm người học tiếp nhận hướng dẫn trong bối cảnh nơi làm việc;
- chính phủ bao gồm Bộ giáo dục, cơ quan có thẩm quyền và các tổ chức khu vực;
- thị trường lao động bao gồm người sử dụng lao động, đại diện cho người sử dụng lao động và công đoàn;
- cha mẹ và người giám hộ bao gồm tất cả những người có thể ra quyết định với danh nghĩa của người học;
- nhân viên bao gồm nhân viên làm việc thường xuyên, thời vụ, những người được ký hợp đồng ngoài nắm giữ một vị trí trong tổ chức;
- tình nguyện viên bao gồm những người cung cấp dịch vụ cho tổ chức giáo dục mà không phải trả tiền (ví dụ những người làm việc cho các ủy ban, diễn giả đến thăm);
- tổ chức giáo dục bao gồm cả đối thủ cạnh tranh và các tổ chức hợp tác;
- truyền thông và xã hội bao gồm những người có lợi ích tiềm năng với tổ chức giáo dục;
- nhà cung cấp bên ngoài bao gồm các nhà cung ứng và các tổ chức bên ngoài khác cung cấp dịch vụ thuê ngoài;

Figure C.1 gives a classification of interested parties in educational organizations.

In the examples in Figure C.1:

- students/pupils include any learner building and developing competence at the educational organization;
- apprentices include learners receiving instruction in the context of the workplace;
- government include ministries of education, public regulatory authorities and regional authorities;
- labour market includes employers, employer-representatives and unions;
- parents and guardians include all persons who can make decisions on behalf of learners;
- employees include permanent, temporary staff and externally contracted persons who hold a position within the organization;
- volunteers include persons who provide a service to the educational organization without monetary recompense (e.g. persons serving on committees, visiting speakers);
- educational organizations include both competitors as well as collaborating organizations;
- media and society include those with a tangential interest in the educational organization;
- external providers include suppliers and other external organizations providing outsourced services;

- cổ đông bao gồm những người sở hữu cổ phiếu trong tổ chức và người sở hữu duy nhất;
  - đối tác thương mại bao gồm các nhà tài trợ và doanh nghiệp cùng cung cấp một khóa học;
  - cựu sinh viên bao gồm các sinh viên hoặc học sinh cũ của tổ chức giáo dục.
- shareholders include owners of shares in organizations and sole owners;
  - commercial partners include sponsors and enterprises who jointly offer a course;
  - alumni include former students or pupils of an educational organization.

Giáo viên có thể là nhân viên, tình nguyện viên hoặc nhà cung cấp bên ngoài.

Educators can be employees, volunteers or external providers.

Bên quan tâm có thể có một hay nhiều mối quan hệ với tổ chức giáo dục.

Interested parties can hold more than one type of relationship with an educational organization.

VÍ DỤ: Một nghiên cứu sinh của tổ chức có thể là bên hưởng lợi với tư cách là người học, đồng thời cũng có thể là nhân viên thực hiện việc trợ giảng hay nghiên cứu.

EXAMPLE A doctoral student within an organization can be a beneficiary of that organization as a learner, while at the same time be an employee as a teaching-assistant or researcher.

**Annex D**  
(tham khảo)

**Hướng dẫn về trao đổi thông tin  
với các bên quan tâm**

**Annex D**  
(informative)

**Guidelines for communication with  
interested parties**

**D.1 Khái quát**

Phụ lục này đưa ra hướng dẫn thực hiện điều 7.4 trong tổ chức.

**D.2 Mức độ tham gia**

Khi xác định những gì cần trao đổi thông tin, trao đổi thông tin với ai, tổ chức có thể bắt đầu bằng phân tích các bên quan tâm để xác định mức độ quan tâm của các bên quan tâm khác nhau tới hoạt động của tổ chức, cũng như lợi ích của tổ chức trong việc trao đổi thông tin với họ, thống nhất với chính sách của tổ chức.

Bảng D.1 thể hiện ví dụ về phân tích các bên quan tâm trên cơ sở một số loại hình tổ chức giáo dục khác nhau.

**D.1 General**

This annex provides guidance on the implementation of 7.4 in organizations.

**D.2 Levels of engagement**

In determining what to communicate, with whom, the organization may embark upon an analysis of interested parties, so as to determine the level of interest of various interested parties in the activity of the organization, as well as the organization's interest in communicating with them, in line with its policy.

Table D.1 presents an example of an analysis of interested parties based upon several different types of educational organizations.

**Bảng D.1 — Phân tích mẫu về mức độ quan tâm và tham gia của các bên quan tâm với các loại hình tổ chức giáo dục khác nhau**

Loại hình	Bên quan tâm							
	Người học	Nhân viên	Cha mẹ và người giám hộ	Chính phủ	Nhà cung cấp bên ngoài	Nhà cung ứng	Thị trường lao động	Đối thủ cạnh tranh
Mầm non	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Tiểu học	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Trung học	H I	H R	H R	H I	M C	M Ch	H C	H Ch
Đại học/Cao đẳng	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
Dạy nghề, bao gồm giáo dục đại học và học nghề	H R	H R	N	H C	M C	M Ch	H I	M Ch
Giáo dục thường xuyên (giáo dục cho người lớn)	H I	N	N	N	N	N	N	N
Dạy kèm, huấn luyện và cố vấn	H C	H C	M C	L Ch	M C	L	H Ch	M Ch

Mức độ quan tâm: Cao (H); Trung bình (M); Thấp (L); Không quan tâm (N)  
 Mức độ tham gia: Tham gia (I); Tham vấn (C); Đại diện (R); Kiểm tra (Ch)  
 Trong bối cảnh quốc gia khác nhau thì những loại hình này có thể được gọi khác nhau.

**Table D.1 — Sample analysis of levels of interest and participation of interested parties in different types of educational organizations**

Categories	Interested parties							
	Learners	Staff	Parents and guardians	Government	External providers	Suppliers	Labour market	Competitors
Pre-primary	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Primary	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Secondary	H I	H R	H R	H I	M C	M Ch	H C	H Ch
University/college	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
Vocational, including professional higher education and apprenticeships	H R	H R	N	H C	M C	M Ch	H I	M Ch
Continuing education (adult education)	H I	N	N	N	N	N	N	N
Tutoring, coaching and mentoring	H C	H C	M C	L Ch	M C	L	H Ch	M Ch
Level of interest: High (H); Medium (M); Low(L); None (N)								
Level of participation: Involved (I); Consulted (C); Represented (R); Checked (Ch)								
These categories can be interpreted differently in different national contexts.								

### D.3 Phương pháp tham gia và trao đổi thông tin

#### D.3.1 Khái quát

Phương pháp trao đổi thông tin phụ thuộc vào mục tiêu của việc trao đổi thông tin.

#### D.3.2 Trao đổi thông tin để thu được quan điểm, ý kiến hoặc sự nhất trí của các bên quan tâm

Tổ chức có thể thiết lập các mức độ tham gia khác nhau cho các bên quan tâm khác nhau. Khi thích hợp, các mức này có thể bao gồm:

- a) tham gia: bên quan tâm tham gia trực tiếp vào quá trình;

VÍ DỤ 1 Cha mẹ và người giám hộ có thể tham gia trực tiếp vào việc cung cấp các hoạt động ở bậc mầm non trong tổ chức.

VÍ DỤ 2 Các tổ chức công nghiệp có thể được tham gia trực tiếp vào việc cung cấp giáo dục đại học thông qua việc cung cấp địa điểm thực tập.

### D.3 Methods of engagement and communications

#### D.3.1 General

The method of communication depends on the objective of communication.

#### D.3.2 Communications for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

The organization can establish different levels of participation for different interested parties. These can include, as appropriate:

- a) involvement: the interested parties participate in the process directly;

EXAMPLE 1 Parents and guardians can participate directly in the delivery of pre-primary activities within the organization.

EXAMPLE 2 Industry organizations can be involved directly in the provision of higher education through the supply of places for

b) đại diện: đại diện được chỉ định hoặc được phân công của bên quan tâm tham gia trực tiếp vào quá trình;

VÍ DỤ 1 Đại diện của người học có thể được bầu vào ban quản trị của trường đại học bởi tổ chức học viên.

VÍ DỤ 2 Nhân viên có thể được liên đoàn lựa chọn để đại diện lợi ích trong hội đồng của tổ chức giáo dục.

c) tham vấn: bên quan tâm được tham vấn về quá trình, nhưng không tham gia vào quá trình này;

VÍ DỤ 1 Nhà cung cấp bên ngoài có thể được tham vấn về thiết kế sách và các tài liệu giáo dục khác.

VÍ DỤ 2 Người sử dụng lao động có thể được tham vấn về các yêu cầu của họ đối với kỹ năng trước khi tổ chức thiết kế khóa học.

d) kiểm tra: tổ chức ghi nhận quan điểm của bên quan tâm, nhưng không tham vấn, đại diện hoặc liên quan đến họ.

VÍ DỤ 1 Đối thủ cạnh tranh có thể được kiểm tra trước khi thông báo về một chương trình mới hoặc sửa đổi một chương trình hiện tại.

VÍ DỤ 2 Giá cả của các nhà cung cấp khác nhau có thể được kiểm tra trước khi quyết định về cơ cấu phí của tổ chức giáo dục.

Phương pháp trao đổi thông tin có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở các phương pháp nêu ở Hình D.1.

internships.

b) representation: nominated or appointed representatives of the interested parties participate in the process directly;

EXAMPLE 1 Representatives of learners can be elected to university governing boards by the learner body.

EXAMPLE 2 Staff can be chosen by a union to represent the interests on the board of an educational organization.

c) consultation: interested parties are consulted on the process, but do not participate in it;

EXAMPLE 1 External providers can be consulted on the design of books, other educational materials.

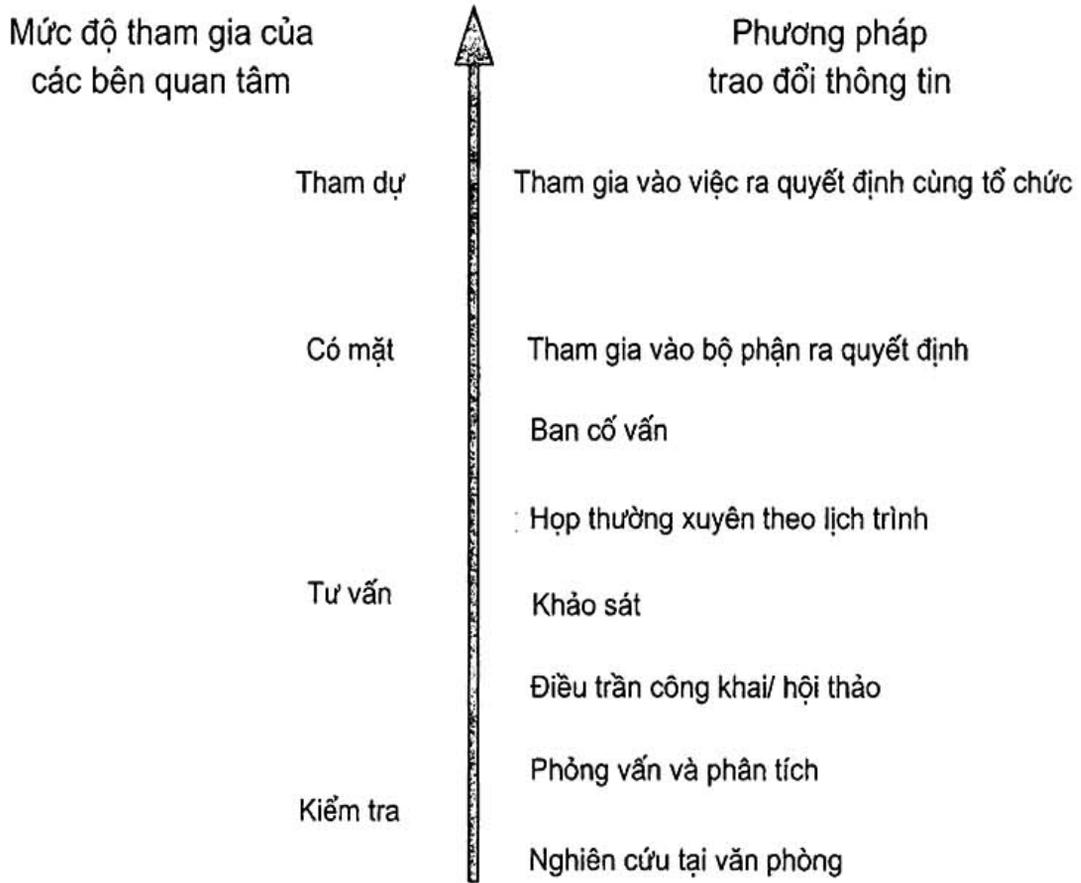
EXAMPLE 2 Employers can be consulted as to their skill requirements, before the organization designs a course.

d) checking: the organization takes note of the position of the interested parties, but does not consult, represent or involve them.

EXAMPLE 1 Competitors can be checked before announcing a new programme or amending an existing one.

EXAMPLE 2 The prices of various suppliers can be checked before deciding on a fee structure by the educational organization.

Methods of communication can include, but are not limited to, those indicated in Figure D.1.



Hình D.1 – Các phương pháp trao đổi thông tin tiềm năng để thu được quan điểm, ý kiến hoặc sự nhất trí của các bên quan tâm

Levels of engagement by interested parties

Involved

Represented

Consulted

Checked



Methods of communication

Joint decision making with organization

Representation in bodies making decisions

Advisory boards

Regular scheduled meetings

Surveys

Public hearings/workshops

Interviews and analysis

Desk research

Figure D.1 — Potential methods of communication for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

**D.3.3 Trao đổi thông tin để truyền tải thông tin liên quan, chính xác và kịp thời tới bên quan tâm**

Tổ chức có thể thiết lập các phương pháp trao đổi thông tin khác nhau tùy theo bên quan tâm mục tiêu. Khi thích hợp, các phương pháp này cần bao gồm:

- a) trao đổi thông tin chung: việc trao đổi thông tin hướng tới tất cả các bên quan tâm và/hoặc công khai;
- b) trao đổi thông tin có mục tiêu: việc trao đổi

**D.3.3 Communications for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties**

The organization can establish different communication methodologies depending upon the interested parties being targeted. These should include, as appropriate:

- a) generic communications: the communications are directed at all interested parties and/or the general public;
- b) targeted communications: the

thông tin hướng tới nhóm các bên quan tâm cụ thể;

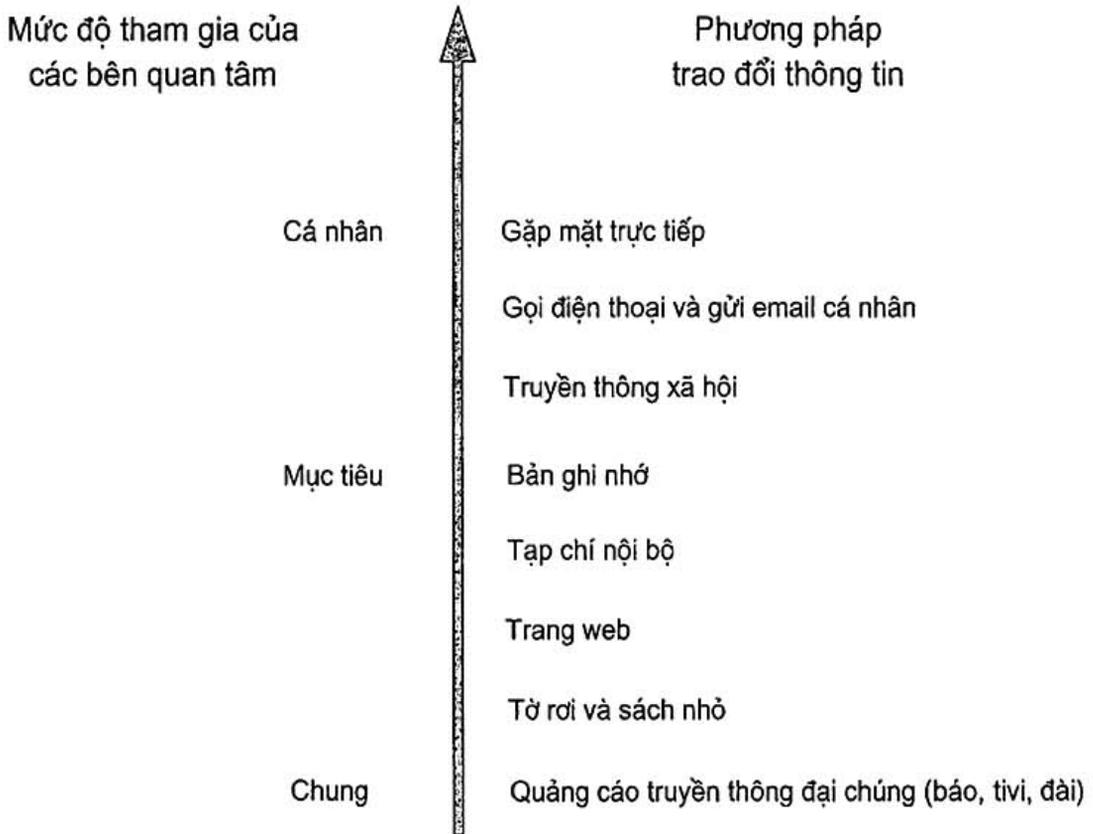
communications are directed at specific groups of interested parties;

c) trao đổi thông tin cá nhân: việc trao đổi thông tin diễn ra như một quá trình hai chiều giữa tổ chức và bên quan tâm cụ thể.

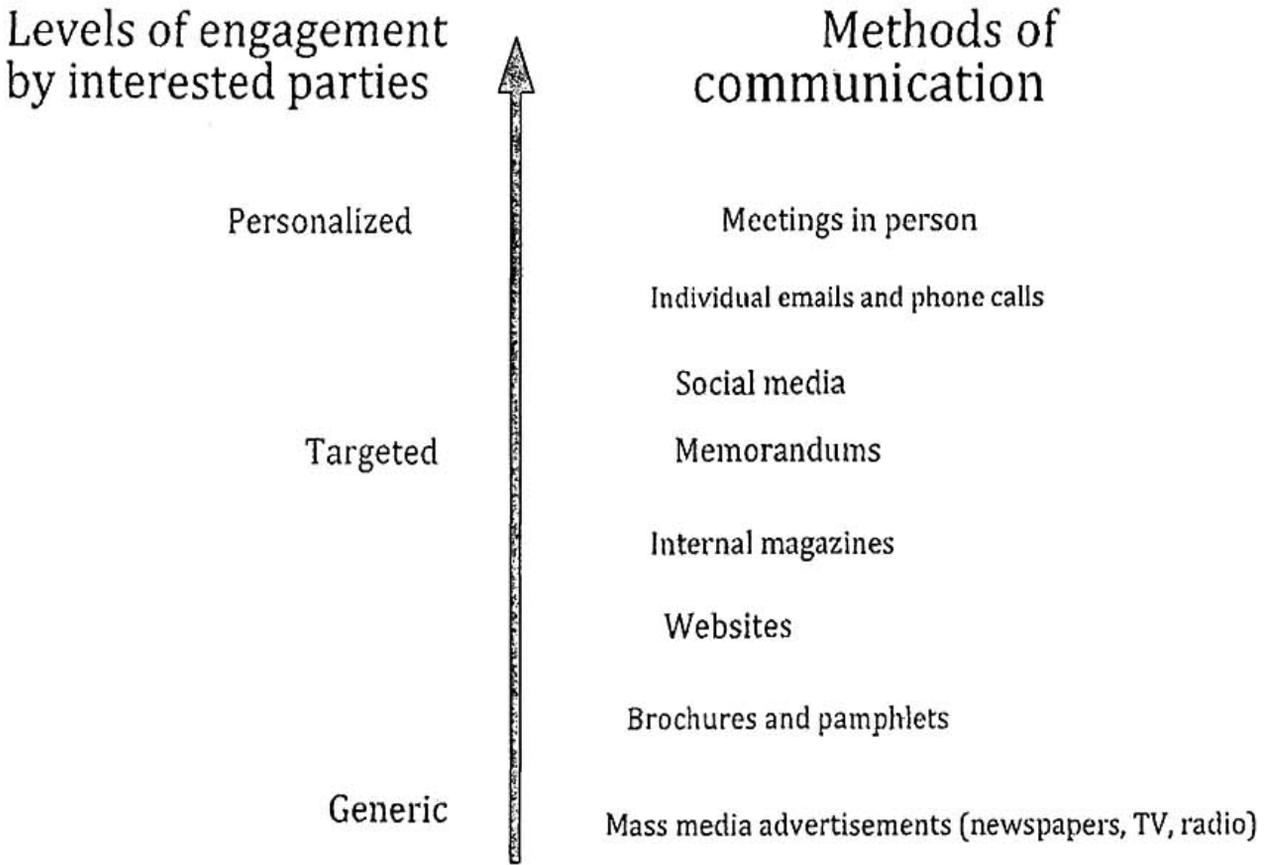
c) personalized communications: communication happens as a two-way process between the organization and specific interested parties.

Phương pháp trao đổi thông tin có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở các phương pháp nêu trong Hình D.2.

Methods of communication can include, but are not limited to, those indicated in Figure D.2.



Hình D.2 – Các phương pháp trao đổi thông tin tiềm năng để dễ truyền tải thông tin liên quan, chính xác và kịp thời tới bên quan tâm



**Figure D.2 — Potential methods of communication for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties**

**D.4 Tần suất trao đổi thông tin với bên quan tâm**

Tổ chức có thể xác định tần suất trao đổi thông tin với các bên quan tâm. Có thể đưa ra xem xét các yếu tố sau khi xác định tần suất trao đổi thông tin:

- a) trước khi đưa ra bất kỳ chương trình mới hoặc sản phẩm và dịch vụ mới;
- b) ngay sau khi thay đổi bất kỳ được phê duyệt và đưa ra và có ảnh hưởng tới bên quan tâm đó;

**D.4 Frequency of communication with interested parties**

The organization can define the frequency of communication with the interested parties. Consideration can be given to the following factors when determining the frequency of communication:

- a) before introducing any new programmes or new products and services;
- b) immediately after any changes are approved or issued that can have an impact on the interested parties;

- |   |   |
|---|---|
| <p>c) một cách thường xuyên theo thống nhất với bên quan tâm hoặc được lập ra theo phương pháp trao đổi thông tin;</p> <p>d) sau khiếu nại bất kỳ của bên quan tâm.</p> | <p>c) on a regular basis as agreed with interested parties or as set by the communication method;</p> <p>d) following any complaints by interested parties.</p> |
|---|---|

**D.5 Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi từ các bên quan tâm**

**D.5 Receipt and handling feedback from interested parties**

Tổ chức cần phân công bộ phận chức năng thực hiện việc tiếp nhận và ghi nhận hồ sơ trao đổi thông tin từ các bên quan tâm. Phương pháp ghi nhận cần chỉ ra:

The organization should assign a function to receive and record communication from interested parties. The method of recording should indicate:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- việc nhận diện người gửi (trừ trường hợp ẩn danh);</li> <li>- ngày tiếp nhận trao đổi thông tin;</li> <li>- nội dung của thông tin phản hồi;</li> <li>- nhu cầu hành động hoặc không đối với thông tin phản hồi này;</li> <li>- (những) cá nhân liên quan trong tổ chức cần hành động đối với thông tin phản hồi;</li> <li>- Thời hạn trả lời bên quan tâm, nếu cần.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- the identity of the sender (unless anonymous);</li> <li>- the date of receipt of the communication;</li> <li>- the subject of the feedback;</li> <li>- the need to act or not on the feedback;</li> <li>- the concerned person(s) in the organization that needs to act on the feedback;</li> <li>- the deadline for answering the interested parties, if needed.</li> </ul> |
|--|---|

**D.6 Xem xét tác động của thông tin phản hồi từ bên quan tâm tới hệ thống quản lý**

**D.6 Review of impact of feedback from interested parties on the management system**

Sau khi xem xét thông tin phản hồi, (các) cá nhân có liên quan cần thực hiện hành động nếu cần và thực hiện các cải tiến cần thiết đối với EOMS.

Following a review of the feedback, the person(s) concerned should take action as required and make any necessary improvements to the EOMS.

**Annex E**  
(informative)

**Các quá trình, biện pháp và công cụ  
trong tổ chức giáo dục**

**E.1 Các quá trình**

Các quá trình trong tổ chức giáo dục có thể bao gồm các quá trình đối với việc:

- cung cấp nguồn lực thỏa đáng;
- tuyển dụng, lựa chọn và ghi danh bên đăng ký;
- quản lý và duy trì cơ sở hạ tầng giáo dục cần thiết (bao gồm phòng học, phòng thí nghiệm, không gian nghiên cứu, thư viện);
- lập lịch trình, thiết kế, quản lý và đánh giá khóa học;
- đánh giá kết quả thực hiện của nhân viên;
- đánh giá kết quả của người học;
- trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài;
- hành động khắc phục, phòng ngừa;
- tuyển dụng nhân viên;
- phát triển nghề nghiệp liên tục cho nhân viên;
- xem xét của lãnh đạo;
- tuân thủ về an ninh, sức khỏe và an toàn;
- xuất bản tài liệu giáo dục (bao gồm sách, các bài báo);
- thực hiện các yêu cầu cho việc công nhận;
- thông báo cho các bên quan tâm về những thay đổi trong chính sách, chiến lược hoặc hướng dẫn;
- lưu giữ thông tin dạng văn bản;
- ban hành và đảm bảo việc thừa nhận việc học tập đạt được và được đánh giá bằng thông tin

**Annex E**  
(informative)

**Processes, measures and tools in educational organizations**

**E.1 Processes**

Processes in educational organizations can include those for:

- providing adequate resources;
- recruiting, selecting and registering applicants;
- managing and maintaining the necessary educational infrastructure (including classrooms, laboratories, study-spaces, libraries);
- scheduling, designing, managing and evaluating courses;
- evaluation of staff performance;
- evaluation of learners' performance;
- internal and external communications;
- corrective and preventive actions;
- recruitment of staff;
- continuing professional development of staff;
- management review;
- security, health and safety compliance;
- publication of educational materials (including books, journal articles);
- conforming to requirements for accreditation;
- informing relevant parties of changes to policy, strategy or instruction;
- retaining documented information;
- issuing and securing recognition of learning achieved and accessed as documented

- |  |   |
|--|---|
| dạng văn bản;  | information;  |
| - trả lời các thông tin phản hồi, thắc mắc và khiếu nại từ bên quan tâm; | - responding to feedback, queries and complaints from interested parties; |
| - vận hành hệ thống hỗ trợ và định hướng người học;                      | - operating learner support and orientation systems;                      |
| - khiếu nại, yêu cầu xem xét lại và chống phân biệt đối xử;              | - complaints appeals and anti-discrimination;                             |
| - thu thập và phân tích thông tin về:                                    | - information collection and analysis on:                                 |
| - nhân khẩu học của người học;   | - learner demographics;   |
| - việc tham gia, bảo lưu và hoàn thành khóa học;                         | - course participation, retention, completion;                            |
| - đích đến của người học sau khi nghiên cứu;                             | - destination of learners after studies;                                  |
| - sự thỏa mãn của người học;   | - learner satisfaction;   |
| - kết quả của người học;   | - learner performance;  |
| - công khai thông tin về khóa học.                                       | - publication of course information.                                      |

## E.2 Các biện pháp

Tổ chức giáo dục có thể áp dụng các biện pháp đối với việc:

- tỉ lệ bỏ học;
- tỉ lệ biết chữ;
- sự thỏa mãn của người học;
- tỉ lệ có mặt và/hoặc tham gia của người học;
- sự thỏa mãn của các bên hưởng lợi khác;
- tỉ lệ tốt nghiệp (tính theo tỉ lệ nhập học ban đầu);
- khoảng thời gian hoàn thành chương trình;
- tỉ lệ về vị trí công việc theo các khoảng thời gian xác định sau khi tốt nghiệp;
- mức trình độ chuyên môn tổng thể của nhân viên;

## E.2 Measures

Educational organizations can implement measures for:

- dropout rate;
- literacy rate;
- learner satisfaction;
- attendance and/or engagement rate of learners;
- satisfaction of other beneficiaries;
- graduation rate (as percentage of original admissions);
- length of time for completion of programme;
- job placement rate at specified intervals after graduations;
- overall level of qualification of staff;

## TCVN ISO 21001:2019

- kết quả về xuất bản và nghiên cứu của nhân viên;
  - số giờ phát triển chuyên môn liên tục;
  - tỉ lệ các chương trình được công nhận;
  - số khiếu nại;
  - tỉ lệ đánh giá đạt;
  - tỉ lệ hành chính cho việc nghiên cứu của giảng viên;
  - đầu tư tổng thể nội bộ (theo nguồn lực)
  - mức độ đạt được các kết quả học tập.
- publication and research output of staff;
  - number of hours of continuing professional development;
  - percentage of accredited programmes;
  - number of complaints;
  - assessment pass rate;
  - ratio of administrative to research to teaching staff;
  - overall inward investment (by source);
  - degree of achievement of learning outcomes.

### E.3 Công cụ

Công cụ để đánh giá tổ chức giáo dục có thể bao gồm:

- phân tích chi phí;
- khảo sát sự hài lòng;
- các chương trình gợi ý;
- hệ thống khiếu nại và yêu cầu xem xét lại;
- đánh giá tác động;
- phân tích nhu cầu;
- phân tích dữ liệu thống kê;
- các nhóm trọng điểm;
- tự đánh giá;
- đánh giá đồng đẳng;
- hội đồng và ủy ban phân tích kết quả thực hiện;
- SWOT (điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức);
- động não tập thể;
- các phương pháp chất lượng (ví dụ TQM, Lean Six Sigma, Kaizen).

### E.3 Tools

Tools for evaluation in educational organizations can include:

- cost analysis;
- satisfaction surveys;
- suggestion schemes;
- complaint and appeal systems;
- impact evaluation;
- needs analysis;
- statistical data analysis;
- focus groups;
- self-assessment;
- peer assessment;
- boards and committees to analyse performance;
- SWOT;
- brainstorming;
- quality methodologies (e.g. TQM, Lean Six Sigma, Kaizen).

**Phụ lục F**  
(tham khảo)

**Annex F**  
(informative)

**Ví dụ về lập liên kết với tiêu chuẩn khu vực**

**Example of mapping to regional standards**

Bảng F.1 và F.2 minh họa sự liên kết giữa tiêu chuẩn này với các tiêu chuẩn khu vực khác trong lĩnh vực giáo dục, ví dụ là liên kết với Khung Đảm bảo Chất lượng của Châu Âu đối với Giáo dục và Đào tạo nghề (EQAVET).

Tables F.1 and F.2 illustrate how to map this document to other regional standards in the field of education, taking as an example a mapping to the European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training (EQAVET).

**Bảng F.1 — Bảng các yêu cầu: EQAVET – TCVN ISO 21001**

EQAVET	TCVN ISO 21001
P1	<u>4.1; 5.1.1 b); 5.2.1 b); 8.2.1 c)</u>
P2	<u>4.2 b); 4.3; 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.1 a); 8.2.2; 9.1. 4</u>
P3	<u>4.4.1 c); 6.2.1; 7.1.5.1; 8.1.1</u>
P4	<u>4.4.1 e); 5.3; 7.1.2; 8.3.2 e)</u>
P5	<u>7.1.6; 7.4.2 a)</u>
P6	<u>5.2.2; 5.3; 6.2.1 f); 7.3; 7.4.2 b)</u>
P7	<u>4.2 b); 4.3; 5.1.1 h); 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.2; 9.1.4</u>
P8	<u>4.2 b); 4.3; 7.4.2 a); 8.3.2 h); 8.2.2</u>
P9	<u>4.4.1 g); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3</u>
P10	<u>7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.2 j); 9.1.4; 9.1.5</u>
I1	<u>4.4.1 d); 5.1.1 e); 6.2.2 b); 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 8.3.2 f); 8.3.4.3 c); 8.2.2 e); 8.5.1 b); 9.3.2 d); 9.3.3 c)</u>
I2	<u>7.1.1.1 b); 7.2</u>
I3	<u>7.1.1.1 b); 7.2</u>
I4	<u>7.1.6</u>
I5	<u>6.3; 9.3.3; 10.2; 10.3</u>
I6	<u>7.1.5.1; 8.1.1; 8.5.1 c); 9.1.4; 9.1.5</u>
A1	<u>6.1.1 c); 7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.4.1; 8.3.4.3; 8.3.5; 8.5.1; 8.7; 8.4.1; 8.4.2; 9.1.1</u>
A2	<u>9.1.3; 9.1.4; 9.1.5</u>
A3	<u>9.1.1; 9.1.3</u>
A4	<u>9.1.1</u>
A5	<u>9.1.2.1; 9.3.2 c)1); 9.3.2 g)</u>
R1	<u>7.4</u>
R2	<u>9.1.1; 9.1.2.1; 9.2.2 a)</u>
R3	<u>8.5.6 9.2.2 a); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3</u>
R4	<u>8.5.6; 9.3.1</u>

Table F.1 — Requirements matrix: EQAVET – ISO 21001

EQAVET	ISO 21001
P1	<u>4.1</u> ; <u>5.1.1 b)</u> ; <u>5.2.1 b)</u> ; <u>8.2.1 c)</u>
P2	<u>4.2 b)</u> ; <u>4.3</u> ; <u>5.2.1 i)</u> ; <u>7.4.2 a)</u> ; <u>8.2.1 a)</u> ; <u>8.2.2</u> ; <u>9.1.4</u>
P3	<u>4.4.1 c)</u> ; <u>6.2.1</u> ; <u>7.1.5.1</u> ; <u>8.1.1</u>
P4	<u>4.4.1 e)</u> ; <u>5.3</u> ; <u>7.1.2</u> ; <u>8.3.2 e)</u>
P5	<u>7.1.6</u> ; <u>7.4.2 a)</u>
P6	<u>5.2.2</u> ; <u>5.3</u> ; <u>6.2.1 f)</u> ; <u>7.3</u> ; <u>7.4.2 b)</u>
P7	<u>4.2 b)</u> ; <u>4.3</u> ; <u>5.1.1 h)</u> ; <u>5.2.1 i)</u> ; <u>7.4.2 a)</u> ; <u>8.2.2</u> ; <u>9.1.4</u>
P8	<u>4.2 b)</u> ; <u>4.3</u> ; <u>7.4.2 a)</u> ; <u>8.3.2 h)</u> ; <u>8.2.2</u>
P9	<u>4.4.1 g)</u> ; <u>9.3.2</u> ; <u>9.3.3</u> ; <u>10.2</u> ; <u>10.3</u>
P10	<u>7.1.5.1</u> ; <u>8.1.1</u> ; <u>8.3.2 j)</u> ; <u>9.1.4</u> ; <u>9.1.5</u>
I1	<u>4.4.1 d)</u> ; <u>5.1.1 e)</u> ; <u>6.2.2 b)</u> ; <u>7.1.1</u> ; <u>7.1.2</u> ; <u>7.1.3</u> ; <u>7.1.4</u> ; <u>8.3.2 f)</u> ; <u>8.3.4.3 c)</u> ; <u>8.2.2 e)</u> ; <u>8.5.1 b)</u> ; <u>9.3.2 d)</u> ; <u>9.3.3 c)</u>
I2	<u>7.1.1.1 b)</u> ; <u>7.2</u>
I3	<u>7.1.1.1 b)</u> ; <u>7.2</u>
I4	<u>7.1.6</u>
I5	<u>6.3</u> ; <u>9.3.3</u> ; <u>10.2</u> ; <u>10.3</u>
I6	<u>7.1.5.1</u> ; <u>8.1.1</u> ; <u>8.5.1 c)</u> ; <u>9.1.4</u> ; <u>9.1.5</u>
A1	<u>6.1.1 c)</u> ; <u>7.1.5.1</u> ; <u>8.1.1</u> ; <u>8.3.4.1</u> ; <u>8.3.4.3</u> ; <u>8.3.5</u> ; <u>8.5.1</u> ; <u>8.7</u> ; <u>8.4.1</u> ; <u>8.4.2</u> ; <u>9.1.1</u>
A2	<u>9.1.3</u> ; <u>9.1.4</u> ; <u>9.1.5</u>
A3	<u>9.1.1</u> ; <u>9.1.3</u>
A4	<u>9.1.1</u>
A5	<u>9.1.2.1</u> ; <u>9.3.2 c)1)</u> ; <u>9.3.2 g)</u>
R1	<u>7.4</u>
R2	<u>9.1.1</u> ; <u>9.1.2.1</u> ; <u>9.2.2 a)</u>
R3	<u>8.5.6</u> <u>9.2.2 a)</u> ; <u>9.3.2</u> ; <u>9.3.3</u> ; <u>10.2</u> ; <u>10.3</u>
R4	<u>8.5.6</u> ; <u>9.3.1</u>

Bảng F.2 — Bảng yêu cầu: TCVN ISO 21001 - EQAVET

TCVN ISO 21001	EQAVET
<u>4.1</u>	P1
<u>4.2 b)</u>	P2, P7, P8
<u>4.3</u>	P2, P7, P8
<u>4.4.1 c)</u>	P3
<u>4.4.1 d)</u>	I1
<u>4.4.1 e)</u>	P4
<u>4.4.1 g)</u>	P9
<u>5.1.1 b)</u>	P1
<u>5.1.1 e)</u>	I1
<u>5.1.1 h)</u>	P7
<u>5.2.1 b)</u>	P1
<u>5.2.1 i)</u>	P2, P7
<u>5.2.2</u>	P6
<u>5.3</u>	P4, P6
<u>6.1.1 c)</u>	A1
<u>6.2.1</u>	P3
<u>6.2.1 f)</u>	P6
<u>6.2.2 b)</u>	I1
<u>6.3</u>	I5
<u>7.1.1</u>	I1
<u>7.1.1.1 b)</u>	I2, I3
<u>7.1.2</u>	P4, I1
<u>7.1.3</u>	I1
<u>7.1.4</u>	I1
<u>7.1.5.1</u>	P3, P10, I6, A1
<u>7.1.6</u>	P5, I4
<u>7.2</u>	I2, I3
<u>7.3</u>	P6
<u>7.4</u>	R1
<u>7.4.2 a)</u>	P2, P5, P7, P8
<u>7.4.2 b)</u>	P6
<u>8.1.1</u>	P3, P10, I6, A1
<u>8.2.1 a)</u>	P2
<u>8.2.1 c)</u>	P1
<u>8.2.2</u>	P2, P7, P8
<u>8.2.2 e)</u>	I1
<u>8.3.2 e)</u>	P4
<u>8.3.2 f)</u>	I1
<u>8.3.2 h)</u>	P8
<u>8.3.2 j)</u>	P10
<u>8.3.4.1</u>	A1
<u>8.3.4.3</u>	A1
<u>8.3.4.3 c)</u>	I1
<u>8.3.5</u>	A1
<u>8.4.1</u>	A1

Table F.2 — Requirements matrix: ISO 21001 - EQAVET

ISO 21001	EQAVET
<u>4.1</u>	P1
<u>4.2 b)</u>	P2, P7, P8
<u>4.3</u>	P2, P7, P8
<u>4.4.1 c)</u>	P3
<u>4.4.1 d)</u>	I1
<u>4.4.1 e)</u>	P4
<u>4.4.1 g)</u>	P9
<u>5.1.1 b)</u>	P1
<u>5.1.1 e)</u>	I1
<u>5.1.1 h)</u>	P7
<u>5.2.1 b)</u>	P1
<u>5.2.1 i)</u>	P2, P7
<u>5.2.2</u>	P6
<u>5.3</u>	P4, P6
<u>6.1.1 c)</u>	A1
<u>6.2.1</u>	P3
<u>6.2.1 f)</u>	P6
<u>6.2.2 b)</u>	I1
<u>6.3</u>	I5
<u>7.1.1</u>	I1
<u>7.1.1.1 b)</u>	I2, I3
<u>7.1.2</u>	P4, I1
<u>7.1.3</u>	I1
<u>7.1.4</u>	I1
<u>7.1.5.1</u>	P3, P10, I6, A1
<u>7.1.6</u>	P5, I4
<u>7.2</u>	I2, I3
<u>7.3</u>	P6
<u>7.4</u>	R1
<u>7.4.2 a)</u>	P2, P5, P7, P8
<u>7.4.2 b)</u>	P6
<u>8.1.1</u>	P3, P10, I6, A1
<u>8.2.1 a)</u>	P2
<u>8.2.1 c)</u>	P1
<u>8.2.2</u>	P2, P7, P8
<u>8.2.2 e)</u>	I1
<u>8.3.2 e)</u>	P4
<u>8.3.2 f)</u>	I1
<u>8.3.2 h)</u>	P8
<u>8.3.2 j)</u>	P10
<u>8.3.4.1</u>	A1
<u>8.3.4.3</u>	A1
<u>8.3.4.3 c)</u>	I1
<u>8.3.5</u>	A1
<u>8.4.1</u>	A1

Bảng F.2 – (Kết thúc)

TCVN ISO 21001	EQAVET
<u>8.4.2</u>	A1
<u>8.5.1</u>	A1
<u>8.5.1 b)</u>	I1
<u>8.5.1 c)</u>	I6
<u>8.5.6</u>	R3, R4
<u>8.7</u>	A1
<u>9.1.1</u>	A1, A3, A4, R2
<u>9.1.2.1</u>	A5, R2
<u>9.1.3</u>	A2, A3
<u>9.1.4</u>	P2, P7, P10, I6, A2
<u>9.1.5</u>	P10, I6, A2
<u>9.2.2 a)</u>	R2, R3
<u>9.3.1</u>	R4
<u>9.3.2</u>	P9, R3
<u>9.3.2 c)1)</u>	A5
<u>9.3.2 d)</u>	I1
<u>9.3.2 g)</u>	A5
<u>9.3.3</u>	P9, I5, R3
<u>9.3.3 c)</u>	I1
<u>10.2</u>	P9, I5, R3
<u>10.3</u>	P9, I5, R3

Table F.2 – (Continued)

ISO 21001	EQAVET
<u>8.4.2</u>	A1
<u>8.5.1</u>	A1
<u>8.5.1 b)</u>	I1
<u>8.5.1 c)</u>	I6
<u>8.5.6</u>	R3, R4
<u>8.7</u>	A1
<u>9.1.1</u>	A1, A3, A4, R2
<u>9.1.2.1</u>	A5, R2
<u>9.1.3</u>	A2, A3
<u>9.1.4</u>	P2, P7, P10, I6, A2
<u>9.1.5</u>	P10, I6, A2
<u>9.2.2 a)</u>	R2, R3
<u>9.3.1</u>	R4
<u>9.3.2</u>	P9, R3
<u>9.3.2 c)1)</u>	A5
<u>9.3.2 d)</u>	I1
<u>9.3.2 g)</u>	A5
<u>9.3.3</u>	P9, I5, R3
<u>9.3.3 c)</u>	I1
<u>10.2</u>	P9, I5, R3
<u>10.3</u>	P9, I5, R3

**Các xem xét về sức khỏe và an toàn  
đối với tổ chức giáo dục**

**Health and safety considerations for  
educational organizations**

Vấn đề về sức khỏe và an toàn đặc biệt có liên quan vì các tổ chức giáo dục ngày càng phát triển các quan hệ đối tác với ngành công nghiệp và chính phủ để cung cấp việc học tập trải nghiệm, thực tập, học tập dịch vụ, du học và kinh nghiệm liên quan đến công việc. Đây là những kinh nghiệm học tập quan trọng giúp mở rộng và đào sâu trong học tập và kết nối giữa lý thuyết và thực hành.

The issue of health and safety is particularly relevant as more and more educational organizations are developing partnerships with industry and government to provide experiential learning, internships, service learning, study abroad, and work-related experiences. These are important learning experiences that broaden and deepen learning and help to bridge theory and practice.

Tổ chức giáo dục có thể xem xét việc:

Educational organizations can consider:

- trao đổi thông tin với và cung cấp cơ hội cho nhân viên, người học và các bên hưởng lợi khác để thực hiện các quyền của họ và đảm nhận trách nhiệm của họ về sức khỏe và an toàn;
- chấp nhận các phương pháp và kỹ thuật làm việc, giảng dạy, học tập an toàn, có tính đến các mối nguy và rủi ro thông qua việc thiết lập các biện pháp phòng ngừa để loại bỏ hoặc giảm nhẹ các mối nguy và rủi ro đó;
- theo dõi và điều chỉnh bằng việc khuyến khích sự tham gia của các bên quan tâm vào các chiến lược phòng ngừa được đặt ra.

- communicating with and providing opportunities for the staff, learners and other beneficiaries to exercise their rights and to assume their responsibilities with respect to health and safety;
- adopting safe working, teaching and learning methods and techniques that take hazards and risks into account by setting up prevention measures to eliminate or mitigate them;
- monitoring and adapting by encouraging the participation of interested parties in the various prevention strategies that are put in place.

Tổ chức giáo dục cũng có thể xem xét cách thức họ sẽ đảm bảo sức khỏe và an toàn (gồm cả sự toàn vẹn về thể chất và tâm lý) cho nhân viên, người học và bên hưởng lợi khác của tổ chức giáo dục khi diễn ra cá hoạt động giảng dạy, học tập thông qua:

Educational organizations can also consider how they will ensure the health and safety (including physical and psychological integrity) of educational organization staff, learners, and other beneficiaries during teaching and learning activities through:

- việc chấp nhận các phương pháp và kỹ thuật

- adoption of safe working methods and

- |   |  |
|---|--|
| <p>làm việc an toàn;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nhận biết các nguồn nguy hiểm, đánh giá rủi ro và sử dụng các biện pháp phòng ngừa để loại bỏ hoặc giảm nhẹ chúng;</li> <li>- chấp nhận các thực hành giúp làm giảm rủi ro về sức khỏe và an toàn đối với công việc, việc học tập và các tình huống giảng dạy của tổ chức giáo dục;</li> <li>- tạo cơ hội cho người sử dụng lao động, nhân viên, người học và các bên hưởng lợi khác thực hiện các quyền của mình và đảm nhận trách nhiệm của họ về sức khỏe và an toàn;</li> <li>- đưa ra cơ chế kiểm soát để đảm bảo đánh giá thích hợp các quá trình liên quan đến sức khỏe và an toàn;</li> <li>- cung cấp cơ hội cho sự tham gia và phản hồi thông tin về các chiến lược phòng ngừa khác nhau được áp dụng.</li> </ul> | <p>techniques;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identification of sources of hazards, assessment of risks and use of prevention measures to eliminate or mitigate them;</li> <li>- adoption of practices that reduce health and safety risks for educational organization work, learning and teaching situations;</li> <li>- allowing opportunities for employers, as well as for staff, learners, and other beneficiaries, to exercise their rights and to assume their responsibilities with respect to health and safety;</li> <li>- providing control mechanisms to ensure the proper assessment of health and safety processes;</li> <li>- provision of opportunities for involvement in, and feedback regarding, the various prevention strategies implemented.</li> </ul> |
|---|--|

**TCVN ISO 21001:2019****Thư mục tài liệu tham khảo****Bibliography**

- |  |  |
|--|--|
| [1] TCVN ISO 9000:2015, Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng   | [1] ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary  |
| [2] TCVN ISO 9001, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu   | [2] ISO 9001, Quality management systems — Requirements  |
| [3] TCVN 7318-11:2015, Ergonomi - Yêu cầu ergonomi đối với công việc văn phòng có sử dụng thiết bị hiển thị đầu cuối (VDT) - Phần 11: Hướng dẫn về tính khả dụng | [4] ISO 9241-11:1998, Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) —Part 11: Guidance on usability          |
| [5] TCVN ISO 10002, Quản lý chất lượng – Sự thỏa mãn của khách hàng – Hướng dẫn xử lý khiếu nại bên trong tổ chức  | [6] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations                            |
| [7] ISO/TS 13131:2014, Tin học y tế - Dịch vụ sức khỏe qua điện thoại – Hướng dẫn hoạch định chất lượng  | [8] ISO/TS 13131:2014, Health informatics — Telehealth services — Quality planning guidelines  |
| [9] ISO/IEC 15944-1:2011, Công nghệ thông tin – Quan điểm hoạt động kinh doanh – Phần 1: Các khía cạnh hoạt động của open-edi cho việc áp dụng                   | [10] ISO/IEC 15944-1:2011, Information technology — Business operational view — Part 1: Operational aspects of open-edi for implementation |
| [11] TCVN ISO 15836 (tất cả các phần), Thông tin và tư liệu – Bộ yếu tố dữ liệu Dublin Core  | [12] ISO 15836 (all parts), Information and documentation — The Dublin Core metadata element set   |
| [13] TCVN ISO/IEC/TS 17027:2014, Đánh giá sự phù hợp – Từ vựng liên quan đến năng lực cá nhân sử dụng trong chứng nhận năng lực cá nhân                          | [14] ISO/IEC/TS 17027:2014, Conformity assessment — Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons          |
| [15] TCVN ISO 19011, Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý   | [16] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems   |
| [17] ISO/IEC 19788 (tất cả các phần), Công nghệ thông tin – Học tập, giáo dục và đào tạo – Siêu dữ liệu cho tài nguyên học tập                                   | [18] ISO/IEC 19788 (all parts), Information technology — Learning, education and training — Metadata for learning resources                |
| [19] ISO/IEC 20000 (tất cả các phần), Công nghệ thông tin – Quản lý dịch vụ  | [20] ISO/IEC 20000 (all parts), Information technology — Service management  |

- [21] TCVN ISO 26000:2010, Hướng dẫn về trách nhiệm xã hội
- [22] ISO 26000:2010, Guidance on social responsibility
- [23] TCVN ISO/IEC 27001, Công nghệ thông tin – Kỹ thuật an toàn – Hệ thống quản lý an toàn thông tin – Các yêu cầu
- [24] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
- [25] ISO 29990, Dịch vụ học tập đối với giáo dục và đào tạo không chính thức – Yêu cầu cơ bản đối với người cung cấp dịch vụ
- [26] ISO 29990, Learning services for non-formal education and training — Basic requirements for service providers
- [27] TCVN ISO 37001, Hệ thống quản lý chống hối lộ - Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng
- [28] ISO 37001, Anti-bribery management systems — Requirements with guidance for use
- [29] Casey K.M.A., & Shore B.M. Roeper Review, 2000, Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development. Vol. 22 Issue 4, pp. 227-230
- [30] Casey K.M.A., & Shore B.M. Roeper Review, 2000, Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development. Vol. 22 Issue 4, pp. 227-230
- [31] <https://help.ebsco.com/>
- [32] <https://help.ebsco.com/>
- [33] <http://education.jhu.edu/>
- [34] <http://education.jhu.edu/>
- [35] UNESCO. 2011, Phân loại quốc tế về giáo dục. Retrieved 2018 February 20 from <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-iscled>
- [36] UNESCO. 2011, International Standard Classification for Education. Retrieved 2018 February 20 from <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-iscled>
- [37] Hướng dẫn của UNIQUE, 2011
- [40] UNIQUE Guidelines, 2011
- [38] Đại học Guelph, 2003, Thiết kế giảng dạy đại học. Retrieved 2018 February 20 from
- [41] University of Guelph, 2003, Universal Instructional Design. Retrieved 2018 February 20 from
- [39] <http://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>
- [42] <http://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>
- [43] Bộ giáo dục. 2013, Hướng dẫn về nhu cầu giáo dục đặc biệt tại Ontario. Retrieved 2018 February 20 from <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elems ec/speced/ontario.html>
- [44] Ministry of Education. 2013, An introduction to special needs education in Ontario. Retrieved 2018 February 20 from <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elems ec/speced/ontario.html>

**TCVN ISO 21001:2019**

- [45] W3C, 2008, Hướng dẫn về khả năng tiếp cận các nội dung của trang .tin điện tử (WCAG) 2.0. Retrieved 2015 September 21 from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- [46] W3C, 2008, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Retrieved 2015 September 21 from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>
-