

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH
01 Võ Văn Ngân, Phường Linh Chiểu, Quận Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh
Website: hcmute.edu.vn



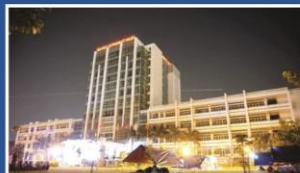
HCMUTE



SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

**THÀNH PHỐ
HỒ CHÍ MINH**

07/2020



MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	5
PHẦN 1. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG	6
CHƯƠNG 1. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG	6
1.1. Chức năng, nhiệm vụ	6
1.2. Tầm nhìn - sứ mạng - triết lý giáo dục, các giá trị cốt lõi và chính sách chất lượng	6
1.3. Cơ cấu tổ chức	8
1.4. Đội ngũ cán bộ, viên chức	9
1.5. Công tác đảm bảo chất lượng	9
1.6. Phòng Đảm bảo Chất lượng	9
PHẦN 2. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	11
CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	11
2.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng và phạm vi áp dụng	11
2.2. Sổ tay đảm bảo chất lượng	11
2.3. Hệ thống tài liệu	12
2.3.1. Khái quát	12
2.3.2. Hệ thống các quy trình quản lý	13
CHƯƠNG 3. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO	17
3.1. Cam kết của lãnh đạo	17
3.2. Nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan	17
3.3. Xây dựng và duy trì chính sách chất lượng	18
3.4. Hoạch định	18
3.4.1. Mục tiêu chất lượng	18
3.4.2. Hoạch định hệ thống đảm bảo chất lượng	18
3.5. Trách nhiệm - quyền hạn và trao đổi thông tin	18
3.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	18
3.5.2. Đại diện lãnh đạo	19
3.5.3. Thông tin nội bộ	19
3.6. Xem xét của lãnh đạo	19
CHƯƠNG 4. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC	21
4.1. Cung cấp nguồn lực	21
4.2. Đào tạo nguồn nhân lực của trường	21
4.3. Cơ sở hạ tầng	21
4.4. Môi trường làm việc	22
CHƯƠNG 5. VẬN HÀNH QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO	23
5.1. Nguyên tắc vận hành	23
5.2. Hoạch định hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ	23

5.3. Các quá trình liên quan đến các bên liên quan	23
5.3.1. Xác định yêu cầu liên quan đến sản phẩm/dịch vụ	23
5.3.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm/dịch vụ	24
5.3.3. Trao đổi thông tin với các bên liên quan	24
5.4. Thiết kế và phát triển	24
5.5. Mua sắm vật tư, trang thiết bị và mời giảng viên thỉnh giảng	25
5.6. Cung cấp sản phẩm	26
5.6.1. Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm	26
5.6.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm	27
5.6.3. Tài sản của khách hàng	27
5.6.4. Bảo toàn sản phẩm	27
5.6.5. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	27
CHƯƠNG 6. ĐO LƯỜNG - PHÂN TÍCH - CẢI TIẾN	28
6.1. Khái quát	28
6.2. Theo dõi và đo lường	28
6.2.1. Sự thỏa mãn của các bên liên quan	28
6.2.2. Đánh giá nội bộ	28
6.2.3. Theo dõi và đo lường quy trình	29
6.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm	29
6.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp	29
6.4. Phân tích dữ liệu	30
6.5. Cải tiến	30
6.5.1. Hành động khắc phục	30
6.5.2. Hành động phòng ngừa	31
PHẦN 3. MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG	32
CHƯƠNG 7. CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT	33
7.1. Sự tiến bộ của sinh viên	34
7.2. Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp	34
7.3. Phản hồi của nhà tuyển dụng và cựu sinh viên	35
7.4. Hiệu quả nghiên cứu	36
CHƯƠNG 8. CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ	37
8.1. Sinh viên, học viên đánh giá	38
8.2. Đánh giá khóa học và chương trình dạy học	39
8.3. Đánh giá nghiên cứu	39
8.4. Đánh giá dịch vụ	40
CHƯƠNG 9. CÁC QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ...	42
9.1. Đảm bảo chất lượng việc kiểm tra thi cử của sinh viên	42
9.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ	42
9.3. Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị	43
9.4. Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên	43

CHƯƠNG 10. CÁC CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT46

10.1. Phân tích SWOT	46
10.2. Thăm định giữa các trường	46
10.3. Hệ thống thông tin	46
10.3.1. Hệ thống thông tin quản lý	46
10.3.2. Hệ thống thông tin công chúng	48

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

AUN-QA	ASEAN University Network Quality Assurance (Bộ tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của Mạng lưới các trường đại học thuộc Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á)
BGH	Ban Giám hiệu
Bộ GD&ĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
CBVC	Cán bộ viên chức
CTĐT	Chương trình đào tạo
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
ĐH SPKT TPHCM	Đại học Sư phạm Kỹ thuật TPHCM
GV	Giảng viên
NCKH	Nghiên cứu khoa học
PDCA	Plan – Do – Check – Act Lập kế hoạch – Thực hiện – Đánh giá – Cải tiến
SHTT	Sở hữu trí tuệ
SV	Sinh viên

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 TP. Hồ Chí Minh đặt ra tầm nhìn đến năm 2030 trở thành trường đại học tự chủ toàn phần; là trung tâm đào tạo, nghiên cứu khoa học (NCKH), đổi mới sáng tạo và khởi nghiệp hàng đầu Việt Nam, ngang tầm với các trường đại học uy tín trong khu vực và thế giới.

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 hiệu quả, 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 (SV) trong trường. Đây chính là lý do ra đời của cuốn Sổ tay Đảm bảo chất lượng này. Cấu trúc của Sổ tay Đảm bảo chất lượng được xây dựng từ việc kế thừa sổ tay chất lượng ISO 9001-2000 của trường, tham khảo mô hình quản lý chất lượng toàn diện (TQM - Total Quality Management) 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 liên hệ:

- **Phòng Đảm bảo Chất lượng**
- Điện thoại: (028) 3722 1223, số nội bộ: 8190.
- Email: pdhcl@hcmute.edu.vn.

PHẦN 1. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG

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. Hồ Chí Minh:

- Đào tạo đội ngũ kỹ sư công nghệ và bồi dưỡng nguồn nhân lực kỹ thuật thích ứng với thị trường lao động.
- 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 phổ thông trung học.
- Đào tạo sau đại học và tổ chức các khóa huấn luyện, bồi dưỡng kiến thức theo quy định.
- NCKH 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 GD&ĐT trong việc quan hệ hợp tác với các cơ sở khoa học và đào tạo ở nước ngoài.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của Pháp luật.

1.2. Tầm nhìn - sứ mạng - triết lý giáo dục, các giá trị cốt lõi và chính sách chất lượng

TẦM NHÌN

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TPHCM là đại học tự chủ toàn phần; là trung tâm đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và khởi nghiệp hàng đầu Việt Nam, ngang tầm với các trường đại học uy tín trong khu vực và thế giới.

SỨ MẠNG

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TPHCM là cơ sở đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng theo định hướng ứng dụng; liên tục đổi mới sáng tạo, cung cấp nguồn nhân lực và các sản phẩm khoa học chất lượng cao trong các lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp, khoa học, công nghệ; đáp ứng các yêu cầu phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

TRIẾT LÝ GIÁO DỤC

Nhân bản - Sáng tạo - Hội nhập

CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI

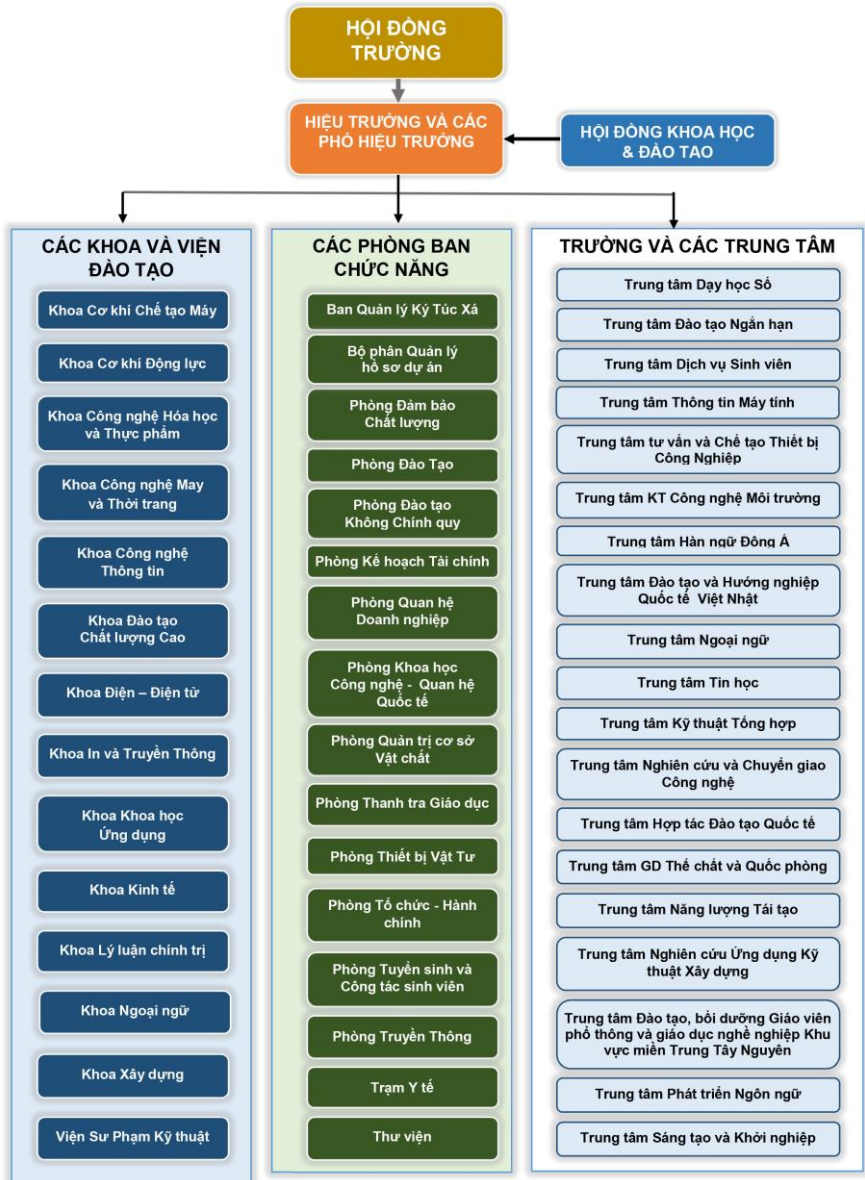
Các giá trị cơ bản của một nền giáo dục tiên tiến; hiện đại đã, đang và sẽ được Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TPHCM tôn vinh, gìn giữ, phát huy một cách sáng tạo là:

- Gìn giữ và phát huy các giá trị truyền thống nhân văn của dân tộc Việt Nam.
- Nâng đỡ tài năng và tính sáng tạo, chú trọng đào tạo kỹ năng và trách nhiệm nghề nghiệp.
- Tôn trọng lợi ích của người học và của cộng đồng. Xây dựng xã hội học tập.
- Đề cao chất lượng, hiệu quả và sự đổi mới trong các hoạt động.
- Hội nhập, hợp tác và chia sẻ.

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Không ngừng nâng cao chất lượng dạy, học, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng 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.

1.3. Cơ cấu tổ chức



Hình 1. Cơ cấu tổ chức của Trường ĐH Sư phạm Kỹ thuật TPHCM

1.4. **Đội ngũ cán bộ, viên chức**

Tính đến tháng 31/12/2019, tổng số cán bộ, viên chức của trường là 831 người; bao gồm:

- Giảng viên: 612 người, chiếm 73,65% (trong đó có 39 Phó Giáo sư, 174 Tiến sỹ, 369 cao học, 30 đại học).
- Cán bộ phục vụ: 219 người, chiếm 26,35%.

1.5. **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 9001-2015 trong công tác quản lý hành chính và hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của AUN-QA, hướng tới đảm bảo chất lượng toàn diện các hoạt động của Nhà trường.

Nhà trường thực hiện đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo (CTĐT) và cấp cơ sở giáo dục (CSGD) theo bộ tiêu chuẩn khu vực của AUN-QA, hướng tới tiếp tục kiểm định chất lượng theo các bộ tiêu chuẩn quốc tế.

Kết quả về đánh giá chất lượng giai đoạn 2016-2019 của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM như Bảng 1.

1.6. **Phòng Đảm bảo Chất lượng**

Chức năng của đơn vị:

1. Tham mưu giúp Hiệu trưởng các giải pháp để quản lý, duy trì và cải tiến Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường.
2. Tham mưu giúp Hiệu trưởng và trực tiếp tổ chức thực hiện các hoạt động liên quan đến việc duy trì quản lý Nhà trường theo tiêu chuẩn ISO 9001.
3. Thực hiện công tác khảo sát, đánh giá chất lượng giáo dục trong nội bộ trường.
4. Thực hiện công tác điều phối, hỗ trợ, tổ chức đánh giá, kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục (CSGD) và cấp chương trình đào tạo (CTĐT) theo các tiêu chuẩn quốc gia, khu vực và quốc tế.
5. Đề xuất các mục tiêu, giải pháp chiến lược; triển khai, giám sát việc thực hiện kế hoạch chiến lược phát triển trường; xác lập các mục tiêu chiến lược ngắn hạn và dài hạn của Nhà trường.
6. Thực hiện các công tác khác theo quy định và được Hiệu trưởng giao.

Bảng 1. Kết quả về hoạt động ĐBCL của Trường ĐH Sư phạm Kỹ thuật TPHCM giai đoạn 2016 -2020

Cấp chất lượng	Tên cơ sở giáo dục/ chương trình đào tạo		Tổ chức đánh giá	Thời điểm đánh giá	Kết quả	Giấy chứng nhận/ công nhận	
						Ngày cấp	Giá trị đến
Cơ sở giáo dục	Trường ĐH Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh		CEA VNU-HCM	11/2016	Đạt	03/05/2017	03/05/2022
Chương trình đào tạo	1	CNKT Điện - Điện tử	AUN-QA	03/2016	Đạt	17/04/2016	16/04/2020
	2	CNKT Cơ - Điện tử		03/2016	Đạt	17/04/2016	16/04/2020
	3	CNKT Ô tô		03/2016	Đạt	17/04/2016	16/04/2020
	4	CNKT Công trình xây dựng		12/2016	Đạt	04/04/2017	03/04/2022
	5	CNKT Điện tử - truyền thông		11/2017	Đạt	09/12/2017	08/12/2022
	6	Công nghệ Chế tạo máy		11/2017	Đạt	09/12/2017	08/12/2022
	7	CNKT Nhiệt		11/2017	Đạt	09/12/2017	08/12/2022
	8	CNKT Môi trường		11/2017	Đạt	09/12/2017	08/12/2022
	9	CNKT Cơ khí		12/2018	Đạt	12/01/2019	11/01/2024
	10	CNKT Điều khiển và tự động hóa		12/2018	Đạt	12/01/2019	11/01/2024
	11	Quản lý công nghiệp		12/2018	Đạt	12/01/2019	11/01/2024
	12	CNKT In		11/2019	Đạt	14/12/2019	13/12/2024
	13	Công nghệ may		11/2019	Đạt	14/12/2019	13/12/2024
	14	Công nghệ thông tin		11/2019	Đạt	14/12/2019	13/12/2024
Ghi chú: - CEA (VNU-HCM): Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh. - AUN-QA: ASEAN University Network Quality Assurance (Mạng lưới Đảm bảo chất lượng các trường đại học ASEAN).							

PHẦN 2. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

2.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng và phạm vi áp dụng

Hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) của Trường ĐH SPKT 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.

Nhà trường xác định các quy trình quan trọng, xây dựng phương thức kiểm soát các quy trình này nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn các yêu cầu của các bên liên quan.

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”.

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

Các quy trình được theo dõi, đánh giá, phân tích và cải tiến liên tục nhằm xem xét tính hiệu lực, cũng như tính hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

Nhà 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 các hoạt động quản lý, đào tạo, NCKH và dịch vụ; trường đảm bảo kiểm soát được các hoạt động đó.

Phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng: Hệ thống ĐBCL được áp dụng đối với các hoạt động quản lý, đào tạo (đại học chính quy và sau đại học), NCKH và dịch vụ tại tất cả các đơn vị trong trường có liên quan.

2.2. Sổ tay đảm bảo chất lượng

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

2.3. Hệ thống tài liệu

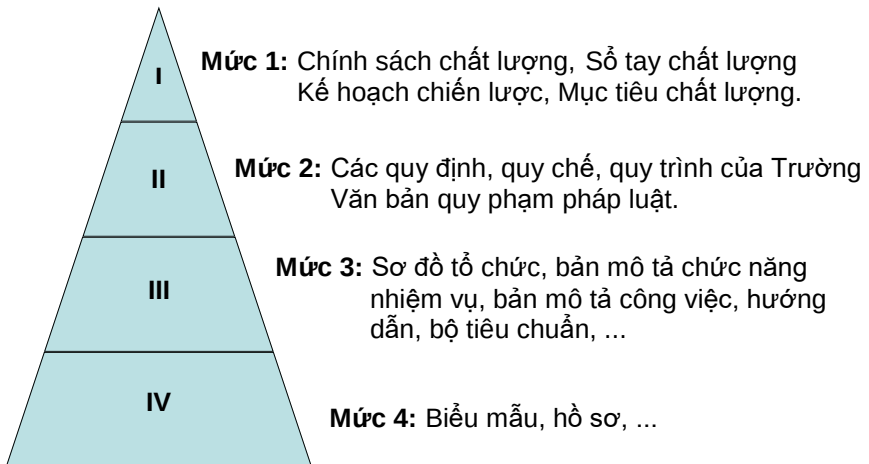
2.3.1. Khái quát

Hệ thống tài liệu của Nhà trường bao gồm:

- Tài liệu nội bộ: là các tài liệu do Nhà trường ban hành, được áp dụng trong nội bộ trường và chỉ áp dụng đối với các tài liệu sau: Chính sách chất lượng, Sổ tay chất lượng, Kế hoạch chiến lược, Mục tiêu chất lượng, Sơ đồ tổ chức, Chức năng nhiệm vụ (của các đơn vị), Trách nhiệm quyền hạn của CBVC; các Quy định, Quy chế, Quy trình, các Hướng dẫn của Nhà trường có liên quan.

- Tài liệu bên ngoài: bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật Nhà nước hoặc các tài liệu hướng dẫn thực hiện công việc (tài liệu chuyên ngành) của các cơ quan, tổ chức bên ngoài có liên quan đến hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ và quản lý, vận hành hoạt động của Nhà trường.

Cấu trúc hệ thống tài liệu như [Hình 2](#).



Hình 2. Sơ đồ cấu trúc hệ thống 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, thực hiện theo hướng dẫn trong Quy trình kiểm soát tài liệu.

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

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 và phiếu thông báo thay đổi tài liệu.

Tài liệu được phân loại, lưu giữ tại các vị trí thích hợp, có dán nhãn để nhân viên dễ dàng tra cứu.

Các tài liệu lỗi thời được hủy bỏ hoặc ghi chú “hết hiệu lực” trên danh mục tài liệu 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 và lưu trữ hồ sơ.

Ngoài ra, các tài liệu số hoá của các đơn vị do trường đơn vị phân công người lưu trữ trên máy tính văn phòng, cấp quyền chia sẻ dữ liệu cho các cá nhân khác sử dụng; đảm bảo tính bảo mật, an toàn; hệ thống dữ liệu của Nhà trường được thực hiện sao lưu định kỳ nhằm đề phòng và phục hồi nhanh chóng việc mất dữ liệu xảy ra trong các trường hợp rủi ro như hư hỏng thiết bị, lỗi vận hành, rủi ro bị tấn công mạng trong quá trình sử dụng.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình kiểm soát tài liệu ([QT 06 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình kiểm soát và lưu trữ hồ sơ ([QT 07 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình sao lưu dữ liệu ([QT 08 trên website P.ĐBCL](#))

2.3.2. Hệ thống các quy trình quản lý

Bảng 2. Hệ thống 48 quy trình quản lý của Nhà trường

TT	Tên quy trình	Số hiệu	Đơn vị soạn thảo	Mảng công tác
1	Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học	QT-P.ĐBCL-TLMTCL	P.ĐBCL	Đảm bảo Chất lượng bên trong (5 QT)
2	Quy trình đánh giá nội bộ	QT-P.ĐBCL-ĐGNB		
3	Quy trình xem xét của lãnh đạo về tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng	QT-P.ĐBCL-XXHTQL		
4	Quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa	QT-P.ĐBCL-KPPN		

5	Quy trình đánh giá sự hài lòng của các bên liên quan	QT-P.ĐBCL-HLKH		
6	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-P.ĐBCL-KSTL	P.ĐBCL	Kiểm soát tài liệu - hồ sơ (3 QT)
7	Quy trình kiểm soát và lưu trữ hồ sơ	QT-P.TCHC-KSLTHS	P.TC-HC	
8	Quy trình sao lưu dữ liệu	QT-TT.TTM-SLDL	TT.TTMT	
9	Quy trình tuyển dụng Cán bộ viên chức	QT-P.TCHC-TDCBVC	P.TC-HC	Cơ cấu và tổ chức nhân sự (4 QT)
10	Quy trình đào tạo phát triển nguồn nhân lực	QT-P.TCHC-ĐTNL	P.TC-HC	
11	Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên thỉnh giảng (dành cho hệ đào tạo chính quy)	QT-P.TCHC-GVTGCQ	P.TC-HC	
12	Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên thỉnh giảng (dành cho hệ đào tạo vừa học vừa làm)	QT-P.TCHC-GVTGKCQ	P.TC-HC	
13	Quy trình xây dựng mới chương trình đào tạo trình độ đại học	QT-P.ĐT-XDMCTĐT	P.ĐT	Đào tạo đại học (13 QT)
14	Quy trình điều chỉnh chương trình đào tạo trình độ đại học	QT-P.ĐT-ĐCCTĐT	P.ĐT	
15	Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy	QT-P.ĐT-KHGD	P.ĐT	
16	Quy trình lập kế hoạch thực hiện giảng dạy các lớp CLC	QT-K.ĐTCLC-KHGD	K.ĐTCLC	
17	Quy trình dự giờ	QT-P.ĐT-DG	P.ĐT	
18	Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi	QT-P.ĐT-LKHTHT	P.ĐT	
19	Quy trình ra đề thi, bảo mật và nhân bản đề thi viết, giao nhận bài thi và điểm thi	QT-P.ĐT-RĐTV	P.ĐT	
20	Quy trình quản lý điểm	QT-P.ĐT-QLĐ	P.ĐT	
21	Quy trình cảnh báo học tập, buộc thôi học, xét và công nhận tốt nghiệp	QT-P.ĐT-XCBHTBTHCNTN	P.ĐT	
22	Quy trình quản lý, cấp phát chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm	QT-P.ĐT-QLCPCC	P.ĐT	
23	Quy trình quản lý, cấp phát bằng tốt nghiệp ĐH	QT-P.ĐT-QLCPB	P.ĐT	
24	Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của giảng viên	QT-P.TTGD-THQC	P.TTGD	

25	Quy trình giám sát thi học kỳ	QT-TTGD-GST		
26	Quy trình cho phép đào tạo ngành hoặc chuyên ngành trình độ thạc sỹ, tiến sỹ	QT-P.ĐT-ĐAMNSĐH	P.ĐT	Đào tạo cao học (5 QT)
27	Quy trình chọn, kiểm tra, in và phân phối đề thi tuyển sinh cao học	QT-P.ĐT-ĐTTSCH	P.ĐT	
28	Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy sau đại học	QT-P.ĐT-KHGDSĐH	P.ĐT	
29	Quy trình thành lập HĐ đánh giá TLTK, CĐ NCKH 1, 2 của nghiên cứu sinh	QT-P.ĐT-BCCĐ	P.ĐT	
30	Quy trình thành lập HĐ đánh giá LATS cấp cơ sở/cấp trường của nghiên cứu sinh	QT-P.ĐT-BVLATS	P.ĐT	
31	Quy trình thực hiện đề tài khoa học công nghệ cấp trường	QT-P.KHCN-QHQT-NCKH	P.KHCN&QHQT	Khoa học và Công nghệ (3 QT)
32	Quy trình thực hiện đề tài NCKH sinh viên	QT-P.KHCN-QHQT-NCKHSV		
33	Quy trình đăng ký sở hữu trí tuệ (quyền sở hữu công nghiệp)	QT-P.KHCN-QHQT-SHTT		
34	Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của học sinh sinh viên trong thời gian học	QT-P.TS&CTSV-TMKH	P.TS&CTSV	Phục vụ sinh viên (4 QT)
35	Quy trình lập và triển khai kế hoạch hoạt động phong trào văn thể	QT-P.TS&CTSV-LKHVT		
36	Quy trình giải quyết cho SV tạm dừng, thôi học, học lại	QT-P.TS&CTSV-TDTHHL		
37	Quy trình đón sinh viên vào ở ký túc xá	QT-B.QLKTX-ĐSV	B.QLKTX	
38	Quy trình phối hợp tổ chức quản lý thu học phí hệ chính quy	QT-P.KHTC-HPCQ	P.KHTC	Kế hoạch Tài chính (4 QT)
39	Quy trình thủ tục thanh toán	QT-P.KHTC-TTTT		
40	Quy trình lập dự toán kinh phí hoạt động	QT-P.KHTC-LDKPHĐ		
41	Quy trình, thủ tục liên quan đến thuế thu nhập cá nhân	QT-P.KHTC-TTNCN		
42	Quy trình bảo trì, sửa chữa thiết bị	QT-P.TBVT-BTSC	P.TBVT	Thiết bị Vật tư (2 QT)
43	Quy trình mua vật tư, thiết bị	QT- P.TBVT-MS		
44	Quy trình lập dự án đầu tư sửa chữa có tính chất xây dựng cơ	QT-B.PQLHSDA-LDA	B.QLHSDA	Xây dựng cơ bản

	bản			(1 QT)
45	Quy trình thực hiện đưa thông tin lên website	QT-P.TT-THTTW	P.TT	Thông tin tuyên truyền (2 QT)
46	Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền	QT-P.TT-TTTT		
47	Quy trình biên soạn giáo trình, tài liệu học tập	QT-TV-BSGTTLHT	Thư viện	Tài liệu - giáo trình (2 QT)
48	Quy trình bổ sung tài liệu tham khảo	QT-TV-BSTLTK		

Hệ thống các quy trình và biểu mẫu chi tiết được công bố trên website của Phòng ĐBCL <http://gao.hcmute.edu.vn/>.

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, quyền hạn của Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng.
- Trách nhiệm, 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 quản lý, đào tạo (đại học chính quy và sau đại học), NCKH, dịch vụ và các tài liệu liên quan.

Phạm vi áp dụng của hệ thống quy trình:

- Các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong.
- Kiểm soát tài liệu – hồ sơ.
- Cơ cấu tổ chức và nhân sự.
- Đào tạo đại học.
- Đào tạo cao học.
- Khoa học và công nghệ.
- Phục vụ SV.
- Kế hoạch tài chính.
- Thiết bị vật tư.
- Xây dựng cơ bản.
- Thông tin tuyên truyền.
- Tài liệu - giáo trình.

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 bằng cách:

- Thông tin đến toàn bộ cán bộ, giảng viên (GV), nhân viên về tầm quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu các bên liên quan 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, các mục tiêu chất lượng và văn hóa chất lượng.
- Định kỳ tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo trường về tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống ĐBCL.
- Xác định và cung cấp đầy đủ các nguồn lực nhằm đạt được mục tiêu chất lượng.

3.2. Nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan

Với chính sách chất lượng “*Không ngừng nâng cao chất lượng dạy, học, NCKH và phục vụ cộng đồng 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*”, Ban Giám hiệu Nhà trường cam kết luôn lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của không chỉ khách hàng (SV, học viên) mà còn của các bên liên quan (SV, học viên, cựu SV/học viên, GV, cán bộ hỗ trợ, đơn vị tuyển dụng, các đối tác hợp tác đào tạo - NCKH - chuyển giao công nghệ, ...) một cách chu đáo và tin cậy. Mọi hoạt động của Nhà trường đều nhằm đáp ứng và đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của các bên liên quan.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình đón sinh viên vào ở KTX ([QT 37 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình phối hợp tổ chức quản lý thu học phí hệ chính quy ([QT 38 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thủ tục thanh toán ([QT 39 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình liên quan tới thuế thu nhập cá nhân ([QT 41 trên website P.ĐBCL](#))

3.3. Xây dựng và duy trì chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng của Nhà 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 Nhà trường.

3.4. Hoạch định

3.4.1. Mục tiêu chất lượng

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

Hồ sơ thực hiện mục tiêu chất lượng được lưu giữ trong thời hạn 5 năm.

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, trường các đơn vị 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 quản lý chất lượng.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học ([QT 01 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình lập dự toán kinh phí hoạt động ([QT 40 trên website 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 Nhà 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 Nhà 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 Nhà trường trong việc nhận thức các yêu cầu của các bên liên quan.
- 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 thông tin, liên lạc thông suốt giữa các đơn vị 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 website nội bộ.
- Hệ thống các phần mềm quản lý nội bộ.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình thực hiện đưa thông tin lên website ([QT 45 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền ([QT 46 trên website 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 03 trên website P.ĐBCL](#))

CHƯƠNG 4. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

4.1. Cung cấp nguồn lực

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

4.2. Đào tạo nguồn nhân lực của trường

- GV/CBVC của trường đều được đào tạo, bồi dưỡng 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 các bên liên quan.
- Hồ sơ đào tạo, bồi dưỡng được duy trì theo quy định của Nhà trường và lưu giữ tại phòng Tổ chức - Hành chính.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình tuyển dụng cán bộ viên chức ([QT 9 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình đào tạo phát triển nguồn nhân lực ([QT 10 trên website P.ĐBCL](#)).

4.3. Cơ sở hạ tầng

Trường cam kết sẽ cung ứng đầy đủ và duy trì các cơ sở vật chất, 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 42 trên website P.ĐBCL](#)).

- Quy trình mua vật tư, thiết bị ([QT 43 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình lập dự án đầu tư sửa chữa có tính chất xây dựng cơ bản ([QT 44 trên website P.ĐBCL](#))

4.4. Môi trường làm việc

Nhà 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 quản lý, đào tạo, NCKH và dịch vụ; xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng trong Nhà trường để mọi người cùng thấu hiểu và chia sẻ niềm tin và những giá trị cốt lõi thông qua các hoạt động cụ thể.

Nhà trường ban hành Quy định quản lý an toàn, sức khỏe và môi trường làm việc theo QĐ 2920/QĐ-ĐHSPKT ngày 27/12/2019 với cam kết luôn cung cấp một môi trường làm việc thân thiện, lành mạnh và an toàn; trong đó chú trọng nâng cao nhận thức và tạo điều kiện tối đa cho cán bộ, nhân viên, SV và các bên liên quan trong các lĩnh vực học thuật, dịch vụ làm việc tích cực và sáng tạo mà không có nguy cơ tổn hại đến thân thể, tinh thần hoặc bệnh tật ảnh hưởng đến sức khỏe.

Quy định này được xây dựng nhằm mục tiêu:

- Ngăn ngừa tai nạn hoặc bệnh tật phát sinh tại nơi làm việc;
- Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về an toàn và sức khỏe theo quy định của Nhà nước;
- Liên tục cải thiện các tiêu chuẩn về sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc;
- Tích hợp các quy định về sức khỏe và an toàn vào hệ thống quản lý và quản trị của Trường ĐH SPKT TP.HCM.

Nhà 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 và cống hiến cho sự phát triển của Nhà trường.

CHƯƠNG 5. VẬN HÀNH QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO

5.1. Nguyên tắc vận hành

Toàn bộ mọi hoạt động của Nhà trường được định hướng, yêu cầu thực hiện theo chu trình Deming - PDCA nhằm liên tục cải tiến các quá trình, quy trình và kết quả đạt được:

- **P (Plan) - Lập kế hoạch:** Thiết lập chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng, quá trình/quy trình, kế hoạch, phương án, giải pháp cần thiết để tạo ra sản phẩm/dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan.

- **D (Do) - Thực hiện:** Làm đúng những gì đã viết (theo các quy trình, hướng dẫn) và viết lại đúng những gì đã làm (theo các biểu mẫu).

- **C (Check) - Kiểm tra, kiểm soát:** Giám sát, đo lường các quá trình và sản phẩm so với chính sách, mục tiêu và các yêu cầu của sản phẩm; phân tích và báo cáo các kết quả, đề xuất những cải tiến.

- **A (Act) - Điều chỉnh, cải tiến:** Triển khai các hoạt động cải tiến liên tục để gia tăng hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

Trường có nhiệm vụ xác định và lập văn bản các quy trình và lưu trữ đầy đủ hồ sơ minh chứng sau khi thực hiện nhằm đáp ứng các yêu cầu của các bên liên quan trong phạm vi áp dụng hệ thống ĐBCL.

5.2. Hoạch định hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ

Việc hoạch định quá trình đào tạo (xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo, lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy, đánh giá kết quả học tập; kiểm soát, kiểm tra chất lượng trong quá trình giảng dạy, NCKH, phục vụ SV và phục vụ cộng đồng, ...) dựa trên các cơ sở sau:

- Mục tiêu chất lượng năm học và yêu cầu của các bên liên quan.
- Các quá trình và tài liệu liên quan.
- Các hoạt động theo dõi, kiểm tra cần thiết.
- Các hồ sơ cần thiết phải lưu trữ.

5.3. Các quá trình liên quan đến các bên liên quan

5.3.1. Xác định yêu cầu liên quan đến sản phẩm/dịch vụ

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

5.3.2. 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 GD&ĐT đã ban hành; CBVC tham gia công tác tuyển sinh, xét tuyển 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/xét tuyển, công bố kết quả theo Quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT.

Tất cả các CTĐT của trường đều công bố chuẩn đầu ra, SV tốt nghiệp có kiến thức, kỹ năng và thái độ đáp ứng nhu cầu xã hội.

5.3.3. Trao đổi thông tin với các bên liên quan

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

- Thông tin về Trường ĐHSP Kỹ thuật TP. HCM, hoạt động đào tạo của Nhà trường.
- Xử lý các yêu cầu của các bên liên quan.
- Phản hồi của các bên liên quan, kể cả các khiếu nại của các bên liên quan.

5.4. Thiết kế và phát triển

Việc xây dựng và phát triển CTĐT từ khi xác định nhu cầu mở ngành đến hoàn chỉnh chương trình, kế hoạch, đề cương chi tiết các môn học và trình Hội đồng trường phê duyệt được thực hiện theo quy trình xây dựng và điều chỉnh CTĐT.

Nhằm thúc đẩy hoạt động NCKH và đăng ký sở hữu trí tuệ (quyền Sở hữu trí tuệ) đối với các tài sản trí tuệ thuộc các công trình NCKH do các CBVC, SV, học viên cao học, nghiên cứu sinh của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh sáng tạo ra; Nhà trường lập kế hoạch NCKH định kỳ hàng năm; phân loại đề tài, hướng dẫn GV/SV đăng ký và hoàn thành hồ sơ NCKH, tổ chức nghiệm thu đề tài, áp dụng vào thực tế, chuyển giao công nghệ, đăng ký sở hữu trí tuệ. Toàn bộ các bước thực

hiện theo hướng dẫn trong các quy trình liên quan.

Hàng năm, các đơn vị chức năng và tổ chức đoàn thể trong trường xây dựng các kế hoạch hoạt động phục vụ và hỗ trợ SV cũng như hệ thống giám sát SV. Trong đó, xác định các nhiệm vụ chính trong công tác hỗ trợ sinh theo từng đối tượng, từng mặt hoạt động khác nhau. Ngoài ra, Nhà trường còn có quy định về Quản lý các hoạt động phục vụ cộng đồng nhằm hướng dẫn, triển khai, đo lường, giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng. Từ đó giúp Nhà trường đánh giá, cải tiến đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình xây dựng mới CTĐT trình độ đại học ([QT 13 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình điều chỉnh chương trình đào tạo trình độ đại học ([QT 14 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình cho phép đào tạo ngành hoặc chuyên ngành trình độ thạc sỹ, tiến sỹ ([QT 26 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thực hiện đề tài khoa học công nghệ cấp trường ([QT 31 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thực hiện đề tài NCKH sinh viên ([QT 32 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình đăng ký sở hữu trí tuệ (quyền sở hữu công nghiệp) đối với các sản phẩm nghiên cứu khoa học ([QT 33 trên website P.ĐBCL](#))

5.5. Mua sắm vật tư, trang thiết bị và mời giảng viên thỉnh giảng

Trường lập kế hoạch mua sắm hàng năm căn cứ vào hoạt động 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 GV thỉnh giảng, theo dõi chất lượng giảng dạy của GV thỉnh giảng được thực hiện theo Quy trình mời giảng và quản lý GV mời giảng.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình mua vật tư, thiết bị ([QT 43 trên website P.ĐBCL](#)).

- Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên thỉnh giảng (dành cho hệ đào tạo chính quy) ([QT 11 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên thỉnh giảng (dành cho hệ đào tạo vừa làm vừa học) ([QT 12 trên website P.ĐBCL](#)).

5.6. Cung cấp sản phẩm

5.6.1. 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, tài liệu tham khảo; việc thanh tra, kiểm tra thực hiện quy chế giảng dạy, giám sát kiểm tra quá trình, thi học kỳ; việc cảnh báo học tập; việc lập kế hoạch, thực hiện đánh giá kết quả học tập của SV được tiêu chuẩn hóa dưới dạng quy trình nhằm kiểm soát hoạt động giảng dạy của trường. Ngoài ra, Nhà trường còn có một số quy trình khác hỗ trợ phục vụ SV và GV.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy ([QT 15 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình lập kế hoạch thực hiện giảng dạy các lớp CLC ([QT 16 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình dự giờ ([QT 17 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện thi ([QT 18 trên website 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 website P.ĐBCL](#))
- Quy trình quản lý điểm ([QT 20 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình xét cảnh báo học tập, buộc thôi học, xét và công nhận tốt nghiệp ([QT 21 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của giảng viên ([QT 24 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình giám sát thi học kỳ ([QT 25 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình chọn, kiểm tra, in và phân phối đề thi tuyển sinh cao học ([QT 27 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy sau đại học ([QT 28 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thành lập HĐ đánh giá tiểu luận tổng quan, chuyên đề

NCKH 1, 2 của nghiên cứu sinh ([QT 29 trên website P.ĐBCL](#))

- *Quy trình thành lập HĐ đánh giá luận án tiến sỹ cấp cơ sở/ cấp trường của nghiên cứu sinh ([QT 30 trên website P.ĐBCL](#))*
- *Quy trình biên soạn giáo trình, tài liệu học tập ([QT 47 trên website P.ĐBCL](#))*
- *Quy trình bổ sung tài liệu tham khảo ([QT 48 trên website P.ĐBCL](#))*

5.6.2. 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 cấp phát văn bằng chứng chỉ.

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình quản lý, cấp phát chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm ([QT 22 trên website P.ĐBCL](#)).*
- *Quy trình quản lý, cấp phát bằng tốt nghiệp Đại học ([QT 23 trên website P.ĐBCL](#)).*

5.6.3. 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 SV, học 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.

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình quản lý điểm ([QT 20 trên website P.ĐBCL](#)).*

5.6.4. 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.

5.6.5. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường

Các phần mềm quản lý được xây dựng và cải tiến định kỳ để hỗ trợ quá trình vận hành, theo dõi, đo lường các hoạt động của Nhà trường và kết quả đầu ra. Ngoài ra, các thiết bị cần thiết được hiệu chỉnh định kỳ nhằm đảm bảo hoạt động đúng, chính xác, an toàn.

CHƯƠNG 6. ĐO LƯỜNG - PHÂN TÍCH - CẢI TIẾN

6.1. Khái quát

Trường hoạch định, tổ chức thực hiện các quá trình giảng dạy, NCKH và phục vụ cộng đồng; thu thập, phân tích các dữ liệu liên quan của trường nhằm:

- Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động giảng dạy với quy định của Bộ GD&ĐT.
- 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 các bên liên quan

Trường đảm bảo thực hiện việc theo dõi các thông tin về sự chấp nhận của các bên liên quan đối với các hoạt động 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 SV, các phiếu thăm dò ý kiến.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình đánh giá sự hài lòng của các bên liên quan ([QT 05 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của sinh viên trong thời gian học ([QT 34 trên website P.ĐBCL](#)).

6.2.2. Đánh giá nội bộ

Trường thành lập đoàn đánh giá nội bộ bao gồm nhiều nhóm đánh giá nội bộ. Nhóm đánh giá nội bộ có nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng kiểm tra việc thực thi hệ thống ĐBCL tại các đơn vị thuộc trường, phát hiện các điểm không phù hợp (nếu có), kiểm tra xác nhận hành động khắc phục của các đơn vị trong trường, sao cho hệ thống ĐBCL 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 02 trên website 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 các bên liên quan.

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 ([QT 18 trên website 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 website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình chọn, kiểm tra, in và phân phối đề thi tuyển sinh cao học ([QT 27 trên website 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 SV không đạt yêu cầu quy định.
- Chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo không phù hợp yêu cầu quy định, yêu cầu các bên liên quan.
- Văn bằng đánh máy sai, cập nhật điểm thi sai, ...
 - Đối với SV 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 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 cảnh báo học tập, buộc thôi học, xét và công nhận tốt nghiệp ([QT 21 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình giải quyết cho sinh viên tạm dừng, thôi học, học lại ([QT 36 trên website 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 các bên liên quan.
- b. Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động của trường.
- c. Các đặc tính và xu hướng cải tiến quá trình và kết quả của hoạt động, 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.

Nhà trường ban hành Quy định về quản lý rủi ro trong các hoạt động của Trường ĐHSPKT TP HCM theo QĐ số 2932/QĐ-ĐHSPKT ngày 31/12/2019, với mục đích hướng dẫn phương thức quản lý các rủi ro có khả năng phát sinh trong tất cả các hoạt động của Nhà trường nhằm giảm thiểu tối đa mức độ ảnh hưởng của các yếu tố bất lợi và tối ưu hóa các cơ hội.

6.5.1. Hành động khắc phục

Hành động khắc phục (corrective action) là hành động để loại bỏ nguyên nhân và giải quyết các hậu quả của sự việc không phù hợp đã

được phát hiện, nhằm ngăn ngừa sự tái diễn của chúng.

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 các bên liên quan).
- 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. Tổ chức thực hiện
- e. Theo dõi, đánh giá kết quả và xem xét tính hiệu quả của hành động trên.
- f. Lưu hồ sơ kết quả của hành động thực hiện.

6.5.2. Hành động phòng ngừa

Hành động phòng ngừa (preventive action) là hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự việc không phù hợp tiềm ẩn, nhằm ngăn ngừa sự xuất hiện của chúng.

Trường lập thủ tục hành động phòng ngừa 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. Tổ chức thực hiện và theo dõi, đánh giá kết quả.
- d. Lưu hồ sơ các kết quả thực hiện.

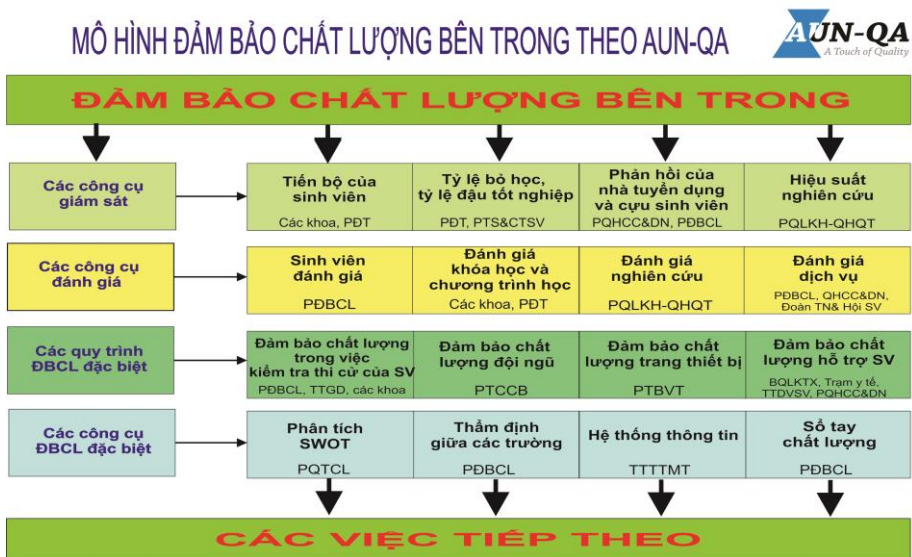
Quy trình thực hiện:

- Quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa ([QT 04 trên website P.ĐBCL](#)).

PHẦN 3. MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

Trường ĐH SPKT TP.HCM triển khai hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 trong quản lý các hoạt động của Nhà trường từ năm 2005, góp phần đáng kể làm cho công tác quản lý, đặc biệt là công tác ĐBCL trong trường được triển khai một cách có hệ thống.

Từ năm 2014, hệ thống ĐBCL bên trong của Nhà trường đã được rà soát và củng cố liên tục nhằm đảm bảo việc triển khai đầy đủ các hoạt động ĐBCL theo mô hình của AUN-QA (Hình 3).



Hình 3. Mô hình Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM

CHƯƠNG 7. CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT

Nhà trường triển khai áp dụng Quy định quản lý và đối sánh các chỉ số về hiệu quả đào tạo của Trường ĐH SPKT TPHCM được ban hành theo quyết định 2919/QĐ-ĐHSPKT ngày 31/12/2019. Quy định này áp dụng cho tất cả các CTĐT trình độ đại học hệ chính quy với mục tiêu xác lập các chỉ số đánh giá chính về hiệu quả đào tạo cho các CTĐT của trường, cùng với quá trình đối sánh giúp tự phân tích, đánh giá, đối sánh các chỉ số về hiệu quả đào tạo sau đây:

- Tự thiết lập và giám sát các chỉ số về hiệu quả đào tạo của từng CTĐT định kỳ hàng năm.
- Tự phân tích, đánh giá những chỉ số về hiệu quả đào tạo của từng CTĐT đang triển khai tốt và cần phải cải tiến.
- Phân tích, đánh giá, đối sánh các chỉ số về hiệu quả đào tạo của CTĐT do đơn vị quản lý đang triển khai tốt hơn so với các CTĐT khác trong khoa, trong trường hoặc đối sánh với dữ liệu thống kê trung bình theo khoa và theo trường.
- Nêu nguyên nhân, bài học kinh nghiệm về hiệu quả đào tạo của từng CTĐT qua các kết quả nổi trội của các CTĐT bên trong trường, bên ngoài trường (nếu có).

Hoạt động thiết lập chỉ tiêu, giám sát, đánh giá và báo cáo về hiệu quả đào tạo của các CTĐT phải được thực hiện thường xuyên, hàng năm từ tháng 6 - 8 hàng năm ở cấp khoa, cấp bộ môn, cấp CTĐT.

Bảng 3. Các chỉ số thống kê về hiệu quả đào tạo

TT	Tên bảng các chỉ số	Đơn vị cung cấp thông tin lên Dashboard
1	Thiết lập chỉ tiêu/Thống kê số liệu về đề tài NCKH của (các) khoa	P.KHCN-QHQT
2	Thiết lập chỉ tiêu/Thống kê loại hình và số lượng công bố khoa học của (các) khoa	P.KHCN-QHQT
3	Thống kê số liệu bài báo xuất bản của toàn trường (tổng hợp theo các khoa/viện)	P.KHCN-QHQT
4	Thiết lập chỉ tiêu/Thống kê số liệu về kết quả đào tạo (tỷ lệ tốt nghiệp và bỏ học, thời gian tốt nghiệp trung bình) của (các) CTĐT	P.ĐT

5	Thiết lập chỉ tiêu/Thống kê tình hình việc làm của SV tốt nghiệp của (các) CTĐT	P.ĐBCL
6	Thiết lập chỉ tiêu/Thống kê số liệu về kết quả giảng dạy theo môn học từng học kỳ theo từng bộ môn	P.ĐT
7	Bảng điểm SV theo học kỳ	P.ĐT
8	Theo dõi kết quả học tập SV theo ĐTB và số tín chỉ tích lũy	P.ĐT
9	Số lượng SV còn đang học (ở học kỳ quan tâm)	P.ĐT
10	Theo dõi môn học còn nợ cho nhóm SV tốt nghiệp trễ hạn	P.ĐT
11	Thiết lập chỉ tiêu/Thống kê về mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng đào tạo của Nhà trường	P.ĐBCL, P.QHDN, Khoa/Viện

7.1. Sự tiến bộ của sinh viên

Nhà trường đang vận hành theo quy chế 43 của Bộ GD&ĐT về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp trình độ đại học 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 SV từ học tập, rèn luyện, NCKH, công tác SV, chế độ chính sách đến sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống SV, ...

Kết quả học tập và rèn luyện của SV 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 SV 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, rèn luyện của SV.

Bên cạnh đó, để bao quát hơn về tình hình học tập của SV, Nhà trường xây dựng hệ thống Dashboard trong đó bao gồm nhiều số liệu thống kê và biểu đồ trực quan để lãnh đạo Nhà trường, SV, gia đình đều có thể theo dõi được quá trình học tập của SV 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 SV đều thống kê, theo dõi, về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của SV. Ngoài ra, Nhà trường áp

dụng quy trình “Giải quyết cho sinh viên tạm dừng thôi học, học lại” và quy trình “Xét cảnh báo học tập, buộc thôi học, xét 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:

- Quy trình xét cảnh báo học tập, buộc thôi học, xét và công nhận tốt nghiệp ([QT 21 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình giải quyết cho sinh viên tạm dừng thôi học, học lại ([QT 36 trên website P.ĐBCL](#))

7.3. Phản hồi của nhà tuyển dụng và cựu sinh viên

Để nâng cao chất lượng dạy và học, Nhà trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ các nhà tuyển dụng và cựu SV.

Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá ĐBCL, 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 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 SV sau khi ra trường. Sau khi có số liệu thống kê các Khoa tiến hành phân tích, đánh giá.

Phản hồi từ cựu SV

Khảo sát SV 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 SV tốt nghiệp hệ chính quy. Nội dung khảo sát về:

- Thông tin việc làm của SV sau khi tốt nghiệp.
- Ý kiến SV 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, SV tốt nghiệp có thể thực hiện khảo sát bằng cách đăng nhập trực tiếp vào trang website <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 SV được 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 các bên liên quan ([QT 05 trên website P.ĐBCL](#)).

7.4. Hiệu quả nghiên cứu

Các quy định về giảng dạy cũng như NCKH được quy định trong Quy chế chi tiêu nội bộ về định mức NCKH của GV.

Hàng năm Phòng Khoa học Công nghệ và Quan hệ Quốc tế thống kê các đề tài NCKH, 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 SV, 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

Nhà trường ban hành Quy định công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan theo quyết định 916/QĐ-ĐHSPKT ngày 20/5/2019. Quy định này áp dụng đối với tất cả CBVC, SV đại học hệ chính quy, cựu SV chính quy và học viên cao học của trường ĐH SPKT TPHCM. Các đối tượng được Trường phối hợp lấy ý kiến phản hồi bao gồm đại diện cán bộ quản lý, các nhà khoa học ngoài Trường, đại diện đơn vị sử dụng lao động SV tốt nghiệp của Nhà trường.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình đánh giá sự hài lòng của các bên liên quan ([QT 05 trên website P.ĐBCL](#))

Bảng 4. Danh mục các loại hình khảo sát của Nhà trường

TT	Tên loại khảo sát	Đối tượng thực hiện	Tần suất	Thời gian thực hiện khảo sát		Phương thức thực hiện	Đơn vị thực hiện
				Trước 05/2019	Từ 05/2019		
1	Khảo sát chất lượng giảng dạy của GV	Toàn bộ sinh viên hệ chính quy	2 lần/năm	Lần I: tháng 11 Lần II: tháng 5	Theo học kỳ, từ tuần thứ 8 đến hết tuần 16 của mỗi HK	Online http://online.hcmute.edu.vn/ Online http://danhgia.hcmute.edu.vn/	P.ĐBCL
2	Khảo sát chất lượng phục vụ của Nhà trường		1 lần/năm	Tháng 1	Tháng 3 hoặc tháng 4		
3	Khảo sát sinh viên tốt nghiệp	SVTN sau 3 tháng	2 lần/năm	Lần I: tháng 5 Lần II: tháng 11	Theo lịch trao văn bằng tốt nghiệp cho SV của P.ĐT		P.ĐBCL
4	Khảo sát Cựu sinh viên	CSV TN sau 1 năm	1 lần/năm	Tháng 10	Tháng 9 hoặc tháng 10		Các Khoa quản ngành
5	Khảo sát CBVC về môi trường làm việc	CBVC của trường	1 lần/năm	Tháng 11	Tháng 7 hoặc tháng 8		P.ĐBCL
6	Khảo sát doanh nghiệp về tình hình sử dụng	DN tuyển dụng	2 năm 1 lần	-	Tháng 10 đến tháng 12		P.QHDN

	lao động sinh viên tốt nghiệp của Nhà trường	SVTN					
7	Khảo sát học viên cao học	Toàn bộ học viên cao học	1 lần/năm	-	Tháng 6	Online http://khaosat.hcmute.edu.vn	P.ĐT

8.1. Sinh viên, học viên đánh giá

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

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

- Khảo sát chất lượng giảng dạy của GV được Phòng ĐBCL thực hiện định kỳ mỗi năm 2 lần vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các GV cơ hữu, GV 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, SV đăng nhập vào trang website <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 GV theo môn học của các bộ môn, khoa. Trong đó, có đánh dấu các trường hợp GV 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 SV đánh giá GV của toàn trường và gửi cho các đơn vị.

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

Do Phòng ĐBCL 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.

c. *Khảo sát sự hài lòng của học viên cao học*

Từ HKII năm học 2019 – 2020, Phòng Đào tạo triển khai thực hiện online trên trang <http://khaosat.hcmute.edu.vn>, đánh giá sự hài lòng của học viên cao học về thái độ của cán bộ hỗ trợ, cán bộ giảng dạy, chương

trình đào tạo, cơ sở vật chất, chất lượng dịch vụ của Nhà trường.

8.2. Đánh giá khóa học và chương trình dạy học

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.

Đánh giá khóa học: Thực hiện định kỳ vào cuối năm học theo Quy định quản lý và đối sánh các chỉ số về hiệu quả đào tạo của Trường ĐH SPKT TPHCM ban hành theo quyết định 2919/QĐ-ĐHSPKT ngày 31/12/2019.

Các khoa/bộ môn quản ngành truy cập hệ thống Dashboard trích xuất dữ liệu về hiệu quả đào tạo của CTĐT do đơn vị quản lý và các CTĐT khác (trong hoặc ngoài khoa) của trường ĐH SPKT TPHCM để đem ra đối sánh (ít nhất 2 CTĐT khác của Nhà trường, khuyến khích đối sánh thêm với các CTĐT tương tự trong nước, khu vực và quốc tế). Các bộ môn lập bảng số liệu, vẽ biểu đồ và phân tích kết quả, phân tích tìm hiểu nguyên nhân cho những chỉ số thấp hơn các CTĐT khác và đề xuất hành động cải tiến cho năm học kế tiếp.

Ở cấp khoa, lãnh đạo khoa phụ trách đào tạo tiến hành tổng hợp các báo cáo của từng CTĐT và thực hiện tiếp đối sánh kết quả NCKH cho toàn khoa theo từng năm cũng như tiến hành đối sánh kết quả NCKH với các khoa khác để cải tiến.

Đánh giá chương trình dạy học: Định kỳ thực hiện 2 năm/1 lần theo Thông tư số 07/2015/TT-BGDĐT của Bộ GD&ĐT – Điều 8 trang 8: Quy trình cập nhật và tổ chức đánh giá CTĐT: *“ít nhất 2 năm 1 lần, Trường đơn vị chuyên môn trực thuộc cơ sở đào tạo phải tổ chức đánh giá CTĐT, thực hiện đầy đủ 4 bước hoặc theo quy trình rút gọn và tổ chức đơn giản hơn, tùy theo mức độ sửa đổi, cập nhật.”*

Các 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 GV 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 5-7% để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội.

Hội đồng khoa học đào tạo cấp trường và cấp 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 NCKH các cấp và chuyển giao công nghệ, công bố bài báo khoa học và các hoạt động NCKH khác của GV và SV.

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 NCKH.

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 KHCN&QHQT có báo cáo thống kê về việc tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá các đề tài về số lượng và chất lượng.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình thực hiện đề tài khoa học công nghệ cấp trường ([QT 31 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thực hiện đề tài NCKH sinh viên ([QT 32 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình đăng ký Sở hữu trí tuệ (quyền sở hữu công nghiệp) đối với các sản phẩm nghiên cứu khoa học ([QT 33 trên website 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 góp phần 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 SV 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 SV.

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 NCKH, 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.
- Gởi 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, Ngày 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 GV về cách thức kiểm tra, đánh giá, cho điểm, ...

Quy trình thực hiện:

- Quy trình lập kế hoạch thực hiện thi ([QT 18 trên website 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 website P.ĐBCL](#))
- Quy trình giám sát thi học kỳ ([QT 25 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình chọn, kiểm tra, in và phân phối đề thi tuyển sinh cao học ([QT 27 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thành lập HĐ đánh giá tiểu luận tổng quan, chuyên đề NCKH 1, 2 của nghiên cứu sinh ([QT 29 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình thành lập HĐ đánh giá luận án tiến sỹ cấp cơ sở/ cấp trường của nghiên cứu sinh ([QT 30 trên website P.ĐBCL](#))

Các quy trình này nhằm đảm bảo từ khâu lập kế hoạch thi, ra đề thi, giám sát thi, chấm thi hoặc đánh giá tiểu luận, chuyên đề, khoá luận 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 trường 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 trình độ, 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 09 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình đào tạo phát triển nguồn nhân lực ([QT 10 trên website P.ĐBCL](#)).

9.3. Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất và 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 CTĐT 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. Đồng thời khoa cũng lập kế hoạch mua sắm các thiết bị lẻ để Ban Giám hiệu phê duyệt trong kế hoạch chung của Nhà trường.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình bảo trì, sửa chữa thiết bị ([QT 42 trên website P.ĐBCL](#))
- Quy trình mua vật tư, thiết bị ([QT 43 trên website P.ĐBCL](#)).
- Quy trình lập dự án đầu tư sửa chữa có tính chất xây dựng cơ bản ([QT 44 trên website 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 SV về chế độ chính sách, NCKH, chỗ ở, chăm

sức khỏe, hoàn thiện kỹ năng, việc làm sau khi tốt nghiệp, ...

Phòng Tuyển sinh và Công tác SV 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 SV.

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

Thư viện trường phục vụ thông tin, tài liệu cho hoạt động đào tạo, NCKH; tổ chức xử lý, sắp xếp, lưu trữ, bảo quản, quản lý tài liệu; xây dựng hệ thống tra cứu thích hợp, thiết lập mạng lưới truy cập và tìm kiếm thông tin tự động; xây dựng các cơ sở dữ liệu, biên soạn, xuất bản các ấn phẩm thông tin theo quy định của pháp luật.

Ký túc xá của trường với 2 cơ sở, có thể đáp ứng được chỗ ở, sinh hoạt của 2.340 SV. Với diện tích chỗ ở là $(6 \div 8) \text{ m}^2/\text{SV}$, đạt yêu cầu về tiêu chuẩn quy định, phòng ở có nhà vệ sinh riêng. 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 ban đầu cho SV, 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 Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm tai nạn cho các SV khi có nhu cầu; tổ chức khám sức khỏe cho SV 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 SV 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 SV tham gia. Ngoài ra, trung tâm còn hỗ trợ tìm việc làm thêm cho các SV 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 Doanh nghiệp là cầu nối giữa doanh nghiệp và SV, hỗ trợ SV tìm kiếm các suất học bổng, tham quan thực tế sản xuất; tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề về kỹ năng mềm, giới thiệu việc làm cho SV.

Nhà trường thành lập Ban Tư vấn viên gồm các GV và cán bộ phòng 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 SV trường và khoa 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 SV tham gia.



Định kỳ mỗi năm 2 lần, khoa và Nhà trường có tổ chức buổi gặp gỡ đối thoại giữa SV 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 SV.

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 thực hiện, 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 trường với các định kỳ hàng năm và dài hạn nhằm mục đích không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục.

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 CTĐT 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, đào tạo trực tuyến, 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 SV và GV trong việc theo dõi việc học tập và giảng dạy của mình.

Để có thể bao quát hơn về tình hình học tập của SV, Nhà trường xây dựng hệ thống Dashboard trong đó bao gồm nhiều thống kê và biểu đồ trực quan để SV, 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 được 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 SV, SV tốt nghiệp, nhà tuyển dụng, cựu SV 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. Ngoài ra, Nhà trường còn phát triển nhiều phân hệ phần mềm khác phục vụ cho đa dạng các hoạt động ở nhiều lĩnh vực khác nhau trong giai đoạn 2017-2020.

Bảng 5. Hệ thống các phần mềm quản lý của Nhà trường

TT	Lĩnh vực áp dụng	Tên và đường link phần mềm
	Quản lý, quản trị	
1	Quản lý hành chính điện tử	http://eoffice.hcmute.edu.vn
2	Phần mềm quản trị nhân sự HRM	HRM (phần mềm cài đặt)
3	Quản lý dữ liệu phục vụ công tác quản trị đào tạo	http://dashboard.hcmute.edu.vn
4	Xây dựng MTCL và đánh giá nội bộ	http://iqa.hcmute.edu.vn
	Đánh giá chất lượng nhân sự	
5	Đánh giá năng lực thực hiện của đơn vị và cá nhân	http://kpis.hcmute.edu.vn
6	Đánh giá chất lượng giảng dạy và phục vụ của Nhà trường	http://danhgia.hcmute.edu.vn
	Công tác tuyển sinh	
7	Quản lý tuyển sinh	http://tuyensinh.hcmute.edu.vn
8	Quản lý xét tuyển	http://xettuyen.hcmute.edu.vn
9	Dashboard phục vụ tuyển sinh	http://tuyensinhdss.hcmute.edu.vn
10	Dashboard phục vụ xét tuyển	http://xettuyendss.hcmute.edu.vn
11	Quản lý xét tuyển hệ quốc tế	http://xettuyenqt.hcmute.edu.vn
12	Tra cứu kết quả tuyển sinh	http://tracuuxettuyen.hcmute.edu.vn
	Đào tạo đại học	
13	Đào tạo trực tuyến UTeX trên nền tảng edX với hai phần chính là LMS và Studio	https://utex.hcmute.edu.vn
14	Hệ thống quản lý dạy học số LMS	http://utexlms.hcmute.edu.vn
15		https://fhqlms.hcmute.edu.vn
16		https://lms.hcmute.edu.vn
17	Quản lý đào tạo	Phần mềm UIS cài đặt

18	Quản lý học vụ	http://online.hcmute.edu.vn
19	Đăng ký môn học của SV	https://dkmh.hcmute.edu.vn
20	Tra cứu các loại văn bằng	http://tracuuvanbang.hcmute.edu.vn
21	Công cụ xây dựng hồ sơ giảng dạy cho giảng viên.	http://eportfolio.hcmute.edu.vn
22	Kiểm tra thông tin sinh viên trong các kỳ thi tại trường (thanh tra giám sát)	http://kiemtraaio.hcmute.edu.vn
Đào tạo sau đại học		
23	Quản lý đào tạo	http://pgm.hcmute.edu.vn
24	Chấm thi trắc nghiệm cao học	Windows Form (phần mềm cài đặt)
Khác		
25	Quản trị tài sản	http://ams.hcmute.edu.vn
26	Quản lý thu nhập và thuế thu nhập cá nhân	http://quanlythunhap.hcmute.edu.vn
27	Cổng thanh toán trực tuyến (hỗ trợ SV đóng học phí)	https://e-bills.vn/pay/hcmute
28	Quản lý Nhà ăn Công Đoàn	http://sc.hcmute.edu.vn
29	Hỗ trợ tìm kiếm nhà trọ, phòng trọ cho SV	http://nhatro.hcmute.edu.vn
30	Quản lý Ký túc xá	Quản lý KTX (phần mềm cài đặt)

10.3.2. Hệ thống thông tin công chúng

Qua hệ thống website chính thống của trường/khoa/phòng (<http://hcmute.edu.vn>) và kênh truyền hình UTE-TV (<http://utetv.hcmute.edu.vn>), Nhà trường còn sử dụng các kênh thông tin khác như facebook, email, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với SV. Hệ thống tư vấn cho SV được thực hiện online theo 2 cấp (trường và khoa) để cán bộ tư vấn có thể thường xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của SV 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 SV 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 SV, Phòng QLKH&QHQT; các khoa/phòng đều có trang website 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 Phòng

Truyền thông đăng lên website.

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 và ngoài trường.

Quy trình thực hiện:

- Quy trình thực hiện đưa thông tin lên website (QT 45 trên website P.ĐBCL)
- Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền (QT 46 trên website P.ĐBCL)

Người biên soạn

Người xem xét

Người phê duyệt



GVC. ThS. Đinh Thành Ngân

PGS. TS. Lê Hiếu Giang

PGS. TS. Đỗ Văn Dũng



HCMUTE

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH
01 Võ Văn Ngân, Phường Linh Chiểu, Quận Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh
Website: hcmute.edu.vn