

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

LỜI MỞ ĐẦU:

➤ **Mục đích và ý nghĩa của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong nhà trường:**

Để nâng cao khả năng cạnh tranh và duy trì, nâng cao chất lượng đào tạo trong quá trình tiếp cận và hội nhập với giáo dục đại học của khu vực và quốc tế; các trường đại học của nước ta không thể áp dụng các biện pháp riêng lẻ mà phải xây dựng một hệ thống quản lý thống nhất và có hiệu quả. Hệ thống quản lý của nhà trường có thể bao gồm các hệ thống khác nhau như hệ thống chất lượng, hệ thống quản lý tài chính, ... Hệ thống chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý, tập trung vào việc đạt được kết quả đào tạo thoả mãn các mục tiêu chất lượng của nhà trường và các yêu cầu, mong đợi của người học và người sử dụng lao động.

ISO 9001:2000 là tiêu chuẩn quốc tế mới nhất về hệ thống quản lý chất lượng đã được Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (International Organization for Standardization) ban hành vào tháng 12/2000 sau khi sửa đổi các tiêu chuẩn phiên bản 1994. Nó đã được công nhận và áp dụng phổ biến trên toàn thế giới; là phương tiện hỗ trợ cho hoạt động của các tổ chức. ISO 9001:2000 chú trọng vào các kết quả thực hiện công việc và đòi hỏi quá trình cải tiến liên tục, phòng ngừa các sai sót để đạt được sự thoả mãn của khách hàng. Chính vì vậy, việc áp dụng ISO 9001:2000 là điều kiện cần, là biện pháp hữu hiệu để nhà trường cải tiến chất lượng đào tạo, xây dựng uy tín, cạnh tranh được trong khu vực và quốc tế.

➤ **Giới thiệu Sổ tay chất lượng:**

Sổ tay chất lượng này là tài liệu giới thiệu các thông tin về trường, cơ cấu tổ chức quản lý, công bố chính sách chất lượng và mô tả phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng trong nhà trường, sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng. Nó bao gồm các viện dẫn của các quy trình dạng văn bản được thiết lập theo quy định của tiêu chuẩn ISO 9001 và các tiêu chuẩn khác mà hệ thống chất lượng căn cứ vào.

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TÓM TẮT VỀ TRƯỜNG

- **Lịch sử hình thành Trường:**

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. Hồ Chí Minh được hình thành và phát triển trên cơ sở ***Ban Cao đẳng Sư phạm Kỹ thuật*** của Trường Bách Khoa Phú Thọ, thành lập ngày **5.10.1962** theo quyết định số 1082/GD của chính quyền Sài Gòn cũ.

Ngày 21.9.1972, theo công lệnh số 2826/GD/TTH/CL Ban đổi tên thành ***Trung tâm Cao đẳng Sư phạm Kỹ thuật Nguyễn Trường Tộ – Thủ Đức***. Năm 1974, cùng với việc thành lập Viện Đại học Thủ Đức, Trung tâm Cao đẳng Sư phạm Kỹ thuật được nâng cấp thành ***Trường Đại học Giáo Dục Thủ Đức***.

Ngày 27.10.1976, Thủ tướng Chính phủ ra quyết định số 426/TTg thành lập ***Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thủ Đức***.

Ngày 28.01.1984, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thủ Đức hợp nhất với Trường Trung học Công nghiệp Thủ Đức theo quyết định số 72/QĐ của Bộ trưởng Bộ Đại học và Trung học Chuyên nghiệp. Ngày 12.6.1991, Trường sáp nhập thêm trường Sư phạm Kỹ thuật Cơ giới hóa nông nghiệp (gọi tắt là Trường Sư phạm Kỹ thuật 5), theo quyết định số 186-HĐBT của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng. Theo Nghị định 16/CP, ngày 27/01/1995, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh ra đời gồm 09 trường Đại học ở khu vực Tp. Hồ Chí Minh, trong đó có trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thủ Đức. Ngày 10/10/2000, theo quyết định số 118/2000/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Trường được tách khỏi Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh với tên gọi ***Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh*** và trực thuộc Bộ Giáo Dục và Đào Tạo cho đến nay.

- **Chức năng, nhiệm vụ của trường:**

- Đào tạo và bồi dưỡng giáo viên kỹ thuật cho các trường Đại học, Cao đẳng, Trung học chuyên nghiệp và dạy nghề, các trường phổ thông trung học.
- 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 chuyên 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 giáo viên kỹ thuật ở nước ngoài.

- **Đội ngũ cán bộ giảng dạy và viên chức nhà trường:**

Tính đến thời điểm tháng 04/2009, tổng số cán bộ viên chức của trường là 621 người; gồm:

- Cán bộ giảng dạy: 447 người (trong đó có 4 Phó Giáo sư, 38 Tiến sĩ, 132 Thạc sĩ)
- Cán bộ phục vụ: 174 người

- **Thành tích của trường:**

- + Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. HCM đã được nhà nước 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) và Huân chương Độc lập hạng ba (năm 2007); Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ (giai đoạn 2003-2005), Cờ thi đua của Chính phủ (2007),...

Trường được Bộ Giáo dục và Đào tạo công nhận là Trường tiên tiến xuất sắc 8 năm liên tục (2000-2008); tặng Bằng khen các năm 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007; tặng Cờ thi đua “Trường tiên tiến xuất sắc” năm học 2003-2004.

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

- + Hiện nay, hàng năm Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. HCM đào tạo cho xã hội khoảng 80 Thạc sĩ. 3.500 Kỹ sư, 200 Cử nhân cao đẳng, 360 kỹ thuật viên và 280 công nhân.

- + Trong 8 năm (2001-2008), Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. HCM đã thực hiện 627 đề tài nghiên cứu khoa học các cấp; trong đó có 95 đề tài cấp bộ, 532 đề tài cấp trường. Về lĩnh vực nghiên cứu, các đề tài về lý luận chiếm khoảng 17%, khoa học ứng dụng 29,5%, triển khai 18,5% và nghiên cứu 35%.

- + Ấn phẩm của trường:

- Tạp chí Khoa học và Công nghệ: liên kết với 3 trường Đại học Bách khoa (Hà Nội, Đà Nẵng, Tp. HCM) xuất bản từ năm 1980.

- Nội san Sư phạm kỹ thuật: xuất bản từ 1983 đến 2005.

- Tạp chí Khoa học Giáo dục chuyên nghiệp: được Bộ Văn hóa và Thông tin cấp phép xuất bản từ năm 2006.

- **Người liên lạc liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của trường:**

Họ và tên: **Lâm Thị Thảo, Trưởng Phòng Quản lý Chất lượng**

Điện thoại: (08) 37221712; 0982475303

Fax: (08) 38964922

CHƯƠNG 2: CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG

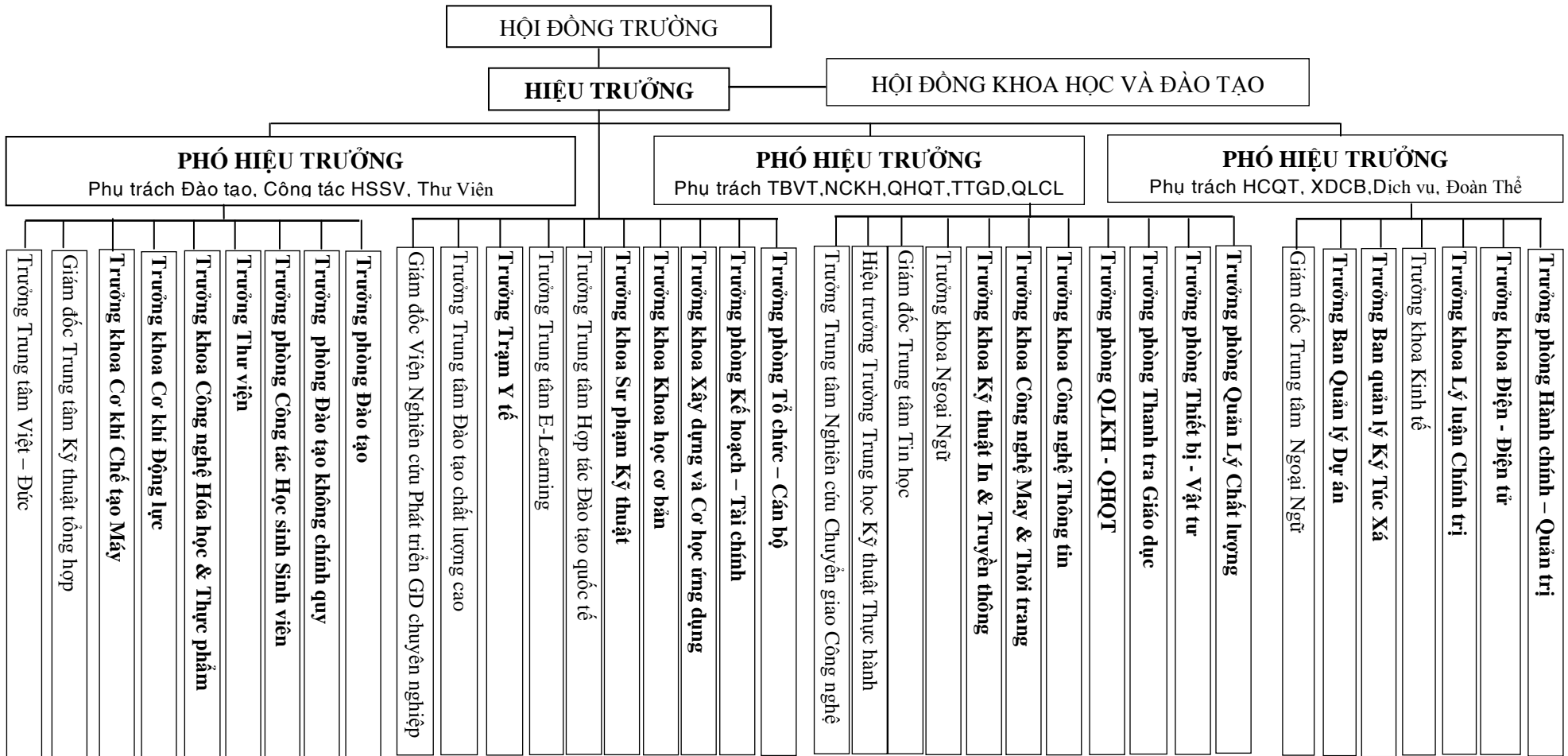
Không ngừng nâng cao chất lượng dạy và học nhằm mang đến cho người học những điều kiện tốt nhất để ***phát huy tiềm năng sáng tạo, nâng cao kiến thức, rèn luyện kỹ năng*** đáp ứng nhu cầu xã hội.

CHƯƠNG 3: CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRƯỜNG - TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA HIỆU TRƯỞNG, HIỆU PHÓ

- **Cơ cấu tổ chức của Trường:**

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH

(Theo tuyến báo cáo công tác)



Ghi chú: Chức danh ở các đơn vị áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2000 được in đậm

• **Trách nhiệm và quyền hạn của Hiệu trưởng, Hiệu phó:**

I. Chức danh: *Hiệu trưởng*

Vị trí cấp trên trực tiếp: Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo

Trách nhiệm:

Hiệu trưởng là người đại diện theo pháp luật của nhà trường; chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý và điều hành các hoạt động của nhà trường theo các quy định của pháp luật và của Điều lệ trường đại học.

Quyền hạn:

1. Về tổ chức, nhân sự:

- a. Quyết định thành lập và giải thể các tổ chức sau đây của trường:
 - Hội đồng khoa học và đào tạo;
 - Các phòng chức năng;
 - Các khoa và bộ môn trực thuộc trường;
 - Các bộ môn thuộc khoa.
 - Các tổ chức khoa học và công nghệ như viện, trung tâm, các cơ sở phục vụ đào tạo, khoa học và công nghệ.
 - Các doanh nghiệp, các đơn vị sự nghiệp thuộc Trường.
- b. Ban hành và bãi bỏ các nội quy, quy định trong nội bộ trường nhằm bảo đảm việc điều hành, kiểm tra và giám sát mọi hoạt động của trường theo đúng các quy định hiện hành.
- c. Quyết định bổ nhiệm và miễn nhiệm các chức danh trong các tổ chức được quy định tại điểm a.
- d. Xây dựng quy hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, tổ chức việc bồi dưỡng, đào tạo lại đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên; chăm lo đời sống vật chất, tinh thần và tạo điều kiện cho giảng viên, cán bộ, nhân viên và người học tham gia các sinh hoạt đoàn thể và hoạt động xã hội.
- e. Tổ chức thi tuyển cán bộ, nhân viên, quyết định việc tiếp nhận, chuyển ngạch các chức danh từ giảng viên chính trở xuống; được cơ quan chủ quản nhà trường ủy quyền tổ chức thi nâng ngạch và bổ nhiệm vào ngạch từ giảng viên chính trở xuống theo quy định của nhà nước, phù hợp với cơ cấu cán bộ, nhân viên của trường và tiêu chuẩn chức danh của ngành giáo dục.

Ký quyết định tuyển dụng, thôi việc và chuyển công tác giảng viên, cán bộ, nhân viên và ký hợp đồng lao động theo quy định của pháp luật.

- f. Thực hiện Quy chế "thực hiện dân chủ" trong các hoạt động của nhà trường do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.
- g. Bảo đảm quyền lợi người học theo quy định của Nhà nước.
- h. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về các mặt hoạt động của Trường theo quy định hiện hành.
- i. Thực hiện chế độ khen thưởng, kỷ luật theo quy định của Nhà nước.
- k. Đảm bảo trật tự, an ninh và an toàn trong nhà trường.

2. Về hoạt động đào tạo:

- a. Tổ chức thực hiện các hoạt động đào tạo theo quy định của Nhà nước. Hiệu trưởng quyết định các nội dung sau:
 - Mục tiêu, tính chất và nguyên lý giáo dục.
 - *Ngành nghề cụ thể*: Kiến nghị việc mở ngành đào tạo, điều chỉnh quy mô, cơ cấu ngành nghề, trình độ và phương thức đào tạo của trường.
 - *Chương trình và giáo trình*: Tổ chức xây dựng chương trình đào tạo, kế hoạch giảng dạy và học tập cho các ngành đào tạo của trường. Tổ chức biên soạn, duyệt và thẩm định các giáo trình theo chuyên ngành và các tài liệu giảng dạy, học tập của trường; xây dựng hệ thống giáo trình, tài liệu, trang thiết bị dạy - học đáp ứng yêu cầu đổi mới toàn diện về nội dung, phương pháp dạy - học, phát huy tính tích cực, chủ động, năng lực tự học, tự nghiên cứu của người học. Tổ chức đánh giá các chương trình đào tạo của các ngành học, môn học của nhà trường.
 - *Tuyển sinh*: Xây dựng kế hoạch tuyển sinh hàng năm theo chỉ tiêu của Nhà nước; Kiến nghị với cơ quan chủ quản và Bộ Giáo dục và Đào tạo về điều chỉnh cơ cấu ngành nghề và phát triển quy mô của Trường. Tổ chức tuyển sinh theo quy chế của Bộ Giáo dục và đào tạo.
 - *Kiểm tra, thi và đánh giá*: Thực hiện việc đánh giá kết quả học tập, rèn luyện tu dưỡng, tham gia các hoạt động xã hội của người học, việc giảng dạy của giảng viên. Lựa chọn phương pháp, quy trình, xây dựng hệ thống kiểm tra, thi và đánh giá đảm bảo khách quan, chính xác và phù hợp với phương thức đào tạo và hình thức học tập, xác định mức độ tích lũy của người học cả về kiến thức chuyên môn.
 - *Văn bằng chứng chỉ*: Tổ chức công nhận, cấp chứng chỉ, cấp văn bằng tốt nghiệp cho những người được Trường đào tạo khi có đủ các điều kiện theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Chịu trách nhiệm về chất lượng đào tạo và giá

trị văn bằng chứng chỉ do trường cấp trên cơ sở xây dựng và phát triển hệ thống đảm bảo chất lượng đào tạo. Thực hiện quy trình kiểm định chất lượng và công khai kết quả kiểm định chất lượng theo quy định của các cơ quan có thẩm quyền.

b. Chịu trách nhiệm về chất lượng đào tạo của nhà trường.

3. Về hoạt động khoa học và công nghệ:

- a. Xây dựng kế hoạch hoạt động khoa học và công nghệ của trường báo cáo các cơ quan có thẩm quyền.
- b. Tổ chức thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, các đề tài hợp tác quốc tế, các dự án phát triển cấp nhà nước.
- c. Tham gia quản lý và tổ chức thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, các đề tài hợp tác quốc tế, các dự án phát triển cấp bộ.
- d. Xét duyệt, quản lý và nghiệm thu các đề tài nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, các đề tài hợp tác quốc tế, các dự án phát triển cấp trường.
- e. Xây dựng, tổ chức, quản lý các nguồn thông tin khoa học - công nghệ và các dịch vụ khoa học - công nghệ.

4. Về tài chính, tài sản và đầu tư:

- a. Là chủ tài khoản của trường, chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ công tác quản lý tài chính và tài sản của đơn vị;
- b. Chỉ đạo và tổ chức thực hiện các quy định về quản lý tài chính, tài sản theo quy định của Nhà nước

* *Quản lý tài sản bao gồm các nguồn sau:*

- Đất đai, nhà cửa, công trình xây dựng, các kết quả hoạt động khoa học và công nghệ, các trang thiết bị và những tài sản khác được Nhà nước giao cho Trường quản lý và sử dụng.
- Tài sản của trường thuộc sở hữu nhà nước được quản lý và sử dụng theo quy định của pháp luật.
- Có kế hoạch và bố trí kinh phí hợp lý từ nguồn thu của trường để đầu tư bổ sung, đổi mới trang thiết bị, sửa chữa lớn, xây dựng và từng bước hiện đại hóa cơ sở vật chất kỹ thuật.
- Hàng năm tổ chức kiểm kê, đánh giá lại giá trị tài sản của đơn vị và thực hiện chế độ báo cáo theo quy định của nhà nước.

* *Quản lý tài chính bao gồm các nguồn sau:*

- Do ngân sách nhà nước cấp.

- Nguồn thu sự nghiệp.
 - Các nguồn thu khác.
- c. Chỉ đạo và tổ chức thực hiện các quy định về lao động, tiền lương, tiền công, học bổng, học phí, trợ cấp xã hội, các chế độ, chính sách tài chính đối với giảng viên, cán bộ, nhân viên và người học của Trường.
 - d. Quyết định mức chi quản lý, chi nghiệp vụ trong phạm vi nguồn tài chính được sử dụng, tùy theo nội dung và hiệu quả công việc.
 - e. Thực hiện việc quyết định đầu tư và quản lý các dự án từ ngân sách nhà nước, theo quy chế quản lý đầu tư và xây dựng do chính phủ ban hành.
 - f. Xem xét, quyết định đầu tư và phê duyệt tất cả các dự án, thủ tục xây dựng cơ bản, mua sắm, thanh lý tài sản từ nguồn vốn do ngân sách nhà nước cấp, nguồn thu sự nghiệp và các nguồn thu khác theo quy định của pháp luật.

5. Về quan hệ quốc tế:

- a. Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về quan hệ quốc tế như:
 - Chủ động thiết lập các mối quan hệ hợp tác, ký các văn bản ghi nhớ, thỏa thuận về đào tạo, khoa học và công nghệ với các trường đại học, các tổ chức giáo dục, khoa học và công nghệ nước ngoài; mời chuyên gia nước ngoài đến giảng dạy và trao đổi kinh nghiệm theo các quy định của nhà nước.
 - Xây dựng các dự án có vốn đầu tư nước ngoài trình cơ quan có thẩm quyền quyết định; huy động nguồn lực để thực hiện tốt các thỏa thuận, các dự án phù hợp với các quy định của nhà nước.
 - Tổ chức thí điểm các chương trình đào tạo quốc tế trong khuôn khổ các dự án hợp tác với các trường đại học có uy tín trên thế giới, trên cơ sở đó kiến nghị Bộ Giáo dục và Đào tạo kiểm tra, công nhận là chương trình đào tạo chính thức của trường.
 - Tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế theo các quy định của nhà nước và của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
 - Tham gia các tổ chức quốc tế về giáo dục, khoa học và công nghệ theo quy định của nhà nước.
- b. Quyết định cử cán bộ từ Phó Hiệu trưởng trở xuống đi công tác ở nước ngoài trên cơ sở những quy định hiện hành của nhà nước.
- c. Quản lý các đoàn ra, đoàn vào trong phạm vi hoạt động của Trường theo quy định của pháp luật.

- d. Định kỳ báo cáo cơ quan chủ quản và Bộ Giáo dục và Đào tạo về công tác quan hệ quốc tế của Trường.

Tiêu chuẩn:

1. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có uy tín trong giới khoa học, giáo dục, có năng lực và đã có ít nhất 5 năm tham gia quản lý giáo dục đại học từ cấp bộ môn trở lên;
2. Có học vị Tiến sĩ;
3. Có sức khỏe; tuổi khi bổ nhiệm không quá 55 đối với nam và 50 đối với nữ.

II. Chức danh : Phó hiệu trưởng

Phụ trách Thiết bị, Vật tư, Nghiên cứu Khoa học, Quan hệ Quốc tế, Thanh tra Giáo dục và Quản lý Chất lượng

Vị trí cấp trên trực tiếp: Hiệu trưởng

Trách nhiệm:

** Phụ trách các mảng công việc*

1. Công tác Thiết bị - Vật tư
2. Thanh tra Giáo dục
3. Quản lý Chất lượng
4. Nghiên cứu Khoa học
5. Quan hệ Quốc tế

** Phụ trách các đơn vị:*

1. Phòng Thiết bị - Vật tư
2. Phòng Thanh tra Giáo dục
3. Phòng Quản lý Chất lượng
4. Phòng Quản lý Khoa học – Quan hệ Quốc tế
5. Khoa Công nghệ may và Thời trang
6. Khoa Kỹ thuật In và Truyền thông
7. Khoa Ngoại Ngữ
8. Khoa Công nghệ Thông tin
9. Trường Trung học Kỹ thuật thực hành
10. Trung tâm Nghiên cứu Chuyển giao Công nghệ
11. Trung tâm Tin học

Quyền hạn:

1. Giúp Hiệu trưởng lãnh đạo chung công tác của Trường; trực tiếp phụ trách các đơn vị và các lĩnh vực công tác theo sự phân công của Hiệu trưởng nêu trên.

2. Khi giải quyết công việc được Hiệu trưởng phân công, Phó hiệu trưởng được sử dụng quyền hạn của Hiệu trưởng, thay mặt Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về kết quả công việc.
3. Đối với lĩnh vực công tác được phân công phụ trách, Phó hiệu trưởng có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị thực hiện; chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh; trong trường hợp phải giải quyết các vấn đề liên quan đến cơ chế, chính sách chưa được pháp luật quy định hoặc các vấn đề quan trọng thể hiện quan điểm của Trường thì Phó hiệu trưởng phải báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trước khi quyết định.
4. Đối với các đơn vị được phân công phụ trách, Phó hiệu trưởng có trách nhiệm truyền đạt cho trưởng các đơn vị những chủ trương, chính sách, quan điểm của Đảng và Nhà nước liên quan đến lĩnh vực công tác của đơn vị; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện công việc và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về kết quả giải quyết công việc của các đơn vị.

Tiêu chuẩn:

1. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt
2. Có bằng tốt nghiệp đại học trở lên;
3. Có sức khỏe; tuổi khi bổ nhiệm không quá 55 đối với nam và 50 đối với nữ.

III. Chức danh: Phó hiệu trưởng

Phụ trách Hành chính, Quản trị, Xây dựng cơ bản, dịch vụ và công tác đoàn thể

Vị trí cấp trên trực tiếp: Hiệu trưởng

Trách nhiệm:

** Phụ trách các mảng công việc*

1. Công tác Hành chính Quản trị
2. Công tác Bảo vệ nội bộ
3. Công tác dịch vụ và phục vụ sinh viên
4. Công tác Xây dựng cơ bản
5. Công tác Đoàn thể

** Phụ trách các đơn vị:*

1. Phòng Hành chính – Quản trị
2. Khoa Điện – Điện tử
3. Khoa Lý luận Chính trị
4. Khoa Kinh tế
5. Ban Quản lý KTX

6. Ban Quản lý dự án
7. Trung Tâm Ngoại Ngữ

Quyền hạn

1. Giúp Hiệu trưởng lãnh đạo chung công tác của Trường; trực tiếp phụ trách các đơn vị và các lĩnh vực công tác theo sự phân công của Hiệu trưởng nêu trên.
2. Khi giải quyết công việc được Hiệu trưởng phân công, Phó hiệu trưởng được sử dụng quyền hạn của Hiệu trưởng, thay mặt Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về kết quả công việc.
3. Đối với lĩnh vực công tác được phân công phụ trách, Phó hiệu trưởng có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị thực hiện; chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh; trong trường hợp phải giải quyết các vấn đề liên quan đến cơ chế, chính sách chưa được pháp luật quy định hoặc các vấn đề quan trọng thể hiện quan điểm của Trường thì Phó hiệu trưởng phải báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trước khi quyết định.
4. Đối với các đơn vị được phân công phụ trách, Phó hiệu trưởng có trách nhiệm truyền đạt cho trường các đơn vị những chủ trương, chính sách, quan điểm của Đảng và Nhà nước liên quan đến lĩnh vực công tác của đơn vị; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện công việc và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về kết quả giải quyết công việc của các đơn vị.

Tiêu chuẩn

1. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt
2. Có bằng tốt nghiệp đại học trở lên;
3. Có sức khỏe; tuổi khi bổ nhiệm không quá 55 đối với nam và 50 đối với nữ.

IV. Chức danh: Phó hiệu trưởng

Phụ trách Đào tạo và Công tác học sinh - Sinh viên

Vị trí cấp trên trực tiếp: Hiệu trưởng

Trách nhiệm:

** Phụ trách các mảng công việc:*

1. Công tác Đào tạo (kể cả Cao học)
2. Công tác Học sinh - Sinh viên
3. Thư viện

** Phụ trách các đơn vị:*

1. Phòng Đào tạo
2. Phòng Đào tạo không chính quy

3. Phòng Công tác Học sinh – Sinh viên
4. Thư viện
5. Khoa Cơ khí Động lực
6. Khoa Cơ khí Chế tạo Máy
7. Khoa Công nghệ Hóa học và thực phẩm
8. Trung tâm Việt – Đức
9. Trung tâm Kỹ thuật Tổng hợp

Quyền hạn:

1. Giúp Hiệu trưởng lãnh đạo chung công tác của Trường; trực tiếp phụ trách các đơn vị và các lĩnh vực công tác theo sự phân công của Hiệu trưởng nêu trên.
2. Khi giải quyết công việc được Hiệu trưởng phân công, Phó hiệu trưởng được sử dụng quyền hạn của Hiệu trưởng, thay mặt Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về kết quả công việc.
3. Đối với lĩnh vực công tác được phân công phụ trách, Phó hiệu trưởng có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị thực hiện; chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh; trong trường hợp phải giải quyết các vấn đề liên quan đến cơ chế, chính sách chưa được pháp luật quy định hoặc các vấn đề quan trọng thể hiện quan điểm của Trường thì Phó hiệu trưởng phải báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trước khi quyết định.
4. Đối với các đơn vị được phân công phụ trách, Phó hiệu trưởng có trách nhiệm truyền đạt cho trường các đơn vị những chủ trương, chính sách, quan điểm của Đảng và Nhà nước liên quan đến lĩnh vực công tác của đơn vị; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện công việc và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về kết quả giải quyết công việc của các đơn vị.

Tiêu chuẩn:

1. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có uy tín trong giới khoa học, giáo dục, có năng lực và đã có ít nhất 5 năm tham gia quản lý giáo dục đại học từ cấp bộ môn trở lên;
2. Có học vị Tiến sĩ;
3. Có sức khỏe; tuổi khi bổ nhiệm không quá 55 đối với nam và 50 đối với nữ.

CHƯƠNG 4: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1 Những vấn đề chung

Hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) của Trường Đại Học Sư Phạm kỹ Thuật TP. Hồ Chí Minh bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, các quy trình điều hành hệ thống QLCL, cơ cấu tổ chức, các nguồn lực cần thiết nhằm kiểm soát các quá trình trong hệ thống QLCL.

- a. Trường xác định các quá trình quan trọng, xây dựng phương pháp kiểm soát các quá trình trên nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng (sinh viên, các bậc phụ huynh và các doanh nghiệp...)
- b. Trình tự và mối tương tác giữa các quá trình được quy định rõ trong quy trình quản lý và tác nghiệp của Trường. Ngoài ra, toàn bộ các quá trình quan trọng và mối tương tác của chúng được thể hiện trong sơ đồ tương tác giữa các quá trình (Tham khảo *Sơ đồ mối tương tác giữa các quá trình* ở trang cuối Sổ tay chất lượng)
- c. Các quy trình của hệ thống QLCL 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”
- d. Trường cam kết cung cấp kịp thời và đầy đủ nguồn lực, thông tin cần thiết nhằm thực hiện hiệu quả hệ thống QLCL.
- e. Nhằm đánh giá tính hiệu lực, cũng như tính hiệu quả của hệ thống QLCL, các quá trình được theo dõi, đánh giá và phân tích.
- f. Trường thực hiện các hành động cần thiết nhằm đạt được kết quả mong muốn và cải tiến liên tục các quá trình thông qua việc đánh giá nội bộ, phân tích dữ liệu, các công cụ thích hợp khác...

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

4.2 Hệ thống tài liệu

4.2.1 Khái quát

Hệ thống tài liệu của Trường bao gồm:

1. Chính sách chất lượng (Theo điều khoản 5.3 của ISO 9001:2000)
2. Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của trường và của các đơn vị (5.4)
3. Sổ tay chất lượng (4.2.2)
4. Các quy trình trong hệ thống QLCL:
 - Quy trình kiểm soát tài liệu (4.2.3)

- Quy trình kiểm soát hồ sơ (4.2.4)
- Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học (5.4 & 8.2.3)
- Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền (5.5.3)
- Quy trình xem xét của lãnh đạo về tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng (5.6)
- Quy trình tuyển dụng lao động hợp đồng (6.2.2)
- Quy trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực (6.2.2)
- Quy trình bảo trì - sửa chữa thiết bị (6.3)
- Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên (7.2.3 & 8.2.1)
- Quy trình lập và điều chỉnh chương trình đào tạo (7.3 & 7.5)
- Quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học (7.3)
- Quy trình mua vật tư thiết bị (7.4)
- Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên mời giảng (7.4)
- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi (kiểm tra) học kỳ (7.5 & 8.2.4)
- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy (7.5)
- Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của cán bộ giảng dạy (7.5)
- Quy trình giám sát thi học kỳ tại trường và cơ sở liên kết (7.5 & 8.2.4)
- Quy trình biên soạn và phát hành giáo trình (7.5)
- Quy trình dự giờ (7.5)
- Quy trình quản lý cấp phát bằng tốt nghiệp đại học, cao đẳng và trung học chuyên nghiệp (7.5)
- Quy trình hiệu chuẩn thiết bị đo (7.6)
- Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình đào tạo (8.2.1)
- Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của học sinh, sinh viên trong thời gian học (8.2.1)
- Quy trình đánh giá nội bộ (8.2.2)
- Quy trình ra đề thi và bảo mật đề thi viết (8.2.4)
- Quy trình ra đề thi thực hành và thí nghiệm (8.2.4)
- Quy trình nhân bản đề thi (8.2.4)
- Quy trình xét nợ học phần, xét và công nhận tốt nghiệp (8.3)
- Quy trình giải quyết cho học sinh sinh viên tạm dừng, thôi học, học lại (8.3)
- Quy trình kiểm soát sự việc không phù hợp trong quá trình đào tạo (8.3)

- Quy trình hành động, khắc phục, phòng ngừa (8.5.2 và 8.5.3)

5. 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 Trưởng, 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 chính quy.

6. Các hồ sơ

4.2.2 Sổ tay chất lượng và phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

- **Sổ tay chất lượng**

(Tham khảo phần Giới thiệu Sổ tay chất lượng trong Lời mở đầu)

- **Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng**

Hệ thống quản lý chất lượng này được áp dụng đối với hoạt động đào tạo đại học và cao đẳng chính quy tại các khoa: Khoa Cơ khí Chế tạo máy, Khoa Điện-Điện tử, Khoa Công nghệ may và Thời trang, Khoa Công nghệ Hóa học và Thực phẩm, Khoa Công nghệ Thông tin, Khoa Cơ khí Động lực, Khoa In và Truyền thông, Khoa Khoa học Cơ bản, Khoa Lý luận Chính trị, Khoa Sư phạm Kỹ thuật, Khoa Xây dựng và Cơ học Ứng dụng, và các Phòng Ban chức năng có liên quan.

Các trường hợp ngoại lệ:

Tất cả các quá trình trong hệ thống quản lý 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 quá trình (điều khoản 7.5.2 tiêu chuẩn ISO 9001:2000).

4.2.3 Kiểm soát tài liệu:

- Các tài liệu của hệ thống quản lý 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.

☞ ***Tài liệu tham khảo:***

- ***Quy trình kiểm soát tài liệu***
- ***Quy trình kiểm soát hồ sơ***

CHƯƠNG 5: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1 Cam kết của lãnh đạo:

Ban Giám hiệu của Trường cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) bằng cách:

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

5.2 Hướng vào khách hàng:

Với chính sách “Không ngừng nâng cao chất lượng dạy và học nhằm mang đến cho người học những điều kiện tốt nhất để phát huy tiềm năng sáng tạo, nâng cao kiến thức, rèn luyện kỹ năng đáp ứng nhu cầu xã hội”, 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.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình đào tạo (8.2.1)*
- *Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của học sinh, sinh viên trong thời gian học (8.2.1)*
- *Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên (8.2.1)*

5.3 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 cán bộ viên chức thấu hiểu.

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

5.4 Hoạch định

5.4.1 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.

5.4.2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng:

- Hệ thống QLCL được hoạch định thông qua Sổ tay chất lượng, các quy trình điều hành hệ thống chất lượng, các tài liệu hỗ trợ, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng..., nhất quán với các yêu cầu ISO 9001 :2000.
- 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.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học (5.4 và 8.2.3)*

5.5 Trách nhiệm - quyền hạn và trao đổi thông tin:

5.5.1 Trách nhiệm và quyền hạn:

Trách nhiệm - quyền hạn, mối quan hệ giữa các bộ phận, cá nhân trong hệ thống quản lý chất lượng được xác định rõ và lập thành văn bản thể hiện trong sổ tay 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.

5.5.2 Đại diện lãnh đạo :

Phó Hiệu trưởng phụ trách quản lý chất lượng của Trường được bổ nhiệm làm Đại diện lãnh đạo (ĐDLĐ) với đầy đủ các quyền hạn trong hệ quản lý chất lượng. Trách nhiệm và quyền hạn của Đại diện lãnh đạo như sau:

- Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên nhằm phù hợp với quy định nêu trong tiêu chuẩn ISO 9001:2000.
- Báo cáo đến Ban giám hiệu về kết quả hoạt động của hệ thống quản lý 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 QLCL.
- Tổ chức và theo dõi các hoạt động đánh giá nội bộ.

5.5.3 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 quản lý 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 QLCL.
- Hệ thống mạng nội bộ.

☞ Tài liệu tham khảo:

- ***Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền (5.5.3)***

5.6 Xem xét của lãnh đạo:

Ban giám hiệu của Trường chủ trì xem xét định kỳ để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng tiếp 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.

☞ Tài liệu tham khảo:

- ***Quy trình xem xét của lãnh đạo về tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng (5.6)***

CHƯƠNG 6: QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1 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 HTQLCL để nâng cao hiệu quả và hiệu lực của HTQLCL nhằm đáp ứng ngày một tốt hơn các yêu cầu của khách hàng.

6.2 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 tình hiệu lực 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 điều khoản 4.2.4 và lưu giữ tại phòng Tổ chức Cán bộ

☞ Tài liệu tham khảo:

- *Quy trình tuyển dụng lao động hợp đồng (6.2.2)*
- *Quy trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực (6.2.2)*

6.3 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:

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

☞ Tài liệu tham khảo:

- *Quy trình bảo trì và sửa chữa thiết bị (6.3)*

6.4 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.

CHƯƠNG 7: ĐÀO TẠO

7.1 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 QLCL đã đăng ký.

- 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, ...) nhất quán với các yêu cầu nêu trong ISO 9001:2000 và dựa trên các cơ sở sau:

- a. Các mục tiêu chất lượng và các yêu cầu của khách hàng liên quan đến hoạt động đào tạo.
- b. Các quá trình và tài liệu liên quan đến hoạt động đào tạo.
- c. 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.
- d. Các hồ sơ cần thiết phải lưu trữ.

7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng:

7.2.1 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.

7.2.2 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, CB-VC 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 Giáo Dục, việc tổ chức thực hiện thi tuyển, tổ chức chấm thi, công bố kết quả theo Quy chế tuyển sinh của Bộ Giáo dục-Đào tạo.

☞ Tài liệu tham khảo:

- ***Quy chế tuyển sinh đại học, cao đẳng hệ chính quy***

(Ban hành kèm theo Quyết định số 25/2006/QĐ-BGDĐT ngày 26 tháng 6 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Giáo Dục và Đào tạo)

7.2.3 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:

- a. Thông tin về Trường Đại Học Sư Phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh, hoạt động đào tạo của Trường
- b. Xử lý các yêu cầu của khách hàng.
- c. Phản hồi của khách hàng, kể cả các khiếu nại của khách hàng.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên (7.2.3)*

7.3 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 Giáo dục và Đào tạo 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.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học (7.3)*
- *Quy trình lập và điều chỉnh chương trình đào tạo (7.3 và 7.5)*

7.4 Mua hàng và mời giáo viên mời 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.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình mua vật tư thiết bị (7.4)*
- *Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên mời giảng (7.4)*

7.5 Cung cấp sản phẩm:

7.5.1 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 thi học kỳ, việc lập kế hoạch, thực hiện thi được tiêu chuẩn hóa dưới dạng quy trình nhằm kiểm soát toàn bộ hoạt động giảng dạy của Trường.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình điều chỉnh chương trình đào tạo (7.3 và 7.5)*
- *Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi (kiểm tra) học kỳ (7.5 & 8.2.4)*
- *Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy học kỳ (7.5 & 8.2.4)*
- *Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của cán bộ giảng dạy (7.5 & 8.2.4)*
- *Quy trình giám sát thi học kỳ tại trường và cơ sở liên kết đào tạo (7.5 & 8.2.4)*
- *Quy trình biên soạn và phát hành giáo trình (7.5 & 8.2.4)*
- *Quy trình dự giờ (7.5)*
- *Quy trình quản lý, cấp phát bằng tốt nghiệp đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp (7.5)*

7.5.2 Xác nhận sử dụng của quá trình cung cấp dịch vụ:

Không áp dụng

7.5.3 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.

7.5.4 Tài sản của khách hàng:

Đảm bảo tài sản của khách hàng (các hồ sơ như bài thi, điểm thi, 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.

7.5.5 Bảo toàn sản phẩm:

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

7.6 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.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình hiệu chuẩn thiết bị đo (7.6)*

CHƯƠNG 8: ĐO LƯỜNG - PHÂN TÍCH - CẢI TIẾN

8.1 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:

- a. Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động giảng dạy với quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các yêu cầu của ISO 9001:2000
- b. Đảm bảo hệ thống QLCL ban hành có hiệu lực, hiệu quả
- c. Nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL

8.2 Theo dõi và đo lường:

8.2.1 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 QLCL. Các phương pháp để thu thập thông tin này thông qua: đối thoại trực tiếp sinh viên, các phiếu thăm dò ý kiến.

☞ Tài liệu tham khảo:

- *Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình đào tạo (7.2.3 và 8.2.1)*
- *Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của học sinh, sinh viên trong thời gian học (8.2.1)*
- *Quy trình giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên (8.2.1)*

8.2.2 Đánh giá nội bộ

Trường thành lập nhóm đánh giá nội bộ. Nhóm đánh giá nội bộ có nhiệm vụ giúp Hiệu Trường kiểm tra việc thực thi hệ thống quản lý 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 phòng, khoa nhằm đảm bảo hệ thống quản lý 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.

☞ Tài liệu tham khảo:

- *Quy trình đánh giá nội bộ (8.2.2)*

8.2.3 Theo dõi và đo lường quá trình:

Trường đảm bảo áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đo lường các quá trình trong HTQLCL. Những phương pháp này xác nhận được khả năng của quá 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.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Mục tiêu chất lượng của Trường và của từng đơn vị*
- *Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học (5.4 và 8.2.3)*

8.2.4 Theo dõi và đo lường sản phẩm:

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

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi (kiểm tra) học kỳ (7.5 & 8.2.4)*
- *Quy trình ra đề thi và bảo mật đề thi viết (8.2.4)*
- *Quy trình ra đề thi thực hành và thí nghiệm (8.2.4)*
- *Quy trình nhân bản đề thi (8.2.4)*

8.3 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 việc đánh 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.

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình xét nợ học phần và công nhận tốt nghiệp (8.3)*
- *Quy trình giải quyết cho sinh viên tạm dừng, thôi học, học lại (8.3)*
- *Quy trình kiểm soát sự việc không phù hợp trong quá trình đào tạo (8.3)*

8.4 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 HTQLCL, xác định nơi cần phải thực hiện khắc phục trong hệ thống:

Việc phân tích dữ liệu nhằm biết được:

- Sự thoả mãn của khách hàng
- Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động giảng dạy
- 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.
- Phân tích hoạt động của nhà cung ứng

8.5 Cải tiến:

Cải tiến thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL 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.

8.5.1 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:

- Việc xem xét sự không phù hợp (kể cả khiếu nại của khách hàng)
- Xác định nguyên nhân gốc của sự không phù hợp
- Việc đánh giá sự cần thiết có hành động để đảm bảo sự không phù hợp không tái diễn.
- Việc lưu hồ sơ kết quả của hành động thực hiện
- Việc xem xét tính hiệu quả của hành động trên

8.5.2 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:

- Xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và nguyên nhân của chúng.
- 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

☞ *Tài liệu tham khảo:*

- *Quy trình hành động, khắc phục, phòng ngừa (8.5.2 và 8.5.3)*

Người soạn thảo

Người xem xét

Người phê duyệt

ThS. Lâm Thị Thảo

TS. Lâm Mai Long

ThS. Nguyễn Văn Minh

