

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH

01. Võ Văn Ngân, Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh - [www.hcmute.edu.vn](http://www.hcmute.edu.vn)



**HCMUTE**

# SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

TP. HỒ CHÍ MINH - 01/2016

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>4</b>
<b>CHƯƠNG 1. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG</b> .....	<b>5</b>
1.1. Chức năng, nhiệm vụ .....	5
1.2. Đội ngũ cán bộ giảng dạy và viên chức .....	5
1.3. Thành tích .....	5
1.4. Ấn phẩm .....	6
1.5. Đảng, đoàn thể và các hoạt động khác .....	6
1.6. Chính sách chất lượng .....	7
1.7. Công tác Đảm bảo chất lượng .....	7
1.8. Thông tin liên lạc liên quan đến hệ thống đảm bảo chất lượng của trường .....	7
<b>CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b> .....	<b>9</b>
2.1. Những vấn đề chung .....	9
2.2. Công cụ giám sát .....	9
2.2.1. Khái quát .....	9
2.2.2. Sổ tay đảm bảo chất lượng về hệ thống quản lý và phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng .....	12
2.2.3. Kiểm soát tài liệu .....	12
<b>CHƯƠNG 3. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO</b> .....	<b>14</b>
3.1. Cam kết của lãnh đạo .....	14
3.2. Hướng vào khách hàng .....	14
3.3. Chính sách chất lượng .....	14
3.4. Hoạch định .....	15
3.4.1. Mục tiêu chất lượng .....	15
3.4.2. Hoạch định hệ thống đảm bảo chất lượng .....	15
3.5. Trách nhiệm - quyền hạn và trao đổi thông tin .....	15
3.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn .....	15
3.5.2. Đại diện lãnh đạo .....	15
3.5.3. Thông tin nội bộ .....	16
3.6. Xem xét của lãnh đạo .....	16
<b>CHƯƠNG 4. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC</b> .....	<b>17</b>
4.1. Cung cấp nguồn lực .....	17
4.2. Đào tạo nguồn nhân lực của trường .....	17
4.3. Cơ sở hạ tầng .....	17
4.4. Môi trường làm việc .....	18
<b>CHƯƠNG 5. ĐÀO TẠO</b> .....	<b>19</b>
5.1. Hoạch định hoạt động đào tạo .....	19

5.2.	Các quá trình liên quan đến khách hàng .....	19
5.2.1.	Xác định yêu cầu liên quan đến sản phẩm .....	19
5.2.2.	Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm/dịch vụ .....	19
5.2.3.	Trao đổi thông tin với khách hàng .....	19
5.3.	Thiết kế và phát triển .....	20
5.4.	Mua sắm vật tư, trang thiết bị và mời giáo viên mời giảng .....	20
5.5.	Cung cấp sản phẩm .....	21
5.5.1.	Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm .....	21
5.5.2.	Nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm .....	21
5.5.3.	Tài sản của khách hàng .....	21
5.5.4.	Bảo toàn sản phẩm .....	22
5.5.5.	Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường .....	22
<b>CHƯƠNG 6. ĐO LƯỜNG - PHÂN TÍCH - CẢI TIẾN .....</b>		<b>23</b>
6.1.	Khái quát .....	23
6.2.	Theo dõi và đo lường .....	23
6.2.1.	Sự thỏa mãn của khách hàng .....	23
6.2.2.	Đánh giá nội bộ .....	23
6.2.3.	Theo dõi và đo lường quy trình .....	24
6.2.4.	Theo dõi và đo lường sản phẩm .....	24
6.3.	Kiểm soát sản phẩm không phù hợp .....	24
6.4.	Phân tích dữ liệu .....	25
6.5.	Cải tiến .....	25
6.5.1.	Hành động khắc phục .....	25
6.5.2.	Hành động phòng ngừa .....	26
<b>CHƯƠNG 7. CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT .....</b>		<b>27</b>
7.1.	Sự tiến bộ của sinh viên .....	27
7.2.	Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp .....	27
7.3.	Phản hồi của thị trường lao động và cựu sinh viên .....	28
7.4.	Hiệu quả nghiên cứu .....	29
<b>CHƯƠNG 8. CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ .....</b>		<b>30</b>
8.1.	Sinh viên đánh giá .....	30
8.2.	Đánh giá khóa học và chương trình học .....	31
8.3.	Đánh giá nghiên cứu .....	31
8.4.	Đánh giá dịch vụ .....	31
<b>CHƯƠNG 9. CÁC QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ..</b>		<b>34</b>
9.1.	Đảm bảo chất lượng việc kiểm tra thi cử của sinh viên .....	34
9.2.	Đảm bảo chất lượng đội ngũ .....	34
9.3.	Đảm bảo chất lượng trang thiết bị .....	35
9.4.	Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên .....	35



---

<b>CHƯƠNG 10. CÁC CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ..</b>	<b>37</b>
10.1. Phân tích SWOT .....	37
10.2. Thẩm định giữa các trường .....	37
10.3. Hệ thống thông tin .....	37
10.3.1. Hệ thống thông tin quản lý .....	37
10.3.2. Hệ thống thông tin công chúng .....	38

## MỞ ĐẦU

Công tác đảm bảo chất lượng hiện nay đang trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong hoạt động của cơ sở giáo dục đại học. Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh đặt ra tầm nhìn đến năm 2020 trở thành trường đại học sư phạm kỹ thuật trọng điểm quốc gia; lọt vào nhóm 50 trường đại học kỹ thuật hàng đầu khu vực Đông Nam Á. Để đạt được các yêu cầu nêu trên thì một trong những nhiệm vụ quan trọng của Nhà trường là phải xây dựng được một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong mạnh, văn hoá chất lượng hiện đại để từ đó trường có thể tiến tới việc tự chủ và đáp ứng được đầy đủ trách nhiệm đối với xã hội. Mọi hoạt động đảm bảo chất lượng trong trường (*như xây dựng và thực hiện Mục tiêu chất lượng, đánh giá và kiểm định trường, kiểm định chương trình đào tạo theo các tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT, của khu vực và quốc tế*) đều được thực hiện dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong. Chính vì vậy, hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là nhân tố quyết định cho thành công của công tác đảm bảo chất lượng trong trường. Nhà trường đặt ra mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đồng thời phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống này đến toàn thể cán bộ, viên chức và sinh viên trong trường. Đây chính là lý do ra đời của cuốn Sổ tay Đảm bảo chất lượng này. Cấu trúc của Sổ tay được xây dựng từ việc tham khảo sổ tay chất lượng ISO 9001-2000 của trường và hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Mạng lưới các trường đại học thuộc Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (AUN-QA).

Mọi ý kiến đóng góp liên quan đến nội dung và hình thức của Sổ tay Đảm bảo chất lượng, xin vui lòng gửi theo địa chỉ email: [pdbcl@hcmute.edu.vn](mailto:pdbcl@hcmute.edu.vn).

Trân trọng cảm ơn.

## CHƯƠNG 1. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG

### 1.1. Chức năng, nhiệm vụ

Chức năng, nhiệm vụ của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. HCM:

- Đào tạo và bồi dưỡng giáo viên kỹ thuật cho các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp và dạy nghề, các trường trung học phổ thông.
- Đào tạo đội ngũ kỹ sư công nghệ và bồi dưỡng nguồn nhân lực kỹ thuật thích ứng với thị trường lao động.
- Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ trên các lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp và khoa học công nghệ.
- Thực hiện sự ủy nhiệm của Bộ Giáo dục và Đào tạo trong việc mở rộng quan hệ hợp tác với các cơ sở khoa học và đào tạo ở nước ngoài.

### 1.2. Đội ngũ cán bộ giảng dạy và viên chức

Tính đến tháng 6/2015, tổng số cán bộ, viên chức của trường là 732 người; bao gồm:

- Cán bộ giảng dạy: 538 người (trong đó có 1 Giáo sư, 24 Phó Giáo sư, 110 Tiến sĩ, 320 Thạc sĩ, 81 Cử nhân/Kỹ sư và 2 trình độ khác).
- Cán bộ phục vụ: 194 người.

### 1.3. Thành tích

Trường Đại học Sư phạm (ĐHSP) Kỹ thuật TP. HCM đã được tặng thưởng Huân chương lao động hạng ba (năm 1985), Huân chương lao động hạng nhì (năm 1996), Huân chương lao động hạng nhất (năm 2001), Huân chương Độc lập hạng ba (năm 2007), Huân chương Độc lập hạng nhì (năm 2012), Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ (giai đoạn 2003-2005), Cờ thi đua của Chính phủ (2007, 2013), ...

Trường được Bộ Giáo dục và Đào tạo công nhận là trường tiên tiến xuất sắc 14 năm liên tục (2000-2014); được tặng Bằng khen các năm 2002-2007, 2010, 2011, 2014; được tặng Cờ thi đua “Trường tiên tiến xuất sắc” năm học 2003-2004, Cờ thi đua của Bộ Giáo dục và Đào tạo năm 2008-2009.

Trường cũng đã được UBND TP. Hồ Chí Minh tặng Bằng khen nhiều năm liền từ năm 2000 đến nay và tặng Cờ truyền thống (năm 2008, 2012).

Hiện nay, hàng năm Trường ĐHSPT Kỹ thuật TP.HCM đào tạo cho xã hội trên 200 Thạc sỹ, 3.000 Kỹ sư, 300 Cử nhân cao đẳng, 200 Kỹ thuật viên trung cấp và 200 Công nhân kỹ thuật.

Nhiều đơn vị và cá nhân của trường được Chính phủ và Bộ Giáo dục và Đào tạo tặng bằng khen; nhiều giáo viên được phong tặng danh hiệu Nhà giáo ưu tú và nhiều cán bộ, viên chức được tặng Huy chương vì sự nghiệp Giáo dục.

Từ năm 2001-2015, Trường ĐHSPT Kỹ thuật TP. HCM đã thực hiện 2.011 đề tài NCKH các cấp, trong đó có 2 Dự án sản xuất thử nghiệm, 128 đề tài cấp Bộ hoặc tương đương, 1.881 đề tài cấp trường. Về lĩnh vực nghiên cứu, các đề tài nghiên cứu cơ bản chiếm 17%, nghiên cứu ứng dụng chiếm 71%, triển khai thực nghiệm chiếm 12%.

Từ năm 2011-2015 trường có 95 bài báo đăng trên tạp chí xếp hạng ISI Thomson Reuters.

#### **1.4. Ấn phẩm**

Trường ĐHSPT Kỹ thuật TP. HCM là thành viên của Tạp chí Khoa học & Công nghệ các trường đại học kỹ thuật xuất bản từ năm 1980, liên kết với 6 trường đại học: Trường Đại học Bách khoa Hà Nội, Trường Đại học Bách khoa TP. HCM, Đại học Đà Nẵng, Trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp - ĐHT Thái Nguyên, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, Trường ĐHKinh tế Kỹ thuật Công nghiệp.

Nội san Sư phạm Kỹ thuật xuất bản từ năm 1983 đến 2005.

Tạp chí Khoa học Giáo dục Kỹ thuật được Bộ Văn hóa Thông tin cấp phép tháng 12/2005. Tháng 6/2006 xuất bản số đầu tiên. Từ 2006-2015 đã xuất bản được 32 số.

#### **1.5. Đảng, đoàn thể và các hoạt động khác**

Đảng bộ trường được công nhận là “Đảng bộ Trong sạch - Vững mạnh - Xuất sắc” nhiều năm liền (liên tục từ năm 1995 đến nay).

Công đoàn trường được công đoàn ngành Giáo dục Việt Nam và Liên đoàn Lao động thành phố Hồ Chí Minh tặng cờ “Công đoàn cơ sở Vững mạnh Xuất sắc” trong nhiều năm liên tục.

Đoàn Thanh niên và Hội sinh viên là đơn vị xuất sắc trong khối các

trường ĐH, CĐ khu vực thành phố Hồ Chí Minh nhiều năm liền.

### 1.6. Chính sách chất lượng

***Không ngừng nâng cao chất lượng dạy, học, nghiên cứu khoa học nhằm mang đến cho người học những điều kiện tốt nhất để phát triển toàn diện các năng lực đáp ứng nhu cầu phát triển và hội nhập quốc tế.***

### 1.7. Công tác Đảm bảo chất lượng

Nhà trường hiện đang áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2000 trong công tác quản lý hành chính.

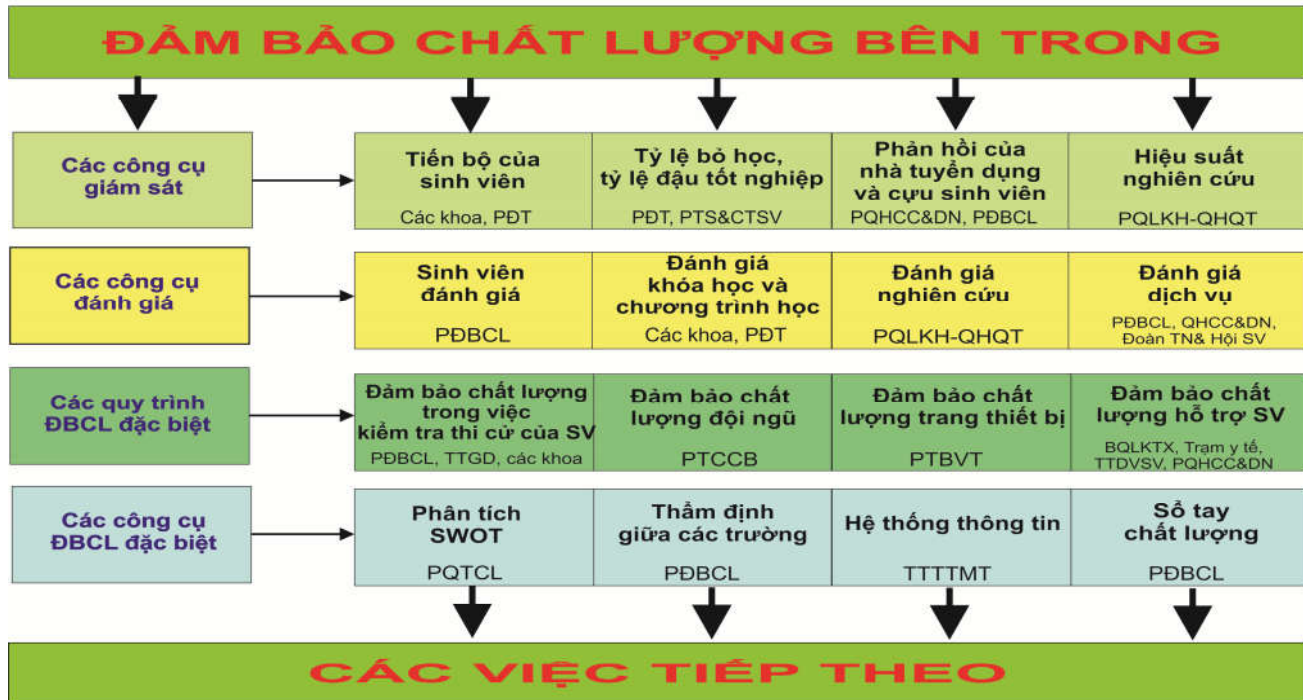
Nhà trường định hướng việc thực hiện kiểm định chương trình đào tạo (CTĐT) theo tiêu chuẩn kiểm định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và tiêu chuẩn kiểm định quốc tế AUN-QA.

### 1.8. Thông tin liên lạc liên quan đến hệ thống đảm bảo chất lượng của trường

- Đơn vị: **Phòng Đảm bảo Chất lượng**
- Điện thoại: (08) 37221223, số nội bộ: 8190
- Email: [pdycl@hcmute.edu.vn](mailto:pdycl@hcmute.edu.vn)



# MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG THEO AUN-QA



## CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

### 2.1. Những vấn đề chung

Hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) của Trường ĐHSP Kỹ thuật TP. HCM bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay đảm bảo chất lượng, các quy trình điều hành hệ thống ĐBCL, cơ cấu tổ chức, các nguồn lực cần thiết nhằm kiểm soát các quá trình trong hệ thống ĐBCL.

Trường xác định các quy trình quan trọng, xây dựng phương pháp kiểm soát các quy trình trên nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng (sinh viên, phụ huynh, các doanh nghiệp, ...).

Các quy trình của hệ thống ĐBCL quy định rõ người thực hiện, các bước thực hiện, phương pháp thực hiện, biểu mẫu ghi chép nhằm giúp “làm đúng ngay từ đầu”.

Trường cam kết cung cấp kịp thời và đầy đủ nguồn lực, thông tin cần thiết nhằm thực hiện hiệu quả hệ thống ĐBCL.

Nhằm đánh giá tính hiệu lực, cũng như tính hiệu quả của hệ thống ĐBCL, các quy trình được theo dõi, đánh giá và phân tích.

Trường thực hiện các hành động cần thiết nhằm đạt được kết quả mong muốn và cải tiến liên tục các quy trình thông qua việc đánh giá nội bộ, phân tích dữ liệu, các công cụ thích hợp khác, ...

Khi chọn các nguồn lực bên ngoài để thực hiện bất kỳ quy trình nào ảnh hưởng đến sự phù hợp của hoạt động đào tạo, trường đảm bảo kiểm soát được các hoạt động đó.

### 2.2. Công cụ giám sát

#### 2.2.1. Khái quát

Hệ thống tài liệu của trường bao gồm:

- Chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của trường và của các đơn vị.
- Sổ tay đảm bảo chất lượng .
- Các quy trình trong hệ thống (42 quy trình): Bao gồm:

\* *Đảm bảo chất lượng (9 quy trình)*

1. Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học

2. Quy trình kiểm soát và lưu trữ hồ sơ
  3. Quy trình kiểm soát tài liệu
  4. Quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng với chương trình đào tạo
  5. Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của học sinh, sinh viên trong thời gian học
  6. Quy trình đánh giá nội bộ
  7. Quy trình hành động, khắc phục, phòng ngừa
  8. Quy trình kiểm soát sự việc không phù hợp trong quá trình đào tạo
  9. Quy trình xem xét của lãnh đạo về tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng
- \* Cơ cấu tổ chức & nhân sự (4 quy trình)*
10. Quy trình tuyển dụng cán bộ viên chức
  11. Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên mời giảng
  12. Quy trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực
  13. Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của CBVC
- \* Đào tạo chính quy (10 quy trình)*
14. Quy trình xây dựng mới CTĐT và điều chỉnh chương trình
  15. Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy
  16. Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của giảng viên
  17. Quy trình dự giờ
  18. Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi (kiểm tra)
  19. Quy trình ra đề thi, bảo mật và nhân bản đề thi viết, giao nhận bài thi và điểm thi
  20. Quy trình giám sát thi học kỳ
  21. Quy trình xét nợ học phần xét và công nhận tốt nghiệp
  22. Quy trình quản lý, cấp phát bằng tốt nghiệp ĐH và CĐ
  23. Quy trình lập kế hoạch thực hiện giảng dạy các lớp CLC
- \* Đào tạo không chính quy (3 quy trình)*
24. Quy trình ký kết hợp đồng đào tạo
  25. Quy trình bảo mật đề thi, tổ chức thi trình độ đại học hệ vừa làm vừa học

26. Quy trình xét và công nhận tốt nghiệp trình độ đại học hệ vừa làm vừa học

*\* Quản lý khoa học & công nghệ (2 quy trình)*

27. Quy trình thực hiện đề tài NCKH cấp trường

28. Quy trình thực hiện sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm NCKH

*\* Phục vụ sinh viên (4 quy trình)*

29. Quy trình đón sinh viên vào ở Ký túc xá

30. Quy trình lập và triển khai kế hoạch hoạt động phong trào văn thể, CTXH

31. Quy trình giải quyết cho HS-SV tạm dừng, thôi học, học lại

32. Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên

*\* Hoạt động khác (8 quy trình)*

33. Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền

34. Quy trình biên soạn giáo trình, tài liệu học tập

35. Quy trình bổ sung tài liệu tham khảo

36. Quy trình phối hợp tổ chức, quản lý thu học phí hệ chính quy

37. Quy trình lập dự án đầu tư sửa chữa có tính chất xây dựng cơ bản

38. Quy trình bảo trì, sửa chữa thiết bị

39. Quy trình mua vật tư, thiết bị

40. Quy trình hiệu chuẩn thiết bị đo

*\* Trường THPT Thực hành (2 quy trình)*

41. Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên mời giảng (THKTTH)

42. Quy trình lập kế hoạch thực hiện thi, kiểm tra (THKTTH)

**Các tài liệu hỗ trợ bao gồm:**

- Sơ đồ tổ chức của trường.
- Sơ đồ tổ chức của các đơn vị.
- Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị.
- Trách nhiệm và quyền hạn của Hiệu trưởng và các Phó hiệu trưởng.
- Trách nhiệm và quyền hạn của Trường, Phó đơn vị và các chức danh khác trong đơn vị.
- Các tài liệu bên ngoài: Văn bản, quy phạm pháp luật liên quan

đến đào tạo đại học và cao đẳng.

**Phạm vi giám sát, đánh giá:**

- Tiến trình học tập của sinh viên: Quy trình ra đề thi, bảo mật, nhân bản đề thi viết, giao nhận bài thi và điểm thi.
- Tỷ lệ lên lớp; tỷ lệ bỏ học: Quy trình giải quyết cho HSSV tạm dừng, thôi học, học lại; Quy trình kiểm soát sự việc không phù hợp trong quá trình đào tạo.
- Phản hồi từ thị trường lao động và cựu sinh viên: Quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chương trình đào tạo.
- Hiệu quả nghiên cứu: Quy trình nghiên cứu khoa học cấp trường.
- Đánh giá giảng viên do sinh viên thực hiện: Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình đào tạo.
- Đánh giá môn học và chương trình đào tạo.
- Đánh giá kết quả nghiên cứu.
- Đánh giá các dịch vụ phục vụ sinh viên.

**2.2.2. Sổ tay đảm bảo chất lượng về hệ thống quản lý và phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng**

• **Sổ tay đảm bảo chất lượng về hệ thống quản lý**

Sổ tay đảm bảo chất lượng nhằm phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống đảm bảo chất lượng đến toàn thể cán bộ viên chức và sinh viên trong trường để hoàn thiện và liên tục cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.

• **Phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng**

Hệ thống đảm bảo chất lượng này được áp dụng đối với hoạt động đào tạo đại học và cao đẳng chính quy tại tất cả các khoa và các phòng ban chức năng có liên quan.

• **Các trường hợp ngoại lệ**

Tất cả các quy trình trong hệ thống đảm bảo chất lượng của trường đều có thể kiểm tra xác nhận đầu ra. Do vậy, Nhà trường không áp dụng hạng mục kiểm tra xác nhận các quy trình.

**2.2.3. Kiểm soát tài liệu**

Các tài liệu của hệ thống đảm bảo chất lượng được nhận biết qua tên tài liệu hoặc số hiệu, ngày hiệu lực, lần soát xét, sửa đổi và do người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt trước khi ban hành.

Việc thay thế, sửa đổi các tài liệu được biên soạn, xem xét và được người có thẩm quyền phê duyệt.

Người kiểm soát tài liệu chịu trách nhiệm cập nhật vào danh mục tài liệu nội bộ, nhân bản (photo), đóng dấu thích hợp, tham khảo ý kiến của BGH và tiến hành phân phối đến người sử dụng.

Tài liệu được lưu giữ tại các vị trí thích hợp để nhân viên dễ dàng tra cứu.

Các tài liệu bên ngoài trước khi đưa vào sử dụng phải được sự chấp thuận của người có thẩm quyền, được nhận biết, phân phối và kiểm soát thông qua bản danh mục tài liệu bên ngoài, ký nhận tài liệu và phiếu thông báo thay đổi tài liệu.

Các tài liệu lỗi thời được hủy bỏ hoặc đóng dấu “hết hiệu lực” nếu được giữ lại để tham khảo.

Các hồ sơ liên quan đến hệ thống chất lượng được lưu giữ và được kiểm soát theo quy trình kiểm soát hồ sơ.

#### ***Quy trình thực hiện***

- Quy trình kiểm soát và lưu trữ hồ sơ ([QT 02 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình kiểm soát tài liệu ([QT 03 trên web P.ĐBCL](#)).

## CHƯƠNG 3. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

### 3.1. Cam kết của lãnh đạo

Ban Giám hiệu Nhà trường cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên hệ thống đảm bảo chất lượng (HTĐBCL) bằng cách:

- Thông tin đến toàn bộ giảng viên, cán bộ công nhân viên về tầm quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu khách hàng cũng như các yêu cầu của pháp luật và chế định.
- Xác định chiến lược phát triển của trường, trên cơ sở đó thiết lập chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.
- Định kỳ tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo trường về tính hiệu lực và hiệu quả của HTĐBCL.
- Xác định và cung cấp đầy đủ các nguồn lực nhằm đạt được mục tiêu chất lượng.

### 3.2. Hướng vào khách hàng

Với chính sách chất lượng “*Không ngừng nâng cao chất lượng dạy, học, nghiên cứu khoa học nhằm cung cấp cho người học những điều kiện tốt nhất để phát triển toàn diện các năng lực, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế, xã hội của đất nước và hội nhập quốc tế*”, Ban Giám hiệu Nhà trường cam kết luôn lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách chu đáo và tin cậy. Mọi hoạt động của trường đều nhằm đáp ứng và đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chương trình đào tạo ([QT 04 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của học sinh, sinh viên trong thời gian học ([QT 05 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên ([QT 32 trên web P.ĐBCL](#)).

### 3.3. Chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng của trường được Ban Giám hiệu xây dựng, ban hành và phổ biến đến toàn thể cán bộ viên chức trong trường. Tất cả các trường đơn vị có trách nhiệm truyền đạt nhằm đảm bảo tất cả cán bộ

viên chức đều thấu hiểu.

Chính sách chất lượng được trường xem xét định kỳ, đảm bảo phù hợp với chiến lược phát triển của trường.

### **3.4. Hoạch định**

#### **3.4.1. Mục tiêu chất lượng**

Vào đầu năm học, trường xây dựng các mục tiêu chất lượng nhất quán với chính sách chất lượng, các kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng nhằm cụ thể hóa chính sách chất lượng đã xây dựng.

Hồ sơ thực hiện mục tiêu chất lượng được lưu giữ.

#### **3.4.2. Hoạch định hệ thống đảm bảo chất lượng**

Hệ thống ĐBCL được hoạch định thông qua Sổ tay đảm bảo chất lượng về hệ thống quản lý, các quy trình điều hành hệ thống chất lượng, các tài liệu hỗ trợ, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng theo năm học, ...

Khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, các văn bản quy phạm pháp luật, thay đổi quy trình điều hành, ... Đại diện lãnh đạo, trưởng các phòng khoa liên quan chịu trách nhiệm xem xét sự cần thiết xây dựng bổ sung hoặc sửa đổi tài liệu, các tài liệu thích hợp, nhằm đảm bảo sự nhất quán của hệ thống chất lượng.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học ([QT 01 trên web P.ĐBCL](#)).

### **3.5. Trách nhiệm - quyền hạn và trao đổi thông tin**

#### **3.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn**

Trách nhiệm - quyền hạn, mối quan hệ giữa các bộ phận, cá nhân trong hệ thống đảm bảo chất lượng được xác định rõ và lập thành văn bản, được thể hiện trong sổ tay đảm bảo chất lượng, các thủ tục, hướng dẫn công việc, các trách nhiệm và quyền hạn và được thông báo đến các cá nhân liên quan trong trường.

#### **3.5.2. Đại diện lãnh đạo**

Phó Hiệu trưởng phụ trách đảm bảo chất lượng của trường được bổ nhiệm làm đại diện lãnh đạo với đầy đủ các quyền hạn trong hệ thống đảm bảo chất lượng. Trách nhiệm và quyền hạn của đại diện lãnh đạo như sau:



- Đảm bảo rằng hệ thống đảm bảo chất lượng được xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên nhằm phù hợp với các hoạt động thực tiễn của trường.
- Báo cáo đến Ban Giám hiệu về kết quả hoạt động của hệ thống đảm bảo chất lượng và mọi nhu cầu cải tiến.
- Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ tổ chức trong việc nhận thức các yêu cầu của khách hàng.
- Liên hệ với các cơ quan bên ngoài về các vấn đề liên quan hệ thống.
- Tổ chức và theo dõi các hoạt động đánh giá nội bộ.

### **3.5.3. Thông tin nội bộ**

Trường duy trì hệ thống liên lạc thông suốt giữa các phòng khoa chức năng có liên quan đến các quá trình của hệ thống đảm bảo chất lượng. Thông tin được thực hiện thông qua:

- Cuộc họp giao ban.
- Các công văn, chỉ thị, báo cáo dạng văn bản.
- Các thủ tục điều hành trong hệ thống.
- Hệ thống mạng, trang web nội bộ.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền ([QT 33 trên web P.ĐBCL](#)).

### **3.6. Xem xét của lãnh đạo**

Ban Giám hiệu của trường chủ trì xem xét định kỳ để đảm bảo hệ thống đảm bảo chất lượng liên tục phù hợp, đầy đủ và hiệu lực. Hồ sơ xem xét của lãnh đạo được lưu giữ làm cơ sở cho hoạt động xem xét tiếp theo.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình xem xét của lãnh đạo về tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống đảm bảo chất lượng ([QT 09 trên web P.ĐBCL](#)).

## CHƯƠNG 4. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

### 4.1. Cung cấp nguồn lực

Ban Giám hiệu trường đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTĐBCL để nâng cao hiệu quả và hiệu lực của HTĐBCL nhằm đáp ứng ngày một tốt hơn các yêu cầu của khách hàng.

### 4.2. Đào tạo nguồn nhân lực của trường

- Giảng viên/CBVC của trường thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động đào tạo đều được bồi dưỡng, đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ nhằm hoàn thành tốt các công việc được giao.
- Trường lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo năm học, tiến hành đào tạo bồi dưỡng để đáp ứng với nhu cầu về chất lượng nguồn nhân lực.
- Đánh giá tính hiệu quả của hoạt động đào tạo.
- Phổ biến các thông tin cần thiết đến từng nhân viên, đảm bảo họ nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng, cũng như trách nhiệm của họ trong việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.
- Hồ sơ đào tạo được duy trì theo quy định của trường và lưu giữ tại phòng Tổ chức - Cán bộ

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình tuyển dụng cán bộ viên chức ([QT 10 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực ([QT 12 trên web P.ĐBCL](#)).

### 4.3. Cơ sở hạ tầng

Trường cam kết sẽ cung ứng đầy đủ và duy trì các phương tiện cần thiết để đạt được chất lượng đáp ứng các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

- Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo.
- Trang thiết bị (cả phần cứng và phần mềm).
- Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển hoặc trao đổi thông tin).

#### **Quy trình thực hiện**



---

- Quy trình bảo trì, sửa chữa thiết bị ([QT 38 trên web P.ĐBCL](#)).

#### **4.4. Môi trường làm việc**

Trường đảm bảo việc xác định và quản lý môi trường cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động đào tạo.

Trường tổ chức khảo sát sự hài lòng của toàn bộ CBVC về môi trường làm việc định kỳ 1 lần/năm để điều chỉnh, bổ sung các chế độ chính sách, cải tiến điều kiện làm việc nhằm khuyến khích CBVC tích cực công tác.

## CHƯƠNG 5. ĐÀO TẠO

### 5.1. Hoạch định hoạt động đào tạo

Trường có nhiệm vụ xác định và lập văn bản các quy trình nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng trong phạm vi áp dụng hệ thống ĐBCL.

Việc hoạch định quá trình đào tạo (lập và điều chỉnh chương trình đào tạo, lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy, kiểm soát, kiểm tra chất lượng trong quá trình giảng dạy, ...) dựa trên các cơ sở sau:

- Các mục tiêu chất lượng và các yêu cầu của khách hàng liên quan đến hoạt động đào tạo.
- Các quá trình và tài liệu liên quan đến hoạt động đào tạo.
- Các hoạt động theo dõi, kiểm tra cần thiết đối với hoạt động đào tạo và các chuẩn mực liên quan đến việc ra đề thi và bảo mật đề thi.
- Các hồ sơ cần thiết phải lưu trữ.

### 5.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng

#### 5.2.1. Xác định yêu cầu liên quan đến sản phẩm

Để cung cấp dịch vụ đào tạo vừa phù hợp với yêu cầu của khách hàng vừa tuân thủ theo các quy định của luật pháp, trường đảm bảo luôn lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách chu đáo trên cơ sở phù hợp với các quy định của pháp luật.

#### 5.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm/dịch vụ

Trường đảm bảo cho hoạt động tuyển sinh đúng quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành, CBVC tham gia công tác tuyển sinh, chiêu sinh phải chịu trách nhiệm và thực thi trách nhiệm được giao nghiêm túc, chính xác, bảo mật, nhằm đảm bảo tính công khai, công bằng, dân chủ, khách quan và khoa học trong công tác tuyển sinh. Việc tuyển sinh theo chỉ tiêu từ Bộ GD&ĐT, việc tổ chức thực hiện thi tuyển, tổ chức chấm thi, công bố kết quả theo Quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT.

#### 5.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng

Trường xác định và sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin với khách hàng có liên quan đến:

- Thông tin về Trường ĐHSP Kỹ thuật TP. HCM, hoạt động đào tạo của trường.

- Xử lý các yêu cầu của khách hàng.
- Phản hồi của khách hàng, kể cả các khiếu nại của khách hàng.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên ([QT 32 trên web P.ĐBCL](#)).

### **5.3. Thiết kế và phát triển**

Việc xây dựng và phát triển chương trình đào tạo từ khi xác định nhu cầu mở ngành đến hoàn chỉnh chương trình, kế hoạch, đề cương chi tiết các môn học và trình Bộ GD&ĐT phê duyệt được thực hiện theo quy trình lập và điều chỉnh chương trình đào tạo.

Nhằm thúc đẩy hoạt động nghiên cứu khoa học trong trường, tạo điều kiện để phát huy chất xám của đội ngũ giảng viên và sinh viên trong trường. Định kỳ hàng năm, Nhà trường lập kế hoạch nghiên cứu khoa học năm, phân loại đề tài, hoàn thành hồ sơ nghiên cứu khoa học, trình bày sơ bộ trước hội đồng đánh giá, lên kế hoạch thực hiện đề tài, áp dụng vào thực tế, tổ chức nghiệm thu đề tài. Toàn bộ các bước được thực hiện theo quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường ([QT 27 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình xây dựng mới CTĐT và điều chỉnh chương trình ([QT 14 trên web P.ĐBCL](#)).

### **5.4. Mua sắm vật tư, trang thiết bị và mời giảng viên thỉnh giảng**

Trường lập kế hoạch mua sắm hàng năm căn cứ vào chương trình đào tạo và kế hoạch mua sắm của các đơn vị, việc xem xét lựa chọn nhà cung ứng, các chuẩn mực đánh giá nhà cung ứng mới, việc tổ chức nghiệm thu hàng hóa, theo dõi và đánh giá lại nhà cung ứng được thực hiện theo Quy trình mua vật tư thiết bị.

Toàn bộ các hoạt động đánh giá, chọn lựa, mời giảng viên thỉnh giảng, theo dõi chất lượng giảng dạy của giảng viên thỉnh giảng được thực hiện theo Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên mời giảng.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình mua vật tư, thiết bị ([QT 39 trên web P.ĐBCL](#)).

- Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên mời giảng ([QT 11 trên web P.ĐBCL](#)).

## 5.5. Cung cấp sản phẩm

### 5.5.1. Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm

Toàn bộ quá trình triển khai hoạt động giảng dạy từ khâu lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy, tổ chức biên soạn và phát hành giáo trình, việc thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy, giám sát kiểm tra quá trình, thi học kỳ; việc lập kế hoạch, thực hiện đánh giá kết quả học tập của sinh viên được tiêu chuẩn hóa dưới dạng quy trình nhằm kiểm soát toàn bộ hoạt động giảng dạy của trường.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình xây dựng mới CTĐT và điều chỉnh chương trình ([QT 14 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi (kiểm tra) ([QT 18 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy ([QT 15 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của giảng viên ([QT 16 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình giám sát thi học kỳ ([QT 20 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình biên soạn giáo trình, tài liệu học tập ([QT 34 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình dự giờ ([QT 17 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình quản lý, cấp phát bằng tốt nghiệp đại học và cao đẳng ([QT 22 trên web P.ĐBCL](#)).

### 5.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm

Sản phẩm và trạng thái của sản phẩm đều có thể nhận biết và xác định thông qua các hồ sơ liên quan đến hoạt động giảng dạy, kiểm tra, thi.

### 5.5.3. Tài sản của khách hàng

Đảm bảo tài sản của khách hàng (các hồ sơ như bài thi, điểm thi, kết quả điểm quá trình học, văn bằng, ... của sinh viên) khi đang còn thuộc sự quản lý của trường được bảo quản tốt, không để mất mát, hư hỏng. Trong trường hợp mất mát, hư hỏng hoặc không phù hợp với việc sử dụng đều

---

được thông báo kịp thời với khách hàng để cung phối hợp giải quyết.

#### **5.5.4. Bảo toàn sản phẩm**

Các hồ sơ liên quan đến đào tạo được lưu giữ và bảo quản theo quy trình kiểm soát và lưu trữ hồ sơ.

#### **5.5.5. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường**

Các phần mềm quản lý, thiết bị cần thiết, ... được hiệu chuẩn để kết quả theo dõi, đo lường đảm bảo đúng, chính xác.

#### ***Quy trình thực hiện***

- Quy trình hiệu chuẩn thiết bị đo ([QT 40 trên web P.DBCL](#)).

## CHƯƠNG 6. ĐO LƯỜNG - PHÂN TÍCH - CẢI TIẾN

### 6.1. Khái quát

Trường hoạch định, tổ chức thực hiện các quá trình giảng dạy, thu thập, phân tích các dữ liệu liên quan đến hoạt động giảng dạy của trường nhằm:

- Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động giảng dạy với quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Đảm bảo hệ thống ĐBCL ban hành có hiệu lực, hiệu quả.
- Nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

### 6.2. Theo dõi và đo lường

#### 6.2.1. Sự thỏa mãn của khách hàng

Trường đảm bảo thực hiện việc theo dõi các thông tin về sự chấp nhận của khách hàng đối với các hoạt động giảng dạy do trường cung cấp, coi đó như là một trong những thước đo về thành quả của hệ thống ĐBCL. Các phương pháp để thu thập thông tin này thông qua việc đối thoại trực tiếp sinh viên, các phiếu thăm dò ý kiến.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chương trình đào tạo ([QT 04 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của sinh viên trong thời gian học ([QT 05 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên ([QT 32 trên web P.ĐBCL](#)).

#### 6.2.2. Đánh giá nội bộ

Trường thành lập nhóm đánh giá nội bộ. Nhóm đánh giá nội bộ có nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng kiểm tra việc thực thi hệ thống đảm bảo chất lượng tại các khoa, phòng thuộc trường, phát hiện các điểm không hợp (nếu có), kiểm tra xác nhận hành động khắc phục của các đơn vị trong trường, sao cho hệ thống đảm bảo chất lượng luôn được duy trì và cải tiến. Quy trình đánh giá nội bộ quy định rõ việc lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, khắc phục nguyên nhân của sự không phù hợp, kiểm tra xác nhận tính hiệu quả của hành động khắc phục, phòng ngừa.



### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình đánh giá nội bộ ([QT 06 trên web P.ĐBCL](#)).

#### **6.2.3. Theo dõi và đo lường quy trình**

Trường đảm bảo áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đo lường các quy trình trong hệ thống ĐBCL. Những phương pháp này xác nhận được khả năng của quy trình theo hoạch định, trường tiến hành khắc phục kịp thời và có hiệu quả nhằm đảm bảo hoạt động giảng dạy phù hợp yêu cầu của khách hàng.

### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học ([QT 01 trên web P.ĐBCL](#)).

#### **6.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm**

Việc lập lịch thi, tổ chức thi, chấm thi và công bố điểm thi, chấm phúc khảo (nếu có) được thực hiện tại những giai đoạn thích hợp trong toàn bộ quá trình đào tạo.

### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi (kiểm tra) ([QT 18 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình ra đề thi, bảo mật và nhân bản đề thi viết, giao nhận bài thi và điểm thi ([QT 19 trên web P.ĐBCL](#)).

### **6.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp**

Sản phẩm không phù hợp trong hoạt động giảng dạy bao gồm:

- Kết quả thi, kiểm tra của sinh viên không đạt yêu cầu quy định.
- Chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo không phù hợp yêu cầu quy định, yêu cầu khách hàng.
- Văn bằng đánh máy sai, cập nhật điểm thi sai, ...
  - Đối với sinh viên thi không đạt yêu cầu, Nhà trường tổ chức thi lại hoặc học lại theo quy chế.
  - Đối với chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo không phù hợp với quy định; Nhà trường tổ chức điều chỉnh chương trình và kế hoạch đào tạo tương ứng.
  - Đối với việc đánh máy sai văn bằng, cập nhật điểm thi sai thì hiệu

chỉnh và trình phê duyệt lại.

- Các hồ sơ liên quan đến sự không phù hợp được lưu giữ. Sản phẩm không phù hợp sau khi sửa chữa được tái kiểm tra theo quy định.
- Khi các sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao hoặc bắt đầu sử dụng, trường có các biện pháp thích hợp đối với các tác động hoặc hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình xét nợ học phần và công nhận tốt nghiệp ([QT 21 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình giải quyết cho sinh viên tạm dừng, thôi học, học lại ([QT 31 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình kiểm soát sự việc không phù hợp trong quá trình đào tạo ([QT 08 trên web P.ĐBCL](#)).

#### **6.4. Phân tích dữ liệu**

Trường đảm bảo thực hiện việc xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng minh sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống ĐBCL, xác định nơi cần phải thực hiện khắc phục trong hệ thống:

Việc phân tích dữ liệu nhằm biết được:

- a. Sự thỏa mãn của khách hàng.
- b. Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động giảng dạy.
- c. Các đặc tính và xu hướng cải tiến quá trình và kết quả của giảng dạy, để làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa.
- d. Phân tích hoạt động của nhà cung ứng.

#### **6.5. Cải tiến**

Cải tiến thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống ĐBCL thông qua việc sử dụng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả các cuộc đánh giá, phân tích dữ liệu hành động khắc phục và hành động phòng ngừa.

##### **6.5.1. Hành động khắc phục**

Hành động khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp và ngăn ngừa sự tái diễn.

Trường lập thủ tục hành động khắc phục để xác định các yêu cầu về:

- a. Xem xét sự không phù hợp (kể cả khiếu nại của khách hàng).
- b. Xác định nguyên nhân gốc của sự không phù hợp.
- c. Đánh giá sự cần thiết có hành động để đảm bảo sự không phù hợp không tái diễn.
- d. Lưu hồ sơ kết quả của hành động thực hiện.
- e. Xem xét tính hiệu quả của hành động trên.

### **6.5.2. Hành động phòng ngừa**

Hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn chúng xuất hiện.

Trường lập thủ tục hành động khắc phục để xác định các yêu cầu về:

- a. Xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và nguyên nhân của chúng.
- b. Hoạch định và thực hiện các hành động phòng ngừa cần thiết.
- c. Lưu hồ sơ các kết quả thực hiện.
- d. Xem xét tính hiệu quả của hành động phòng ngừa thực hiện.

### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình hành động, khắc phục, phòng ngừa ([QT 07 trên web P.ĐBCL](#)).

## CHƯƠNG 7. CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT

### 7.1. Sự tiên bộ của sinh viên

Nhà trường đang vận hành theo quy chế 43 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp đại học, cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ.

Nhà trường thành lập đội ngũ Tư vấn viên nhằm mục đích theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho sinh viên từ học tập, rèn luyện, nghiên cứu khoa học, công tác sinh viên, chế độ chính sách đến sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống sinh viên, ...

Kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên sẽ được ghi nhận thông qua hệ thống điểm online và hệ thống đánh giá kết quả rèn luyện online của SV. Kết quả được lưu vào hồ sơ quản lý SV và được sử dụng để xét cho phép sinh viên đăng ký môn học, xét khen thưởng, kỷ luật, hay cấp học bổng cho SV. Đây là một trong những kênh thông tin giúp cho Nhà trường theo dõi việc học tập của sinh viên.

Bên cạnh đó, để bao quát hơn về tình hình học tập của sinh viên, Nhà trường xây dựng hệ thống Dashboard trong đó bao gồm nhiều thống kê và biểu đồ trực quan để lãnh đạo Nhà trường, sinh viên, gia đình đều có thể theo dõi được quá trình học tập của sinh viên để kịp thời cảnh báo, ngăn ngừa, cải tiến.

### 7.2. Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp

Theo quy chế 43 của Bộ GD&ĐT, hàng năm phòng Đào tạo và phòng Tuyển sinh & Công tác sinh viên đều thống kê, theo dõi, về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của sinh viên. Ngoài ra, Nhà trường áp dụng quy trình “Giải quyết cho sinh viên tạm dừng thôi học, học lại” và quy trình “Xét nợ học phần và công nhận tốt nghiệp” nhằm chuẩn hóa, đảm bảo các hoạt động đúng với quy định của Nhà trường, đảm bảo quyền lợi của SV.

#### **Quy trình thực hiện**

- Giải quyết cho học sinh sinh viên tạm dừng thôi học, học lại ([QT 31 trên web P.ĐBCL](#))
- Xét nợ học phần và công nhận tốt nghiệp ([QT 21 trên web P.ĐBCL](#)).

### 7.3. Phản hồi của thị trường lao động và cựu sinh viên

Để nâng cao chất lượng dạy và học, Nhà trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ thị trường lao động và cựu sinh viên.

Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá đảm bảo chất lượng, cùng với sự đóng góp ý kiến của các khoa chuyên ngành.

#### *Phản hồi từ thị trường lao động*

Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ Doanh nghiệp do phòng Quan hệ công chúng & Doanh nghiệp (định kỳ 2 năm/ lần) và các Khoa chuyên ngành thực hiện. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng công việc của sinh viên sau khi ra trường. Sau khi có số liệu thống kê các Khoa tiến hành phân tích, đánh giá.

#### *Phản hồi từ cựu sinh viên*

Khảo sát sinh viên tốt nghiệp sau 3 tháng, do phòng Đảm bảo Chất lượng thực hiện định kỳ 2 lần/1 năm và tiến hành đối với các sinh viên tốt nghiệp hệ chính quy. Nội dung khảo sát về:

- Thông tin việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp.
- Ý kiến sinh viên tốt nghiệp về chương trình đào tạo, công tác quản lý và phục vụ đào tạo của Nhà trường.

Từ tháng 3/2014 việc khảo sát được thực hiện online, sinh viên tốt nghiệp có thể thực hiện khảo sát bằng cách đăng nhập trực tiếp vào trang web <http://danhgia.hcmute.edu.vn>.

Sau khi hết thời gian khảo sát, phòng ĐBCL sẽ tiến hành thống kê kết quả và làm báo cáo gửi đến các đơn vị. Bên cạnh đó, Phòng cũng gửi kèm các ý kiến góp ý khác của sinh viên phân loại theo từng khoa để các khoa sử dụng trong quá trình đánh giá, cải tiến chương trình đào tạo.

Phòng ĐBCL thực hiện khảo sát định kỳ SV tốt nghiệp sau 3 tháng (2 lần/năm), SV tốt nghiệp sau 6 tháng (1 lần/năm);

Cựu SV tốt nghiệp từ 1 năm trở lên được các khoa chuyên ngành thực hiện khảo sát định kỳ hằng năm.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng với chương trình đào tạo ([QT 04 trên web P.ĐBCL](#)).

---

#### **7.4. Hiệu quả nghiên cứu**

Hiện nay các quy định về giảng dạy cũng như nghiên cứu khoa học được quy định trong quy chế chi tiêu nội bộ về định mức nghiên cứu khoa học của giảng viên.

Hàng năm Phòng Quản lý khoa học thống kê các đề tài nghiên cứu khoa học, các bài báo, ấn phẩm đăng trên các tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước sau đó tiến hành phân tích về hiệu quả thực hiện NCKH của GV và sinh viên, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu.

## CHƯƠNG 8. CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ

### 8.1. Sinh viên đánh giá

*Khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên:*

- Tạo môi trường cho sinh viên nhận xét, góp ý về hoạt động dạy và học.
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong giảng dạy.
- Tạo kênh thông tin giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy.
- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên.

- Khảo sát chất lượng giảng dạy của giảng viên được phòng ĐBCL thực hiện định kỳ mỗi năm 2 lần vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các giảng viên cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng tham gia giảng dạy các học phần lý thuyết, thực hành hay thí nghiệm.

- Việc khảo sát được thực hiện bằng hình thức online, sinh viên đăng nhập vào trang web <http://online.hcmute.edu.vn> và thực hiện khảo sát.

- Sau khi hết thời gian khảo sát, phòng ĐBCL sẽ tiến hành thống kê kết quả khảo sát của từng giảng viên theo môn học của các bộ môn, khoa. Trong đó, có đánh dấu các trường hợp giảng viên được đánh giá tốt và chưa tốt để các khoa căn cứ vào đó thực hiện các hoạt động cải tiến và sau đó làm báo cáo gửi lại phòng. Dựa vào kết quả thống kê và báo cáo của các khoa, phòng ĐBCL sẽ làm báo cáo chung về tình hình khảo sát sinh viên đánh giá giảng viên của toàn trường và gửi cho các đơn vị.

*Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của Nhà trường:*

Do phòng Đảm bảo chất lượng thực hiện từ năm học 2014-2015 và định kỳ mỗi năm 1 lần, ghi nhận những ý kiến phản hồi từ phía người học nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Nhà trường.

#### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng với chương trình đào tạo ([QT 04 trên web P.ĐBCL](#)).

## 8.2. Đánh giá khóa học và chương trình học

Hiện tại, trường ban hành nhiều quy định về việc xây dựng các chương trình đào tạo như số 547/ĐHSPKT-ĐT về việc xây dựng và lập kế hoạch đào tạo và quy định số: 706/QĐ-ĐHSPKT-ĐT quy định về việc xây dựng các chương trình đào tạo và phân bố các học phần giáo dục đại cương, các học phần sư phạm kỹ thuật trong các CTĐT 150 tín chỉ.

Các quy định này là cơ sở pháp lý để các bộ môn, khoa đào tạo xây dựng chương trình đào tạo trình độ sau đại học, đại học hay cao đẳng và cũng là cơ sở để các đơn vị phòng, khoa, ban lập kế hoạch hoạt động và phối hợp hoạt động giữa các đơn vị theo chức năng nhiệm vụ đã được phân công.

Các bộ khoa, bộ môn khi xây dựng chương trình đào tạo bắt buộc phải tổ chức hội thảo lấy ý kiến từ các doanh nghiệp để đảm bảo chương trình không lạc hậu so với nhu cầu tuyển dụng của các doanh nghiệp.

Cán bộ của khoa, bộ môn cũng thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn và dự giờ lẫn nhau để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm đồng thời để đảm bảo giảng viên giảng dạy theo đúng chuẩn đầu ra của môn học.

Mỗi năm chương trình đào tạo có thể chỉnh sửa và cho phép thay đổi từ 5-10% để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội.

Hội đồng khoa học trường và hội đồng khoa học các khoa có nhiệm vụ đảm bảo tính khoa học và chính xác trong việc xây dựng chương trình đào tạo cho các ngành đào tạo trong toàn trường và cho từng đơn vị.

## 8.3. Đánh giá nghiên cứu

Hoạt động nghiên cứu của Nhà trường hiện nay thông qua thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học các cấp, công bố bài báo khoa học và các hoạt động nghiên cứu khoa học khác của giảng viên và sinh viên.

Đề tài các cấp được tiến hành hàng năm theo các bước: Đăng ký, xét duyệt, phê duyệt, kiểm tra tiến độ và nghiệm thu thanh toán đề tài. Các bước thực hiện này được chuẩn hóa theo các mốc thời gian theo đúng quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học.

Đối với các đề tài có khả năng thương mại hóa, Nhà trường và các tác giả cùng ký thỏa thuận quyền sở hữu trí tuệ (SHTT). Nhà trường ưu tiên cấp kinh phí hoàn thiện sản phẩm, quảng bá và hỗ trợ đăng ký SHTT. Các bước thực hiện được chuẩn hóa theo các mốc thời gian của quy trình quyền SHTT.



Mỗi năm Phòng KH&CN có báo cáo thống kê về việc tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá sơ bộ các đề tài về số lượng và chất lượng.

### **Quy trình thực hiện**

- a. Quy trình Nghiên cứu khoa học cấp trường ([QT 27 trên web P.ĐBCL](#))
- b. Quy trình thực hiện Sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm nghiên cứu khoa học ([QT 28 trên web P.ĐBCL](#))

### **8.4. Đánh giá dịch vụ**

Các hoạt động đóng góp cho xã hội và cộng đồng trong Nhà trường gồm các lĩnh vực chính:

- Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.
- Chuyển giao công nghệ thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.
- Thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn.

Nhà trường thường xuyên đánh giá sự đóng góp của mình cho xã hội và cộng đồng như sau:

*Đối với việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội:*

- Thường xuyên đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy và đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực người học, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội.
- Khảo sát sinh viên tốt nghiệp về CTĐT.
- Khảo sát, hỏi ý kiến các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng về CTĐT cũng như mức độ thích ứng công việc của sinh viên.

*Đối với việc chuyển giao công nghệ thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước:*

- Lập các nhóm nghiên cứu trọng điểm.
- Lập hội đồng thẩm định các đề tài nghiên cứu khoa học, các sản phẩm công nghệ của Nhà trường.
- Các báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng là tài liệu tham khảo tại thư viện của Nhà trường.

- 
- Gửi các sản phẩm công nghệ tham gia các cuộc thi sáng tạo các cấp, đánh giá chất lượng sản phẩm.
  - Tặng và áp dụng thí điểm và chuyển giao các sản phẩm công nghệ.

*Đối với việc thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn:*

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện lớn trong năm học như: Chiến dịch tình nguyện mùa hè xanh, chương trình Xuân tình nguyện, chương trình Tiếp sức mùa thi, chương trình Tiếp sức đến trường, Hiến máu nhân đạo, thứ 7 tình nguyện, ...
- Thành lập đoàn cán bộ thực hiện thăm hỏi động viên đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động.
- Thực hiện khảo sát đánh giá hoạt động đối với tình nguyện viên và địa phương nơi thực hiện hoạt động.
- Sau mỗi hoạt động, Ban tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo cấp trên.

## CHƯƠNG 9. CÁC QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT

### 9.1. Đảm bảo chất lượng việc kiểm tra thi cử của sinh viên

Áp dụng quy chế 43 của Bộ GD&ĐT, Nhà trường đã ban hành quy định 21/QĐ-ĐHSPKT-ĐT trong đó quy định rõ về các yêu cầu đối với giảng viên về cách thức kiểm tra, đánh giá, cho điểm, ...

#### **Quy trình thực hiện**

- *Lập kế hoạch thực hiện thi (kiểm tra) ([QT 18 trên web P.ĐBCL](#)).*
- *Ra đề thi, bảo mật và nhân bản đề thi viết, giao nhận bài thi và điểm thi ([QT 19 trên web P.ĐBCL](#)).*
- *Giám sát thi học kỳ ([QT 20 trên web P.ĐBCL](#)).*

Các quy trình này nhằm đảm bảo từ khâu lập kế hoạch thi, ra đề thi, giám sát thi, chấm thi đến công bố kết quả thi phải đảm bảo khách quan, công bằng.

### 9.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ

Tất cả các hoạt động của Nhà trường từ việc tuyển dụng CBVC, đánh giá CBVC, hoạt động phát triển đội ngũ đến việc thăng chức đều dựa trên các điều luật, quy định của nhà nước.

Đối với việc tuyển dụng CBVC, Nhà trường đang áp dụng theo quy trình “Tuyển dụng CBVC” nhằm đảm bảo tính thống nhất, công bằng, công khai, minh bạch.

Để phát triển đội ngũ, Nhà trường áp dụng theo quy trình “Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực” nhằm khuyến khích CBVC không ngừng học tập nâng cao trình độ.

Đánh giá CBVC, Nhà trường có quy định về phân loại lao động, công tác thi đua- khen thưởng và được thực hiện hàng năm dựa trên báo cáo cá nhân, đánh giá của trưởng đơn vị, lãnh đạo Nhà trường.

Việc thăng chức được quy định rõ từ việc giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm Hiệu trưởng đến các trường bộ môn. Tiêu chuẩn của từng chức danh trong đó chú trọng: bằng cấp; đạo đức phẩm chất; kinh nghiệm.

Ngoài ra còn có kế hoạch của Đảng trong công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp ủy và cán bộ lãnh đạo quản lý

### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình tuyển dụng cán bộ viên chức ([QT 10 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực ([QT 12 trên web P.ĐBCL](#)).

### **9.3. Đảm bảo chất lượng trang thiết bị**

Nhà trường có nhiều phòng thí nghiệm/xưởng thực hành theo quy chuẩn, được trang bị các thiết bị hiện đại đáp ứng các yêu cầu triển khai kế hoạch đào tạo.

Các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành được khai thác và sử dụng đáp ứng nhu cầu của người học về trình độ kỹ thuật và có hiệu suất sử dụng cao. Các phòng thí nghiệm, thực hành của khoa được khai thác và sử dụng đúng với công năng thiết kế. Số giờ thực tập chuyên ngành được xếp đúng theo từng học kỳ của chương trình đào tạo nhằm khai thác có hiệu quả các thiết bị của xưởng.

Hàng năm các khoa thực hiện việc tổng kết, đánh giá hiệu quả sử dụng các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành nhằm rút kinh nghiệm cho việc sử dụng khai thác trong những học kỳ tiếp theo. Để nâng cấp cơ sở vật chất và đáp ứng tính đồng bộ và hiệu quả sử dụng các thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành, hàng năm khoa lập các dự án trang bị các phòng thí nghiệm/xưởng thực tập mới theo yêu cầu trong thực tế sản xuất. Đồng thời khoa cũng lập kế hoạch mua sắm các thiết bị lẻ tẻ và được Ban giám hiệu phê duyệt trong kế hoạch chung của Nhà trường.

### **Quy trình thực hiện**

- Quy trình mua vật tư, thiết bị ([QT 39 trên web P.ĐBCL](#)).
- Quy trình bảo trì, sửa chữa thiết bị ([QT 38 trên web P.ĐBCL](#)).

### **9.4. Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên**

Ngoài giảng dạy và học tập, Nhà trường còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác để hỗ trợ cho sinh viên về chế độ chính sách, nghiên cứu khoa học, chỗ ở, chăm sóc sức khỏe, hoàn thiện kỹ năng, việc làm sau khi tốt nghiệp, ...

Phòng Tuyển sinh và Công tác sinh viên thực hiện các chế độ miễn giảm học phí, học bổng khuyến khích kết quả học tập, học bổng khuyến tài

kết quả tuyển sinh, đánh giá kết quả rèn luyện, công tác xã hội của sinh viên.

Phòng Quản lý khoa học & QHQT hỗ trợ tổ chức các cuộc thi chuyên ngành; giới thiệu học bổng, trao đổi văn hoá với các trường đại học quốc tế.

Ký túc xá của trường với 2 cơ sở, có thể đáp ứng được chỗ ở, sinh hoạt của 2.340 sinh viên. Với diện tích chỗ ở là  $(4 \div 6) \text{ m}^2/1\text{SV}$ , đạt yêu cầu về tiêu chuẩn quy định. Phòng ở có nhà vệ sinh. Ký túc xá có sân chơi thể thao. Mỗi tầng có một phòng tự học và sinh hoạt.

Trạm Y tế thực hiện chăm sóc sức khỏe cho học sinh, sinh viên, sơ cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển lên tuyến trên trong trường hợp cần thiết. Hàng năm vào đầu học kỳ, Trạm Y tế có tổ chức đăng ký BHYT, BHTN cho các SV khi có nhu cầu; tổ chức khám sức khỏe cho sinh viên năm nhất; tổ chức thực hiện công tác phòng bệnh, phòng dịch, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng chống các tai nạn thương tích, các bệnh xã hội.

Trung tâm Dịch vụ sinh viên với đa dạng các loại hình câu lạc bộ, đội nhóm từ học tập rèn luyện đến văn nghệ, thể dục thể thao, ... thu hút được nhiều sinh viên tham gia. Ngoài ra trung tâm còn hỗ trợ tìm việc làm thêm cho các sinh viên có hoàn cảnh khó khăn; tổ chức huấn luyện các kỹ năng cần thiết cho SV trong cuộc sống và học tập.

Phòng Quan hệ công chúng và Doanh nghiệp là cầu nối giữa doanh nghiệp và sinh viên, hỗ trợ sinh viên tìm kiếm các suất học bổng, tham quan nhà máy xí nghiệp, tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề rèn luyện kỹ năng, giới thiệu việc làm cho sinh viên.

Nhà trường thành lập Ban Tư vấn viên gồm các giảng viên và các bộ phận ban giàu kinh nghiệm nhằm tư vấn, giải đáp thắc mắc và giúp đỡ SV từ học tập rèn luyện đến chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý.

Đoàn Thanh niên và Hội Sinh viên trường và khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động, hội thao, văn hóa văn nghệ, các buổi sinh hoạt học thuật và phát triển kỹ năng mềm, câu lạc bộ tiếng Anh, ... thu hút rất nhiều sinh viên tham gia.

Định kỳ mỗi năm 2 lần, khoa và Nhà trường có tổ chức buổi gặp gỡ đối thoại giữa sinh viên với BGH, lãnh đạo khoa, lãnh đạo các phòng ban để giải đáp những câu hỏi, thắc mắc nhằm giải quyết kịp thời những yêu cầu chính đáng của sinh viên.

## **CHƯƠNG 10. CÁC CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT**

### **10.1. Phân tích SWOT**

Theo quy định của Bộ GD&ĐT, định kỳ 5 năm/1 lần; Nhà trường thực hiện đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ, qua đó sẽ phân tích điểm mạnh, điểm tồn tại và kế hoạch hành động nhằm khắc phục những tồn tại.

Theo kế hoạch phát triển trung hạn của Nhà trường, hàng năm các đơn vị sẽ đề xuất triển khai thực hiện các mục tiêu, chỉ số, kế hoạch hành động dựa trên việc phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức hiện có. Nhà trường sẽ thực hiện tổng hợp, phân tích và đưa ra kế hoạch hành động phát triển cho toàn thể trường với các định kỳ hàng năm và dài hạn nhằm mục đích không ngừng nâng cao chất lượng Nhà trường.

### **10.2. Thẩm định giữa các trường**

Việc thẩm định giữa các trường sẽ được Nhà trường thực hiện thông qua đánh giá ngoài các chương trình đào tạo theo chuẩn AUN-QA. Việc thẩm định, đánh giá này sẽ giúp Nhà trường chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm với các trường khác và qua đó thấy được vị trí của Nhà trường trong hệ thống giáo dục của Việt Nam và tại khu vực.

### **10.3. Hệ thống thông tin**

#### **10.3.1. Hệ thống thông tin quản lý**

Nhà trường đang rất chú trọng đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng CNTT làm nền tảng cho hệ thống quản lý, đào tạo và học tập tích hợp E/M learning, triệt để ứng dụng CNTT trong các hoạt động của Nhà trường.

Về phần mềm quản lý: Hệ thống quản lý đào tạo đã đi vào hoạt động trong một thời gian dài, mang lại nhiều lợi ích cho sinh viên và giảng viên trong việc theo dõi việc học tập và giảng dạy của mình.

Để có thể bao quát hơn về tình hình học tập của sinh viên, Nhà trường xây dựng hệ thống Dashboard trong đó bao gồm nhiều thống kê và biểu đồ trực quan để sinh viên, gia đình và Nhà trường đều có thể quan sát được quá trình học tập, rèn luyện của SV, kịp thời tư vấn, cảnh báo, ngăn ngừa.

Hệ thống phần mềm hỗ trợ đánh giá CBVC theo KPIs cũng đang

được xúc tiến xây dựng và sẽ đưa vào áp dụng từ năm học 2015-2016, góp phần bảo đảm sự nhanh chóng, công bằng, khách quan trong đánh giá CBVC.

Các thông tin được thu thập từ khảo sát sinh viên, sinh viên tốt nghiệp, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng, cựu sinh viên là các dữ liệu quan trọng, căn cứ khách quan để Nhà trường tiến hành phân tích, đánh giá, không ngừng cải tiến các hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu, phục vụ trong Trường.

### 10.3.2. Hệ thống thông tin công chúng

Qua hệ thống website chính thống của trường/khoa/phòng, Nhà trường còn sử dụng các kênh thông tin khác như facebook, email, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với sinh viên. Hệ thống tư vấn cho sinh viên được thực hiện online theo 2 cấp (trường và khoa) để cán bộ tư vấn có thể xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của sinh viên một cách kịp thời.

Sinh viên có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của trường.

Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống cơ sở dữ liệu của sinh viên được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng Đào tạo, phòng Tuyển sinh và Công tác sinh viên, phòng QLKH&QHQT; các khoa/phòng đều có trang web riêng để cập nhật thông tin, sự kiện.

Các tin tức cập nhật, các thông báo đưa lên website chính của trường được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Trung tâm thông tin đăng lên web.

Hệ thống thông tin điện tử của trường đang là kênh thông tin chủ đạo của Nhà trường trong việc thực hiện công tác quản lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị và cá nhân trong toàn trường.

**Người biên soạn**



**ThS. Đinh Thành Ngân**

**Người xem xét**



**TS. Ngô Văn Thuyên**

**Người phê duyệt**



**PGS. TS. Đỗ Văn Dũng**