

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 7 năm 2021

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Sổ tay đảm bảo chất lượng trong công tác đảm bảo chất lượng – năm 2021 của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh**

### **HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*Căn cứ Quyết định số 389/TTg ngày 26 tháng 7 năm 1993 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Đại học Mở Bán công Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Quyết định số 146/2006/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển sang loại hình trường đại học công lập với tên gọi là Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Luật giáo dục đại học năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định 99/2019/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;*

*Căn cứ vào Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;*

*Căn cứ Công văn 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Cục quản lý chất lượng về việc thay thế bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20 tháng 04 năm 2018 của Cục quản lý chất lượng;*

*Căn cứ Kế hoạch 1495/KH-ĐHM ngày 18 tháng 10 năm 2018 của Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh về xây dựng kế hoạch công việc tổng thể theo tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục;*

*Theo đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng tại Tờ trình số 99/TTY-ĐBCL ngày 08 tháng 07 năm 2021 về việc ban hành Sổ tay đảm bảo chất lượng – năm 2021 trong công tác đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Sổ tay Đảm bảo chất lượng trong công tác đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

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

**Điều 3.** Trường phòng Đảm bảo chất lượng, Trường Phòng Hành chính – Quản trị, các đơn vị và cá nhân thuộc Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

*Nơi nhận:*

- Như điều 3;
- Hội đồng Trường (để báo cáo);
- Hiệu trưởng (để báo cáo);
- Các Phó Hiệu trưởng (để chỉ đạo thực hiện);
- Lưu: VT, ĐBCL (47).



**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**Lê Xuân Trường**

## **SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

(Kèm theo Quyết định số *1471/QĐ-ĐHM* ngày *09* tháng *7* năm *2021* của Hiệu trưởng Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh)

### **CHƯƠNG I. TỔNG QUAN**

#### **1. Lịch sử hình thành**

- Ngày 15/6/1990 Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quyết định số 451/TCCB thành lập Viện Đào tạo mở rộng trực thuộc Trường Cán bộ quản lý đại học - Trung học chuyên nghiệp và Dạy nghề.
- Với sự phát triển nhanh chóng và nhu cầu học tập của xã hội, ngày 26/7/1993 Thủ Tướng Chính phủ quyết định thành lập Trường Đại học Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh trên cơ sở Viện Đào tạo mở rộng Thành phố Hồ Chí Minh, với chức năng là đào tạo từ xa, đào tạo tại chỗ, đào tạo tại các điểm vệ tinh... nhằm đáp ứng nhu cầu học tập đa dạng của xã hội, góp phần tăng cường đội ngũ cán bộ khoa học - kỹ thuật cho đất nước.
- Ngày 22/6/2006 Thủ Tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 146/2006/QĐ-TTg chuyển loại hình một số Trường đại học và cao đẳng bán công, dân lập. Theo quyết định này, Trường Đại học Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh được chuyển sang Trường đại học công lập và có tên gọi là Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo, được giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ.
- Ngày 12/6/2015 Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 850/QĐ- TTg phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2015 - 2017 và Nghị quyết số 117/NQ-CP ngày 09 tháng 11 năm 2017 của Chính phủ về Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 10 năm 2017 cho Trường tiếp



tục thực hiện thí điểm cho tới khi có Nghị định của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của cơ sở giáo dục đại học công lập có hiệu lực thi hành.

## **2. Sứ mạng**

Sứ mạng của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh là đóng góp và nâng cao tri thức cho cộng đồng bằng các phương thức linh hoạt và thuận tiện nhất.

## **3. Tầm nhìn**

Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh phấn đấu trở thành trường đại học công lập đa ngành hàng đầu ở Việt Nam với định hướng ứng dụng, phổ cập kiến thức và gắn kết cộng đồng; trong đó hoạt động đào tạo từ xa phát triển ngang tầm khu vực Đông Nam Á.

## **4. Giá trị cốt lõi**

### **4.1 Mở rộng tri thức**

- Nhà trường nỗ lực phát triển các phương thức đào tạo đa dạng và linh hoạt về không gian và thời gian, phù hợp với người học có nền tảng kiến thức và điều kiện học tập khác nhau.
- Nhà trường khuyến khích sự tìm kiếm và đóng góp tri thức mới cho cộng đồng.
- Nhà trường luôn tiếp cận và ứng dụng tri thức mới trên thế giới, hướng đến hội nhập quốc tế.

### **4.2 Gắn kết thực tiễn**

- Nhà trường thúc đẩy việc giảng dạy và nghiên cứu đáp ứng các yêu cầu phát sinh từ thực tế.

### **4.3 Phục vụ cộng đồng**

- Nhà trường hướng đến phục vụ lợi ích cộng đồng trong đào tạo, nghiên cứu và các hoạt động khác của Nhà trường.

### **4.4 Chuyên nghiệp, hiệu quả, sáng tạo và thân thiện**

- Nhà trường cam kết phát triển đội ngũ chuyên nghiệp với khả năng thực hiện công việc đào tạo, nghiên cứu với hiệu quả cao nhất.
- Nhà trường khuyến khích tư duy sáng tạo với tinh thần đổi mới cách nghĩ, cách làm, biến thách thức thành cơ hội.

- Nhà trường tạo lập và duy trì môi trường làm việc và học tập thân thiện với thái độ hợp tác, tôn trọng lẫn nhau để cùng đạt mục tiêu.

## **5. Triết lý giáo dục**

### **5.1 Nhân bản**

- Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh cổ vũ mục đích giáo dục là mang lại cho mỗi người cơ hội phát triển tiềm năng của bản thân để trở thành các cá nhân có năng lực sống và làm việc cũng như ý thức trách nhiệm đối với bản thân, môi trường sống và xã hội.

### **5.2 Rộng mở**

- Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh cho rằng mọi người đều có quyền bình đẳng về giáo dục và vai trò của Trường là cung cấp cơ hội học tập vượt qua các rào cản về không gian, thời gian và những ràng buộc khác cho mọi người.

### **5.3 Thực tiễn**

- Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh mong muốn người học không chỉ có kiến thức nền tảng mà còn có năng lực giải quyết các vấn đề đặt ra trong cuộc sống và công việc.

### **5.4 Hội nhập**

- Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh cho rằng trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay, trường đại học phải hướng đến hội nhập quốc tế trong đào tạo, nghiên cứu và quản lý nhà trường.

## CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

### 1. Mục tiêu chất lượng

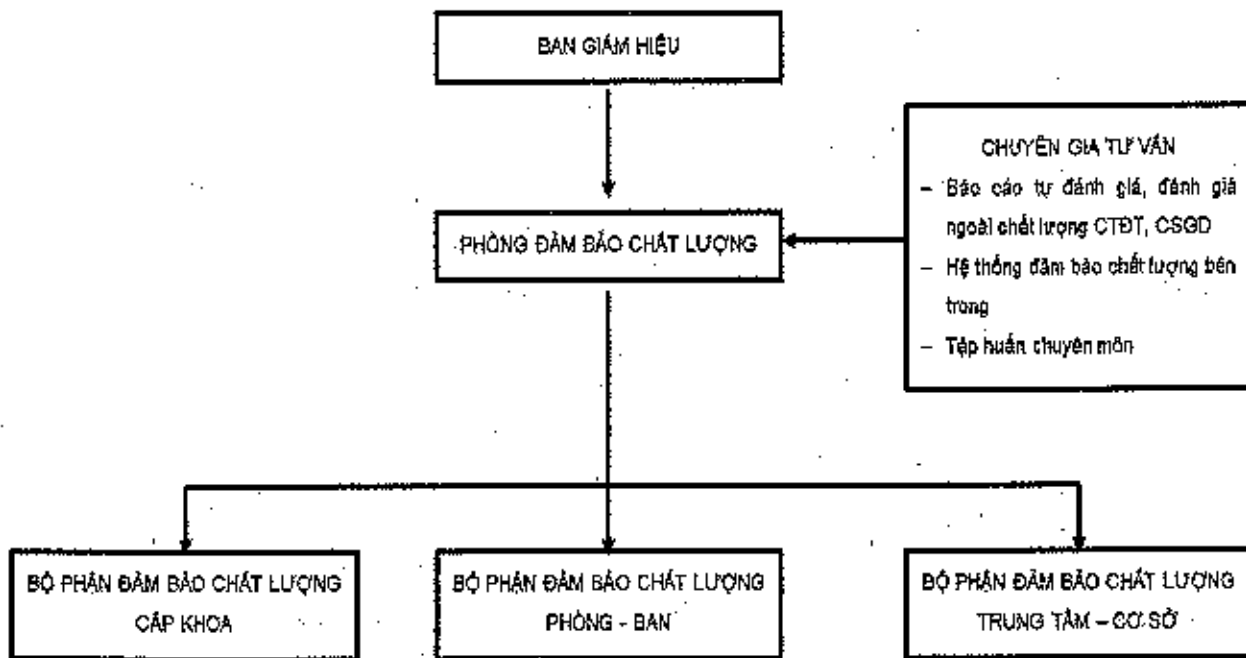
- Hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong để đảm bảo chất lượng giáo dục và sự vận hành của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh tiếp cận với các Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục & Đào tạo và các tổ chức kiểm định chất lượng quốc tế.

### 2. Chính sách chất lượng

Chất lượng giáo dục của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi là Trường) được đảm bảo thông qua các hoạt động sau:

- Chiến lược phát triển Trường được xây dựng phù hợp với mục tiêu phát triển, nguồn lực của Trường và nhu cầu xã hội; được triển khai và rà soát định kỳ.
- Chất lượng giáo dục đáp ứng yêu cầu các quy định đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục & Đào tạo; các tổ chức kiểm định chất lượng quốc tế.
- Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong được xây dựng và hoạt động gắn kết với Kế hoạch chiến lược phát triển trường; được cải tiến liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của kế hoạch chiến lược và thông tin phản hồi từ các bên có liên quan.
- Chương trình đào tạo, hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ được xây dựng và tổ chức thực hiện đáp ứng yêu cầu các quy định đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục & Đào tạo; các tổ chức kiểm định chất lượng quốc tế.
- Phát triển đội ngũ nhân sự có năng lực chuyên môn đáp ứng yêu cầu các quy định đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục & Đào tạo; các tổ chức kiểm định chất lượng quốc tế.
- Hệ thống cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ đáp ứng yêu cầu của đào tạo và nghiên cứu khoa học.
- Chuẩn hóa các quy trình làm việc của các đơn vị trong trường.
- Hoàn thiện hệ thống báo cáo kết quả thực hiện và thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong công tác đảm bảo chất lượng.

## 6 Cơ cấu tổ chức hệ thống đảm bảo chất lượng

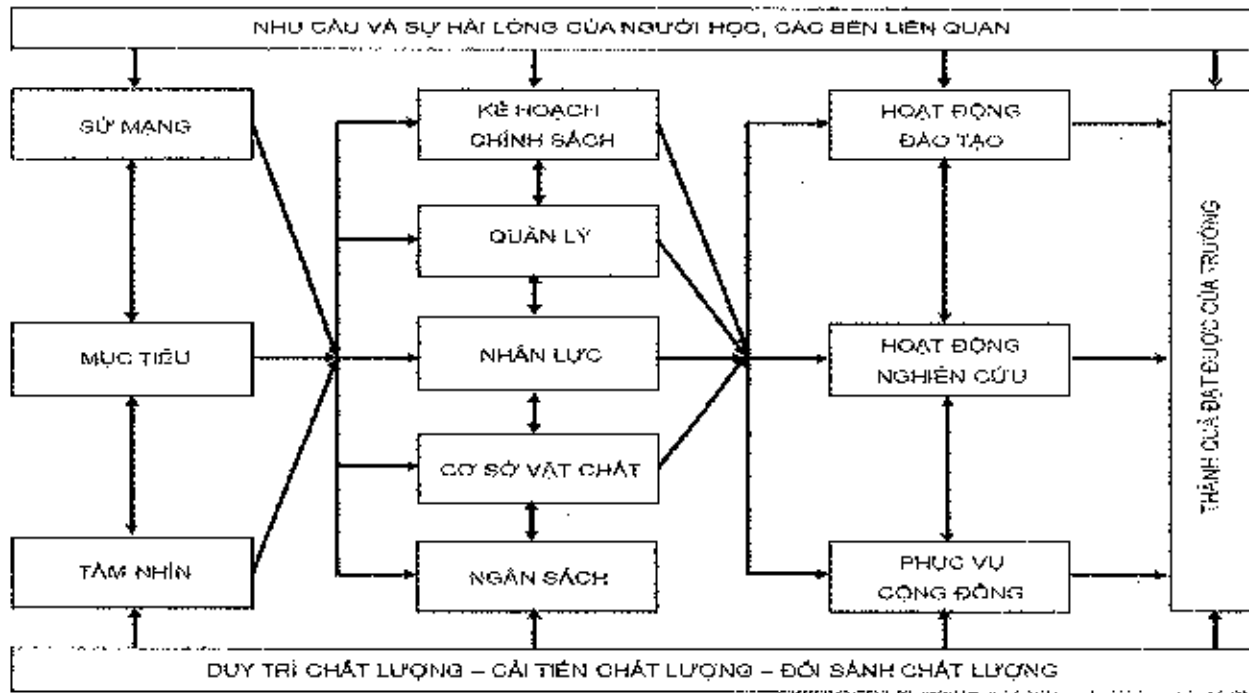


## 7 Các nguyên tắc cơ bản của hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong

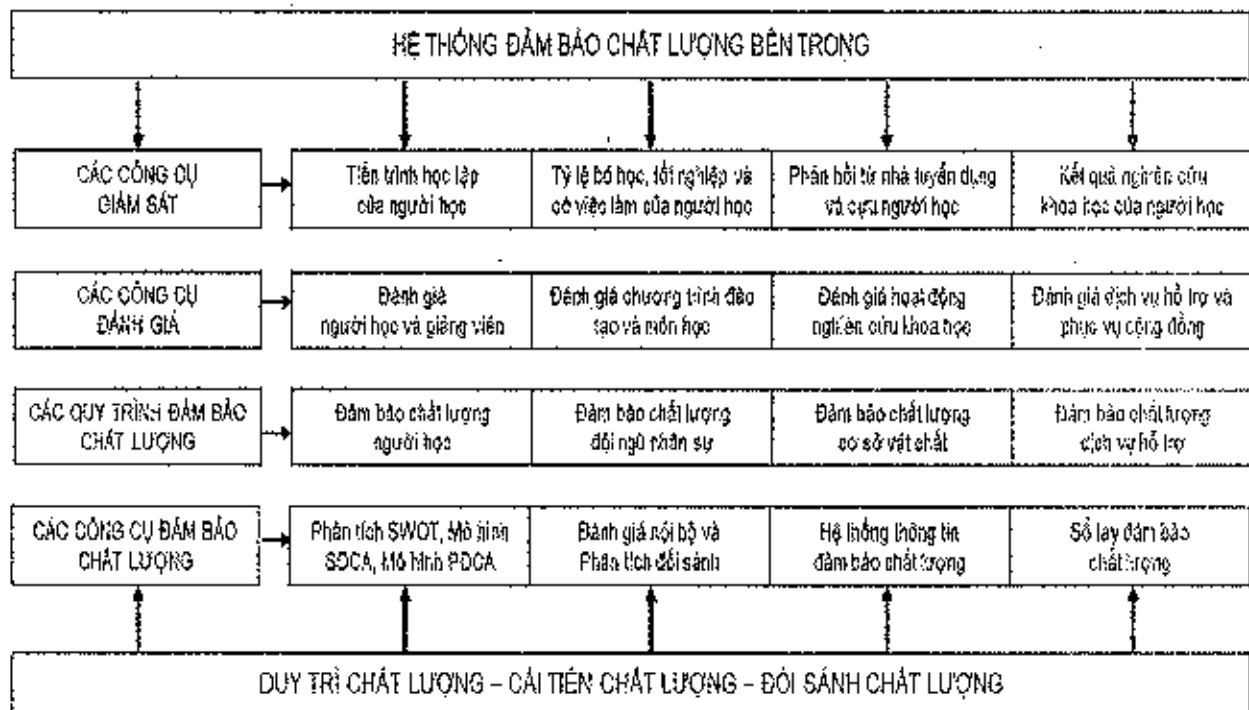
- Đáp ứng các yêu cầu của Bộ Giáo dục & Đào tạo về công tác đảm bảo chất lượng giáo dục đối với cơ sở giáo dục đại học, hướng đến đạt chuẩn khu vực và quốc tế.
- Luôn luôn gắn kết với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục và thực hiện kế hoạch chiến lược phát triển của Trường ở từng giai đoạn.
- Đảm bảo người học và các bên có liên quan đối với các hoạt động của Trường tham gia công tác đảm bảo chất lượng bên trong của Trường.
- Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Trường có cơ cấu tổ chức hợp lý, có quy trình xử lý công việc và trách nhiệm của các đơn vị, bộ phận được xác định cụ thể.
- Hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục được thực hiện trên cơ sở đánh giá hiện trạng, so sánh mức chuẩn chất lượng cần đạt và cải tiến liên tục trong quá trình thực hiện ở tất cả các đơn vị, các cấp trong Trường.
- Các nguồn lực phục vụ cho công tác đảm bảo chất lượng bên trong được ưu tiên phân bổ theo kế hoạch triển khai.
- Có cơ chế, chính sách giám sát và đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động đảm bảo chất lượng, kết hợp với chính sách khen thưởng theo kết quả đạt được.

## 8 Mô hình đảm bảo chất lượng

### 6.1 Mô hình đảm bảo chất lượng cấp trường



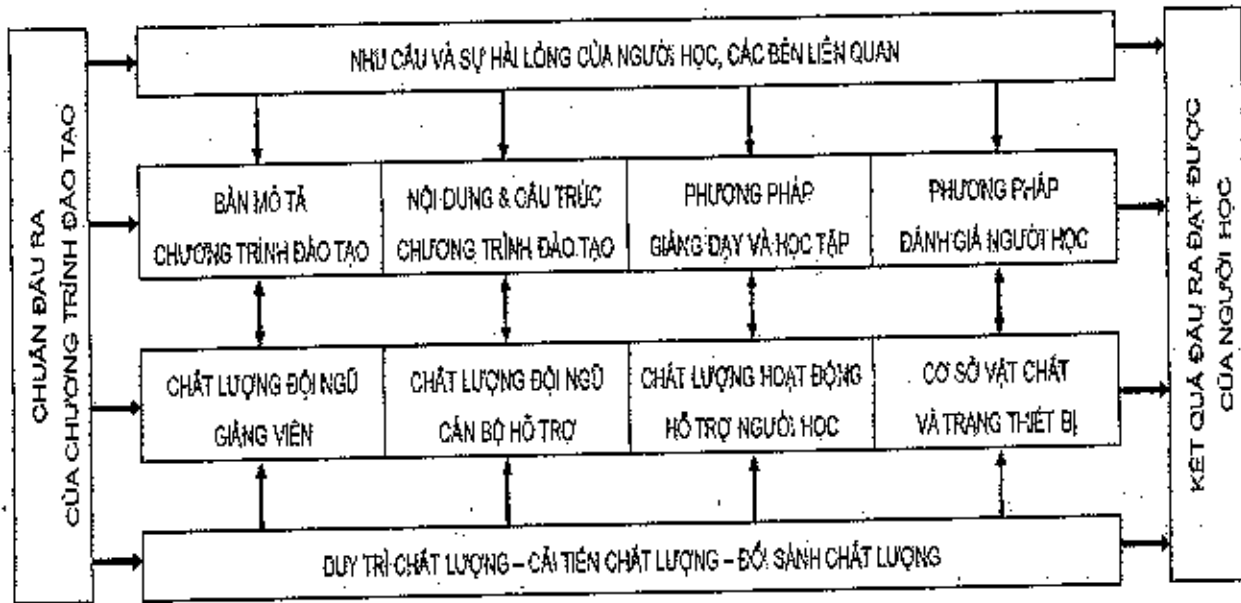
### 6.2 Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong



*Handwritten signature*



### 6.3 Mô hình đảm bảo chất lượng cấp chương trình đào tạo



## **CHƯƠNG 3. TRÁCH NHIỆM VÀ QUY ĐỊNH THAM CHIỀU TRONG CÔNG TÁC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

### **1. Trách nhiệm của Ban Giám hiệu**

- Chịu trách nhiệm chung về công tác đảm bảo chất lượng giáo dục đối với các hoạt động của Trường.
- Ban hành các chính sách chất lượng, chiến lược đảm bảo chất lượng, các quy định và kế hoạch đảm bảo chất lượng cấp Trường.
- Chỉ đạo xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, đánh giá và cải tiến công tác đảm bảo chất lượng bên trong của Trường.
- Phân bổ các nguồn lực để thực hiện công tác đảm bảo chất lượng bên trong của Trường.

### **2. Trách nhiệm của Phòng Đảm bảo chất lượng**

- Tham mưu cho Ban Giám hiệu ban hành chính sách chất lượng, chiến lược đảm bảo chất lượng, hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và kế hoạch đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường.
- Xây dựng và trình Ban Giám hiệu ban hành các quy định, quy trình và văn bản hướng dẫn thực hiện công tác đảm bảo chất lượng của Trường.
- Xây dựng kế hoạch, trình Ban Giám hiệu phê duyệt và triển khai công tác tự đánh giá chất lượng và công tác đánh giá ngoài chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.
- Phối hợp triển khai, theo dõi và tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện công tác đảm bảo chất lượng và cải tiến nâng cao chất lượng của các đơn vị thuộc Trường theo phân công của Ban Giám hiệu.
- Quản lý các cổng thông tin minh chứng và lưu trữ hồ sơ liên quan đến công tác tự đánh giá chất lượng và công tác đánh giá ngoài chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.
- Phối hợp với các đơn vị thuộc Trường thực hiện công tác khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan trong công tác đảm bảo chất lượng.
- Tổ chức tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục.

- Thống kê và báo cáo về công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường theo yêu cầu của Ban Giám hiệu và Cục Quản lý chất lượng – Bộ Giáo dục & Đào tạo.
- Thực hiện các công việc khác có liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng giáo dục theo yêu cầu của Ban giám hiệu.

### **3. Trách nhiệm của các Đơn vị trực thuộc Trường**

- Hoạt động đảm bảo chất lượng phải được xác định là nhiệm vụ trọng tâm và thường xuyên của đơn vị.
- Phổ biến các văn bản, quy định và hướng dẫn thực hiện công tác đảm bảo chất lượng của Trường cho viên chức của đơn vị và các bên liên quan.
- Phân công lãnh đạo và nhân sự thuộc đơn vị phối hợp với Phòng Đảm bảo chất lượng thực hiện công tác đảm bảo chất lượng tại đơn vị theo quy định của Trường.
- Tổ chức thực hiện công tác đảm bảo chất lượng và lưu trữ minh chứng tại đơn vị theo phân công của Ban Giám hiệu.
- Tham gia thực hiện công tác tự đánh giá chất lượng và công tác đánh giá ngoài chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo theo phân công của Ban Giám hiệu.
- Bố trí nhân sự tham gia các khóa tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục.
- Thống kê và báo cáo kết quả thực hiện công tác đảm bảo chất lượng của đơn vị theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.
- Phối hợp thực hiện các công việc khác có liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng phân công của Ban Giám hiệu.

### **4. Trách nhiệm của viên chức**

- Thực hiện công việc được phân công theo các quy định, quy trình và tiêu chuẩn thực hiện công việc của Trường.
- Tham gia thực hiện công tác đảm bảo chất lượng bên trong của đơn vị theo phân công của lãnh đạo đơn vị.
- Tuân thủ thực hiện các văn bản, quy định và hướng dẫn thực hiện công tác đảm bảo chất lượng của đơn vị và Trường.
- Tham gia thực hiện công tác tự đánh giá chất lượng và công tác đánh giá ngoài chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo theo phân công của lãnh đạo đơn vị.

- Tham gia các khóa tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục theo phân công.

## **5. Trách nhiệm của Người học**

- Chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, Điều lệ trường đại học và các quy chế, nội quy của Trường.
- Xây dựng kế hoạch học tập, rèn luyện theo chương trình, kế hoạch giáo dục, đào tạo của Trường.
- Tích cực tham gia các hoạt động rèn luyện ngoại khóa, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Trường.
- Tham gia và phản hồi thông tin ý kiến trong công tác khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan đối với các hoạt động của Trường.
- Tham các hoạt động kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo theo yêu cầu của Trường.

## **6. Văn bản – Quy định tham chiếu trong công tác đảm bảo chất lượng**

### **6.1 Văn bản – Quy định tham chiếu bên trong**

- Quyết định 2207/QĐ-ĐHM ngày 21 tháng 12 năm 2017 của Ban Giám hiệu về việc thành lập phòng Đảm bảo chất lượng.
- Quyết định số 514/QĐ-ĐHM ngày 29 tháng 3 năm 2018 của Ban Giám hiệu về Ban hành Kế hoạch chiến lược phát triển Trường giai đoạn 2018 – 2023.
- Quyết định số 1070/QĐ-ĐHM ngày 18 tháng 6 năm 2018 của Ban Giám hiệu về Ban hành Triết lý giáo dục của Trường.
- Quyết định số 1937/QĐ-ĐHM ngày 01 tháng 10 năm 2018 của Ban Giám hiệu quy định về công tác đảm bảo chất lượng bên trong của Trường.
- Quyết định số 1991/QĐ-ĐHM ngày 08 tháng 10 năm 2018 của Ban Giám hiệu quy định về Chiến lược đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường giai đoạn 2018-2023.
- Quyết định số 2826/QĐ-ĐHM ngày 25 tháng 11 năm 2020 của Ban Giám hiệu về việc ban hành Chính sách chất lượng Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh.
- Quyết định số 553/QĐ-ĐHM ngày 23 tháng 3 năm 2021 của Ban Giám hiệu về việc điều chỉnh danh sách công nhận nhân sự phụ trách công tác đảm bảo chất lượng tại đơn vị.

## 6.2 Văn bản – Quy định tham chiếu bên ngoài

- Luật Giáo dục 43/2019/QH14 ngày 14 tháng 6 năm 2019; Luật giáo dục đại học 08/2012/QH13 ngày 18 tháng 06 năm 2012; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học 34/2018/QH14 ngày 19 tháng 11 năm 2018;
- Thông tư 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ Giáo dục & Đào tạo quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.
- Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục & Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn 766/QLCL-KĐCL ngày 20 tháng 4 năm 2018 của Cục Quản lý chất lượng về hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn 1168/QLCL-KĐCLGD ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Cục quản lý chất lượng về thay thế Bản hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20 tháng 4 năm 2018 của Cục Quản lý chất lượng.
- Thông tư 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ Giáo dục & Đào tạo quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.
- Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ Giáo dục & Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- Công văn 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28 tháng 6 năm 2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục (Cục Quản lý chất lượng) về hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- Công văn 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20 tháng 4 năm 2018 của Cục quản lý chất lượng về sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- Công văn 4382 ngày 22 tháng 10 năm 2021 của Bộ Giáo dục & Đào tạo về hướng dẫn nhiệm vụ quản lý chất lượng năm học 2020-2021.

- Công văn 1169/QLCL-KĐCLGD ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Cục quản lý chất lượng về thay thế Bản hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo công văn số 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20 tháng 4 năm 2018 của Cục Quản lý chất lượng.
- Công văn thông báo 1684/TB-BGDĐT ngày 28 tháng 12 năm 2020 của Bộ Giáo dục & Đào tạo về kết luận của Thứ trưởng Hoàng Minh Sơn tại hội nghị tổng kết công tác bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đại học, cao đẳng sư phạm giai đoạn 2011-2020.
- Công văn 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng về Hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình đào tạo.
- Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo AUN-QA.
- Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo FIBAA.
- Công văn 2774/BGDĐT-QLCL ngày 28 tháng 5 năm 2019 của Bộ Giáo dục & Đào tạo về đẩy mạnh công tác bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đại học, cao đẳng sư phạm, trung cấp sư phạm.

## CHƯƠNG 4. QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Quy trình xử lý công việc của các đơn vị trong Trường được xây dựng và ban hành ngày 26/12/2019 theo Quyết định số 3031/QĐ-ĐHM.

### Phần 1. Danh mục viết tắt tên các đơn vị thuộc Trường

Tên các đơn vị	Tên viết tắt
Ban kế hoạch chiến lược	B.KHCL
Phòng Quản lý đào tạo	P.QLĐT
Trung tâm đào tạo trực tuyến	TT.ĐTTT
Trung tâm đào tạo từ xa	TT.ĐTTX
Khoa đào tạo sau đại học	K.ĐTSĐH
Phòng Hành chính-Quản trị	P.HC-QT
Phòng Tổ chức-Nhân sự	P.TC-NS
Phòng Công tác sinh viên	P.CTSV
Trạm y tế	YT
Trung tâm Quản lý Hệ thống thông tin	TT.QLHTTT
Phòng Đảm bảo chất lượng	P.ĐBCL
Thư Viện	TV
Ban học liệu	BHL
Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học	P.HT&QLKH
Phòng Thanh tra – Pháp chế	P.TT-PC
Phòng Khảo thí	P.KT
Phòng Đầu tư – Xây dựng	P.ĐT-XD

**Phần 2. Danh mục các quy trình làm việc của Trường**

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
	<b>I. Công tác hoạch định chiến lược</b>		
1.	Quy trình lập kế hoạch chiến lược	B.KHCL	KHCL.01
2.	Quy trình rà soát kế hoạch chiến lược	B.KHCL	KHCL.02
3.	Quy trình khảo sát, thu thập thông tin	B.KHCL	KHCL.03
4.	Quy trình triển khai, theo dõi, đánh giá thực hiện KHCL	B.KHCL	KHCL.04
	<b>II. Công tác quản lý đào tạo</b>		
	<b>2.1 Đào tạo hệ chính quy</b>		
5.	Quy trình tuyển sinh	P.QLĐT	ĐHCQ.01
6.	Quy trình đăng ký môn học	P.QLĐT	ĐHCQ.02
7.	Quy trình mở ngành	P.QLĐT	ĐHCQ.03
8.	Quy trình xếp thời khóa biểu	P.QLĐT	ĐHCQ.04
9.	Quy trình lập kế hoạch giảng dạy học kỳ, mời giảng viên và xếp thời khóa biểu chương trình chất lượng cao	P.QLĐT	ĐHCQ.05
10.	Quy trình quản lý hoạt động cải tiến phương pháp giảng dạy	P.QLĐT	ĐHCQ.06
11.	Quy trình mở ngành cập nhật và đánh giá chương trình đào tạo	P.QLĐT	ĐHCQ.07
12.	Quy trình dự giờ	P.QLĐT	ĐHCQ.08
13.	Quy trình xét chuyển, miễn, giảm môn học	P.QLĐT	ĐHCQ.09
14.	Quy trình tiếp nhận và xử lý công việc	P.QLĐT	ĐHCQ.10
15.	Quy trình khảo sát ý kiến của sinh viên về hoạt động giảng dạy	P.QLĐT	ĐHCQ.11
16.	Quy trình công việc giám sát tổ chức đào tạo	P.QLĐT	ĐHCQ.12
17.	Quy trình xét tốt nghiệp	P.QLĐT	ĐHCQ.13
18.	Quy trình xét tạm dừng học tập	P.QLĐT	ĐHCQ.14
19.	Quy trình xét thôi học	P.QLĐT	ĐHCQ.15
20.	Quy trình công việc giám sát tổ chức đào tạo	P.QLĐT	ĐHCQ.16
21.	Quy trình Khảo sát Tỷ lệ sinh viên có việc làm trong vòng 12 tháng sau khi tốt nghiệp	P.QLĐT	ĐHCQ.17



STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
22.	Quy trình Quản lý phôi văn bằng, chứng chỉ	P.QLĐT	ĐHCQ.18
23.	Quy trình In bằng tốt nghiệp	P.QLĐT	ĐHCQ.19
24.	Quy trình Chính sửa nội dung văn bằng, chứng chỉ	P.QLĐT	ĐHCQ.20
25.	Quy trình Cấp bản sao bằng tốt nghiệp	P.QLĐT	ĐHCQ.21
26.	Quy trình Thu hồi-Hủy bỏ văn bằng, chứng chỉ	P.QLĐT	ĐHCQ.22
27.	Quy trình Xử lý khiếu nại văn bằng, chứng chỉ	P.QLĐT	ĐHCQ.23
28.	Quy trình Xây dựng phương án xét tuyển và các tiêu chí tuyển sinh	P.QLĐT	ĐHCQ.24
29.	Quy trình cảnh báo học vụ	P.QLĐT	ĐHCQ.25
30.	Quy trình giám sát kết quả học tập	P.QLĐT	ĐHCQ.26
31.	Quy trình giám sát tỷ lệ thời học	P.QLĐT	ĐHCQ.27
	<b>2.2 Đào tạo trực tuyến</b>		
32.	Quy trình tiếp nhận hồ sơ và tư vấn tuyển sinh	TT.ĐTTT	ĐTTT.01
33.	Quy trình quản lý đăng ký môn học trực tuyến	TT.ĐTTT	ĐTTT.02
34.	Quy trình mở ngành	TT.ĐTTT	ĐTTT.03
35.	Quy trình lập thời khoá biểu và lịch thi học kỳ	TT.ĐTTT	ĐTTT.04
36.	Quy trình cải tiến phương pháp giảng dạy	TT.ĐTTT	ĐTTT.05
37.	Quy trình rà soát và điều chỉnh chương trình đào tạo	TT.ĐTTT	ĐTTT.06
38.	Quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả miễn, giảm môn học	TT.ĐTTT	ĐTTT.07
39.	Quy trình hỗ trợ kỹ thuật	TT.ĐTTT	ĐTTT.08
40.	Quy trình xét tốt nghiệp	TT.ĐTTT	ĐTTT.09
41.	Quy trình xét tạm dừng, thôi học và học lại	TT.ĐTTT	ĐTTT.10
42.	Quy trình khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp	TT.ĐTTT	ĐTTT.11
43.	Quy trình khảo sát sinh viên sau khi tốt nghiệp	TT.ĐTTT	ĐTTT.12
	<b>2.3 Đào tạo từ xa và vừa làm vừa học</b>		
44.	Quy trình tuyển sinh hình thức đào tạo từ xa	TT.ĐTTX	GĐTX.01
45.	Quy trình tuyển sinh hình thức Vừa làm vừa học	TT.ĐTTX	GĐTX.02
46.	Quy trình đăng ký môn học trực tuyến	TT.ĐTTX	GĐTX.03
47.	Quy trình mở ngành	TT.ĐTTX	GĐTX.04

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
48.	Quy trình bố trí Kế hoạch giảng dạy – Thời khóa biểu	TT.ĐTĐTX	GĐTX.05
49.	Quy trình cập nhật chương trình đào tạo	TT.ĐTĐTX	GĐTX.06
50.	Quy trình xây dựng chương trình đào tạo	TT.ĐTĐTX	GĐTX.07
51.	Quy trình xét chuyển, miễn, giảm môn học	TT.ĐTĐTX	GĐTX.08
52.	Quy trình xét tốt nghiệp	TT.ĐTĐTX	GĐTX.09
53.	Quy trình xét tạm dừng, thôi học và học lại	TT.ĐTĐTX	GĐTX.10
54.	Quy trình khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp	TT.ĐTĐTX	GĐTX.11
55.	Quy trình khảo sát sinh viên sau khi tốt nghiệp	TT.ĐTĐTX	GĐTX.12
	<b>2.4 Đào tạo sau đại học</b>		
56.	Quy trình tuyển sinh	K.ĐTSDH	SĐH.01
57.	Quy trình đăng ký môn học tự chọn trực tuyến	K.ĐTSDH	SĐH.02
58.	Quy trình xây dựng, thẩm định, mở ngành đào tạo và ban hành chương trình đào tạo trình độ sau đại học	K.ĐTSDH	SĐH.03
59.	Quy trình bố trí Kế hoạch giảng dạy – Thời khóa biểu	K.ĐTSDH	SĐH.04
60.	Quy trình rà soát đánh giá và cập nhật chương trình đào tạo sau đại học	K.ĐTSDH	SĐH.05
61.	Quy trình dự giờ giảng viên	K.ĐTSDH	SĐH.06
62.	Quy trình xét chuyển, miễn, giảm môn học	K.ĐTSDH	SĐH.07
63.	Quy trình đánh giá giảng viên	K.ĐTSDH	SĐH.08
64.	Quy trình xét tốt nghiệp	K.ĐTSDH	SĐH.09
65.	Quy trình xét tạm dừng, thôi học và học lại	K.ĐTSDH	SĐH.10
66.	Quy trình khảo sát học viên trước khi tốt nghiệp	K.ĐTSDH	SĐH.11
67.	Quy trình khảo sát thạc sĩ và tiến sĩ sau khi tốt nghiệp	K.ĐTSDH	SĐH.12
68.	Quy trình quản lý hoạt động cải tiến phương pháp giảng dạy	K.ĐTSDH	SĐH.13
69.	Quy trình kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy	K.ĐTSDH	SĐH.14
	<b>III. Công tác Hành chính – Quản trị</b>		
70.	Quy trình đầu tư, mua sắm trang thiết bị phục vụ công tác giảng dạy, học tập, nghiên cứu và quản lý	P.HC-QT	HCQT.01
71.	Quy trình bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị	P.HC-QT	HCQT.02
72.	Quy trình sửa chữa, cải tạo, nâng cấp trang thiết bị	P.HC-QT	HCQT.03

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
73.	Quy trình soạn thảo và ban hành văn bản cấp trường	P.HC-QT	HCQT.04
74.	Quy trình phổ biến văn bản cấp trường	P.HC-QT	HCQT.05
75.	Quy trình xử lý văn bản đến và văn bản đi	P.HC-QT	HCQT.06
76.	Quy trình thu hồi tài sản	P.HC-QT	HCQT.07
77.	Quy trình di chuyển tài sản	P.HC-QT	HCQT.08
78.	Quy trình thanh lý tài sản	P.HC-QT	HCQT.09
79.	Quy trình kiểm kê tài sản	P.HC-QT	HCQT.10
80.	Quy trình quản lý tài sản	P.HC-QT	HCQT.11
	<b>IV. Công tác Tổ chức – Nhân sự</b>		
81.	Quy trình nâng bậc lương thường xuyên	P.TC-NS	TCNS.01
82.	Quy trình nâng bậc lương trước thời hạn	P.TC-NS	TCNS.02
83.	Quy trình tuyển dụng viên chức	P.TC-NS	TCNS.03
84.	Quy trình kéo dài thời gian công tác	P.TC-NS	TCNS.04
85.	Quy trình đánh giá, phân loại viên chức	P.TC-NS	TCNS.05
86.	Quy trình quy hoạch viên chức lãnh đạo, quản lý các đơn vị thuộc Trường	P.TC-NS	TCNS.06
87.	Quy trình bổ nhiệm, bổ nhiệm lại viên chức lãnh đạo	P.TC-NS	TCNS.07
88.	Quy trình bình xét danh hiệu thi đua các cá nhân và các đơn vị thuộc trường	P.TC-NS	TCNS.08
89.	Quy trình thực hiện chế độ tập sự của viên chức	P.TC-NS	TCNS.09
90.	Quy trình đào tạo - bồi dưỡng viên chức	P.TC-NS	TCNS.10
	<b>V. Công tác sinh viên</b>		
91.	Quy trình tổ chức Chương trình gặp gỡ và trao đổi giữa lãnh đạo Nhà trường với sinh viên	P.CTSV	CTSV.01
92.	Quy trình tổ chức Tuần sinh hoạt công dân – sinh viên	P.CTSV	CTSV.02
93.	Quy trình tổ chức Giải Việt dã truyền thống	P.CTSV	CTSV.03
94.	Quy trình tổ chức Hội thao truyền thống sinh viên.	P.CTSV	CTSV.04
95.	Quy trình tổ chức Ngày hội Câu lạc bộ - Đội - Nhóm.	P.CTSV	CTSV.05
96.	Quy trình tổ chức Chương trình Tọa đàm-Báo cáo chuyên đề-Hướng nghiệp-Tư vấn việc làm	P.CTSV	CTSV.06

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
97.	Quy trình Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người học về chất lượng phục vụ và hiệu quả của công tác sinh viên.	P.CTSV	CTSV.07
98.	Quy trình Khảo sát sinh viên năm cuối, phục vụ công tác tư vấn, giới thiệu việc làm.	P.CTSV	CTSV.08
99.	Quy trình Khảo sát Tân sinh viên phục vụ công tác hướng nghiệp.	P.CTSV	CTSV.09
100.	Quy trình Tiếp doanh nghiệp trực tiếp đến liên hệ tuyển dụng.	P.CTSV	CTSV.10
101.	Quy trình tổ chức Chương trình gặp gỡ giữa lãnh đạo Nhà trường và doanh nghiệp hàng năm.	P.CTSV	CTSV.11
102.	Quy trình tổ chức ký kết hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp, cơ quan.	P.CTSV	CTSV.12
103.	Quy trình tổ chức tham quan doanh nghiệp	P.CTSV	CTSV.13
104.	Quy trình Triển khai bản tin hướng nghiệp và thông tin tuyển dụng hàng tuần của Trung tâm HN-TVVL.	P.CTSV	CTSV.14
105.	Quy trình Hỗ trợ truyền thông cho các đơn vị trên các kênh thông tin trường quản lý.	P.CTSV	CTSV.15
106.	Quy trình Tiếp nhận và đăng tin truyền thông trên các kênh thông tin trường quản lý.	P.CTSV	CTSV.16
107.	Quy trình Triển khai bản tin hàng tháng của Trường.	P.CTSV	CTSV.17
108.	Quy trình Xử lý thông tin an ninh trật tự và các phản ánh từ sinh viên thông qua đường dây nóng.	P.CTSV	CTSV.18
109.	Quy trình Công nhận, điều chỉnh Ban cán sự lớp -- Chủ nhiệm lớp sinh viên.	P.CTSV	CTSV.19
110.	Quy trình Đánh giá kết quả rèn luyện sinh viên.	P.CTSV	CTSV.20
111.	Quy trình Khen thưởng -- Kỷ luật Sinh viên.	P.CTSV	CTSV.21
112.	Quy trình Miễn, giảm học phí - hỗ trợ chi phí học tập.	P.CTSV	CTSV.22
113.	Quy trình Xét, trao học bổng khuyến khích học tập.	P.CTSV	CTSV.23
114.	Quy trình Đưa tin các hoạt động của các đơn vị trong trường trên màn hình LCD, Digital Poster, Khung tranh truyền thông	P.CTSV	CTSV.24
115.	Quy trình giám sát kết quả rèn luyện sinh viên	P.CTSV	CTSV.25
	<b>VI. Công tác y tế học đường</b>		

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
116.	Quy trình Đăng ký bảo hiểm y tế cho sinh viên	T.YT	YT.01
117.	Quy trình Khám sức khỏe cho sinh viên	T.YT	YT.02
	<b>VII. Công tác Quản lý hệ thống thông tin</b>		
118.	Quy trình cấp tài khoản thư điện tử (Tmail) cho người dùng	TT.QLHTTT	HTTT.01
119.	Quy trình cấp lại mật khẩu thư điện tử (email) và tài khoản HCMCOU-SSO cho người dùng	TT.QLHTTT	HTTT.02
120.	Quy trình hỗ trợ xử lý sự cố cho các đơn vị	TT.QLHTTT	HTTT.03
121.	Quy trình đăng ký sử dụng phòng máy	TT.QLHTTT	HTTT.04
122.	Quy trình thi và chuyển bài thi	TT.QLHTTT	HTTT.05
123.	Quy trình trực phòng máy	TT.QLHTTT	HTTT.06
124.	Quy trình xử lý máy hỏng	TT.QLHTTT	HTTT.07
	<b>VIII. Công tác Đảm bảo chất lượng</b>		
125.	Quy trình đăng thông tin lên web Phòng Đảm bảo chất lượng	P.ĐBCL	ĐBCL.01
126.	Quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi minh chứng	P.ĐBCL	ĐBCL.02
127.	Quy trình xây dựng kế hoạch và triển khai hoạt động ĐBCL giáo dục của trường	P.ĐBCL	ĐBCL.03
128.	Quy trình khảo sát	P.ĐBCL	ĐBCL.04
129.	Quy trình tổ chức tập huấn liên quan đến đảm bảo chất lượng	P.ĐBCL	ĐBCL.05
130.	Quy trình tự đánh giá chương trình đào tạo	P.ĐBCL	ĐBCL.06
131.	Quy trình tự đánh giá chất lượng giáo dục của Trường	P.ĐBCL	ĐBCL.07
132.	Quy trình chuẩn bị cho việc đánh giá ngoài	P.ĐBCL	ĐBCL.08
133.	Quy trình quản lý minh chứng	P.ĐBCL	ĐBCL.09
	<b>IX. Công tác Thư viện</b>		
134.	Quy trình bổ sung tài liệu	TV	TV.01
135.	Quy trình giải quyết góp ý, khiếu nại của bạn đọc	TV	TV.02
136.	Quy trình kiểm kê định kỳ tài liệu thư viện	TV	TV.03
137.	Quy trình xác nhận nợ Thư viện	TV	TV.04

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
138.	Quy trình thu tiền phạt mượn quá hạn và làm hỏng, mất tài liệu	TV	TV.05
139.	Quy trình phục vụ bạn đọc	TV	TV.06
140.	Quy trình xử lý kỹ thuật tài liệu	TV	TV.07
	<b>X. Công tác biên soạn học liệu</b>		
141.	Quy trình phối hợp cung ứng học liệu	BHL	BHL.01
142.	Quy trình biên soạn tài liệu học tập	BHL	BHL.02.
143.	Quy trình biên soạn tài liệu lưu hành nội bộ	BHL	BHL.03
144.	Quy trình biên soạn bài giảng thu thanh	BHL	BHL.04
145.	Quy trình biên soạn tài liệu hướng dẫn ôn tập	BHL	BHL.05
146.	Quy trình biên soạn giáo trình	BHL	BHL.06
	<b>XI. Công tác Nghiên cứu khoa học – Hợp tác quốc tế</b>		
147.	Quy trình triển khai NCKH sinh viên	P.HT&QLKH	NCKH.01
148.	Quy trình lập hồ sơ khen thưởng bài báo	P.HT&QLKH	NCKH.02
149.	Quy trình xin visa cho người nước ngoài	P.HT&QLKH	NCKH.03
150.	Quy trình tổ chức đoàn công tác nước ngoài	P.HT&QLKH	NCKH.04
151.	Quy trình tiếp đón đoàn	P.HT&QLKH	NCKH.05
152.	Quy trình quản lý hội thảo	P.HT&QLKH	NCKH.06
153.	Quy trình thực hiện dự án hợp tác về đào tạo	P.HT&QLKH	NCKH.07
154.	Quy trình thực hiện dự án hợp tác nghiên cứu	P.HT&QLKH	NCKH.08
155.	Quy trình ký kết hợp tác	P.HT&QLKH	NCKH.09
156.	Quy trình xử lý kê khai công bố khoa học của giảng viên	P.HT&QLKH	NCKH.10
157.	Quy trình tổ chức họp Hội đồng Trường	P.HT&QLKH	NCKH.11
158.	Quy trình tổ chức họp hội đồng Khoa học đào tạo	P.HT&QLKH	NCKH.12
159.	Quy trình tổ chức họp hội đồng chức danh	P.HT&QLKH	NCKH.13
160.	Quy trình xác nhận lý lịch, xác nhận kết quả NCKH, tham gia hội thảo	P.HT&QLKH	NCKH.14
	<b>XII. Công tác Thanh tra – Pháp chế</b>		
161.	Quy trình tiếp công dân	P.TT-PC	TTPC.01

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
162.	Quy trình kiểm tra kết quả chấm thi kết thúc môn học theo đơn yêu cầu	P.TT-PC	TTPC.02
163.	Quy trình kiểm tra kết quả chấm thi kết thúc môn học theo kế hoạch của Trường	P.TT-PC	TTPC.03
164.	Quy trình thanh tra công tác chuẩn bị thi tuyển sinh	P.TT-PC	TTPC.04
165.	Quy trình thanh tra công tác coi thi tuyển sinh	P.TT-PC	TTPC.05
166.	Quy trình thanh tra công tác chấm thi tuyển sinh	P.TT-PC	TTPC.06
167.	Quy trình thanh tra việc chỉ đạo tổ chức thực hiện của Hội đồng thi	P.TT-PC	TTPC.07
168.	Quy trình kiểm tra công tác tổ chức thi kết thúc môn học	P.TT-PC	TTPC.08
169.	Quy trình giám sát công tác tổ chức thi tại các đơn vị liên kết	P.TT-PC	TTPC.09
170.	Quy trình kiểm tra công tác chấm thi kết thúc môn học	P.TT-PC	TTPC.10
171.	Quy trình thanh tra công tác chuẩn bị xét tuyển	P.TT-PC	TTPC.11
172.	Quy trình thanh tra công tác xét tuyển	P.TT-PC	TTPC.12
173.	Quy trình thanh tra việc nhập học, kiểm tra hồ sơ thí sinh trúng tuyển	P.TT-PC	TTPC.13
174.	Quy trình thanh tra công tác xét và công nhận tốt nghiệp	P.TT-PC	TTPC.14
175.	Quy trình thanh tra điều kiện tổ chức thực hiện luận văn, luận án	P.TT-PC	TTPC.15
176.	Quy trình thanh tra công tác tổ chức đánh giá luận văn, luận án	P.TT-PC	TTPC.16
	<b>XIII. Công tác Khảo thí</b>		
177.	Quy trình Tổ chức thi trên giấy	P.KT	KT.01
178.	Quy trình Tổ chức thi trắc nghiệm trên máy tính	P.KT	KT.02
179.	Quy trình Tiếp nhận, in sao đề và lưu trữ đề thi	P.KT	KT.03
180.	Quy trình Chấm thi trắc nghiệm	P.KT	KT.04
	<b>XIV. Công tác Đầu tư – Xây dựng</b>		
181.	Quy trình trình phê duyệt chủ trương đầu tư và phê duyệt dự án đầu tư	P.ĐT-XD	ĐT.XD.01

STT	Quy trình của các đơn vị	Đơn vị thực hiện	Mã quy trình
182.	Quy trình sửa chữa nhỏ theo hình thức chỉ hoạt động thường xuyên	P.ĐT-XD	ĐT XD.02
183.	Quy trình thanh toán vốn đầu tư xây dựng	P.ĐT-XD	ĐT XD.03
184.	Quy trình quyết toán dự án đầu tư xây dựng	P.ĐT-XD	ĐT XD.04

Tổng cộng có 184 quy trình.



## **CHƯƠNG 5. HỆ THỐNG QUẢN LÝ THÔNG TIN**

### **ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG**

#### **1. Mục đích**

- Xây dựng, hoàn thiện hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng và các cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thu thập, xử lý và chia sẻ dữ liệu thông tin về các hoạt động của Trường phục vụ công tác quản lý, điều hành và ra quyết định của Trường ; phục vụ công tác đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo của Trường.

#### **2. Yêu cầu**

- Hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng và các cơ sở dữ liệu được xây dựng phải đảm bảo tính hệ thống, bảo mật, cập nhật và thuận tiện trong việc tiếp cận dữ liệu, thông tin ; đồng bộ hệ thống quản lý, quy trình xử lý công việc và các phần mềm, ứng dụng công nghệ thông tin đang sử dụng tại Trường.

#### **3. Định hướng xây dựng và quản lý hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng**

- Hệ thống thông tin quản lý và đảm bảo chất lượng của Trường bao gồm các cơ sở dữ liệu thông tin; các cổng thông tin, phần mềm quản lý thông tin và cơ sở hạ tầng thông tin.
- Cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác quản lý, điều hành và ra quyết định của Trường bao gồm:
  - + Thông tin đầu vào là số liệu thống kê của từng lĩnh vực, nội dung quản lý đã được cụ thể hóa trong quy trình, công cụ của hệ thống đảm bảo chất lượng trong trường.
  - + Thông tin đã qua xử lý là quá trình lưu giữ, phân loại, phân tích, đánh giá dữ liệu thông tin đầu vào.
  - + Thông tin đầu ra là số liệu đã được xử lý đối với tất cả các lĩnh vực, nội dung quản lý đã được cụ thể hóa trong quy trình, công cụ của hệ thống đảm bảo chất lượng trong trường.
- Cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ công tác đảm bảo chất lượng của Trường bao gồm:
  - + Cơ sở dữ liệu và minh chứng liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo theo quy định của Bộ Giáo dục & Đào tạo và các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng sử dụng.

- + Cơ sở dữ liệu và minh chứng liên quan công tác thu thập thông tin ý kiến các bên liên quan đối với hoạt động của Trường.
  - Nguyên tắc xây dựng cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng:
    - + Đầy đủ công cụ thu thập, xử lý, phân tích thông tin
    - + Dựa trên số liệu, dữ liệu khách quan
    - + Phân quyền truy cập hệ thống theo cấp độ quản lý phục vụ việc ra quyết định quản lý, điều hành các hoạt động đảm bảo chất lượng
    - + Thường xuyên cập nhật, bổ sung thông tin, dữ liệu đầu vào
  - Cơ sở hạ tầng thông tin của Trường bao gồm trang thiết bị, đường truyền, công nghệ và phần mềm, ứng dụng phục vụ việc xây dựng, vận hành hệ thống thông tin quản lý và đảm bảo chất lượng.
  - Xây dựng và ban hành quy chế quản lý thông tin đảm bảo chất lượng, trong đó chú trọng biện pháp và hình thức để công bố công khai các thông tin về hệ thống đảm bảo chất lượng.
- 4. Phân công các đơn vị chủ trì thu thập, xử lý dữ liệu thông tin và phối hợp quản lý hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng**
- Các đơn vị chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thu thập dữ liệu, thông tin theo chức năng – nhiệm vụ của đơn vị phục vụ công tác đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo của Trường
  - Cung cấp thông tin dữ liệu và công bố thông tin theo yêu cầu công việc và quy định của Trường.
  - Để thống nhất quản lý có hiệu quả hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng bên trong đối với các hoạt động của Trường, Ban Giám hiệu phân công nhiệm vụ các đơn vị chủ trì như sau :

STT	Thông tin và cơ sở dữ liệu theo chức năng – nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì
1	Công tác đảm bảo chất lượng, cơ sở dữ liệu và minh chứng phục vụ kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo	Phòng Đảm bảo chất lượng

STT	Thông tin và cơ sở dữ liệu theo chức năng – nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì
2	Công tác tuyển sinh, tổ chức đào tạo và kết quả đầu ra của Hệ chính quy tập trung – trình độ đại học	Phòng Quản lý đào tạo
3	Công tác tuyển sinh, tổ chức đào tạo và kết quả đầu ra của Hệ đào tạo từ xa – trình độ đại học	Trung tâm Đào tạo từ xa
4	Công tác tuyển sinh, tổ chức đào tạo và kết quả đầu ra của Hệ đào tạo từ xa trực tuyến – trình độ đại học	Trung tâm Đào tạo trực tuyến
6	Công tác tuyển sinh, tổ chức đào tạo và kết quả đầu ra của Hệ đào tạo sau đại học – trình độ thạc sĩ, tiến sĩ	Khoa Đào tạo Sau đại học
7	Công tác giảng dạy; xây dựng và rà soát chương trình đào tạo	Các Khoa
8	Công tác khảo thí, tổ chức thi và cơ sở dữ liệu điểm.	Phòng Khảo thí
9	Công tác thanh tra, kiểm tra và giám sát tổ chức đào tạo và khảo thí; công tác xử lý khiếu nại kết quả học tập của người học.	Phòng Thanh tra – Pháp chế
10	Công tác quản lý sinh viên hệ chính quy; Tổ chức hoạt động ngoại khóa và đánh giá rèn luyện; chính sách học bổng và hỗ trợ sinh viên; công tác hướng nghiệp và việc làm; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.	Phòng Công tác sinh viên
11	Công tác quản lý và phát triển hoạt động khoa học và công nghệ, hợp tác khoa học trong và ngoài nước; công tác hợp tác trong nước và quốc tế của trường.	Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học

STT	Thông tin và cơ sở dữ liệu theo chức năng – nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì
12	Công tác hành chính – quản trị, quản lý cơ sở vật chất, văn thư – lưu trữ và báo cáo công khai.	Phòng Hành chính – Quản trị
13	Công tác tổ chức – nhân sự; công tác tuyển dụng; công tác thi đua khen thưởng và kỷ luật; quản lý và thực hiện các chế độ chính sách của Trường	Phòng Tổ chức – Nhân sự
14	Công tác đầu tư và xây dựng; phát triển cơ sở vật chất.	Phòng Đầu tư – Xây dựng
15	Công tác quản lý hệ thống thông tin và cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý và tổ chức đào tạo	Trung tâm Quản lý hệ thống thông tin
16	Công tác thư viện; cơ sở dữ liệu phục vụ giảng dạy và nghiên cứu khoa học	Thư viện
17	Công tác phát triển học liệu; phân phối và kinh doanh học liệu	Ban học liệu
18	Công tác chăm sóc sức khỏe và bảo hiểm y tế	Trạm Y tế

## **CHƯƠNG 6. KHẢO SÁT THU THẬP Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐỐI VỚI CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA TRƯỜNG**

### **1. Mục đích**

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan là kênh thông tin ghi nhận, bổ sung thông tin cho các cấp quản lý trong việc xem xét đánh giá hiệu quả thực hiện công việc của các cá nhân/đơn vị, kịp thời phát hiện những hạn chế trong hoạt động quản lý/đào tạo để xác định các giải pháp điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng đào tạo; Phục vụ hoạt động đảm bảo chất lượng, kiểm định chất lượng và thực hành văn hóa chất lượng giáo dục của Trường.

### **2. Các lĩnh vực cơ bản thực hiện khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan**

- Kế hoạch chiến lược phát triển của Trường; Sứ mạng; Tầm nhìn; Giá trị cốt lõi; Triết lý giáo dục.
- Xây dựng, rà soát chương trình đào tạo, chương trình dạy học; Hoạt động dạy và học, phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá; Chính sách tuyển sinh.
- Hoạt động khoa học công nghệ, hợp tác quốc tế.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị; Hệ thống công nghệ thông tin; Thư viện; Sức khỏe; An ninh trường học; Môi trường cảnh quan.
- Hoạt động phục vụ, hỗ trợ người học; Hoạt động phục vụ cộng đồng.
- Tình trạng việc làm và thu nhập của người học sau khi tốt nghiệp.
- Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.
- Các nội dung khảo sát lấy ý kiến/ mức độ hài lòng các bên liên quan khác

### **3. Quy trình thực hiện**

Quy trình cơ bản thực hiện công tác khảo sát lấy kiến các bên liên quan bao gồm :

- **Bước 1** : Xây dựng kế hoạch khảo sát
  - + Đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch khảo sát lấy kiến các bên liên quan theo mục tiêu và yêu cầu thu thập thông tin.
  - + Xác định đối tượng khảo sát lấy kiến các bên liên quan và quy mô mẫu.
  - + Lựa chọn phương pháp khảo sát thu thập lấy kiến các bên liên quan
  - + Lập dự trù kinh phí thực hiện

- **Bước 2 :** Trình Ban Giám hiệu phê duyệt kế hoạch khảo sát
  - + Đơn vị chủ trì điều chỉnh, bổ sung kế hoạch khảo sát lấy kiến các bên liên quan theo chỉ đạo của Ban Giám hiệu và góp ý của các đơn vị liên quan (nếu có)
  - + Đơn vị chủ trì trình Ban Giám hiệu phê duyệt kế hoạch khảo sát lấy kiến các bên liên quan.
- **Bước 3 :** Thực hiện kế hoạch khảo sát
  - + Đơn vị chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện kế hoạch khảo sát lấy kiến các bên liên quan.
  - + Tổ chức thu thập và xử lý thông tin, dữ liệu theo yêu cầu khảo sát.
  - + Đơn vị chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan viết báo cáo kết quả khảo sát.
- **Bước 4 :** Trình Ban Giám hiệu phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát
  - + Đơn vị chủ trì gửi Dự thảo báo cáo kết quả khảo sát cho Ban Giám hiệu và các đơn vị liên quan xem xét và góp ý.
  - + Đơn vị chủ trì điều chỉnh, bổ sung báo cáo kết quả khảo sát lấy kiến các bên liên quan theo chỉ đạo của Ban Giám hiệu và góp ý của các đơn vị liên quan (nếu có)
  - + Đơn vị chủ trì trình Ban Giám hiệu phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát lấy kiến các bên liên quan.
- **Bước 5 :** Công bố báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan
  - + Đơn vị chủ trì công bố và gửi báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan cho các đối tượng, các đơn vị liên quan theo yêu cầu đảm bảo chất lượng.
- **Bước 6 :** Hoạt động cải tiến dựa trên kết quả khảo sát và cải tiến công tác khảo sát ý kiến
  - + Đơn vị chủ trì đánh giá quá trình thực hiện kế hoạch khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan và đề xuất các giải pháp cải tiến cho chu kỳ tiếp theo.
  - + Các đơn vị liên quan lập kế hoạch điều chỉnh, cải tiến công việc dựa trên kết quả khảo sát.
  - + Đơn vị chủ trì và các đơn vị liên quan gửi kế hoạch và kết quả điều chỉnh, cải tiến cho Phòng Đảm bảo chất lượng tổng hợp và báo cáo Ban Giám hiệu.

#### **4. Sử dụng kết quả khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan**

- Làm căn cứ để cải tiến, từng bước nâng cao chất lượng giáo dục, chất lượng phục vụ người học và các hoạt động khác của Trường.
- Làm căn cứ để đánh giá thi đua tập thể và viên chức hàng năm.
- Làm minh chứng phục vụ cho hoạt động tự đánh giá và đánh giá ngoài chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.


#### **5. Hồ sơ khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan**

- Hồ sơ khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan phục vụ cho công tác đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo bao gồm :
  - + Quy định phân công trách nhiệm và nội dung khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan.
  - + Kế hoạch khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan.
  - + Bảng câu hỏi khảo sát.
  - + Báo cáo kết quả khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan.
  - + Kế hoạch cải tiến từ kết quả khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan.
  - + Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch cải tiến.
- Các đơn vị được phân công báo cáo kết quả thực hiện và gửi hồ sơ khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan về Phòng Đảm bảo chất lượng tổng hợp và báo cáo cho Ban Giám hiệu định kỳ.

#### **6. Lưu trữ hồ sơ khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan**

- Các tài liệu liên quan đến hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan, khuyến khích các đơn vị số hóa và được lưu trữ tại đơn vị chủ trì thực hiện.
- Cơ sở dữ liệu sau khi xử lý, báo cáo chính thức cho Ban Giám hiệu và chuyển đến các bên liên quan, được lưu trữ tại đơn vị chủ trì thực hiện và Phòng Đảm bảo chất lượng.
- Thời hạn lưu trữ thực hiện theo Quyết định số 971/QĐ-ĐHM ngày 05/06/2018 của Trường về quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ.

#### **7. Phân công thực hiện**

- Phân công thực hiện công tác khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan về các hoạt động của Trường theo Quyết định số 1194/QĐ-DHM ban hành ngày 27/05/2021. 

Stt	Hoạt động khảo sát lấy ý kiến	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Kế hoạch chiến lược của Trường; Sứ mạng; Tầm nhìn; Giá trị cốt lõi; Triết lý giáo dục.	Ban Kế hoạch chiến lược	Các đơn vị
2	Xây dựng, rà soát chương trình đào tạo, chương trình dạy học.	Các đơn vị quản lý đào tạo	Các Khoa
3	Hoạt động dạy và học, phương pháp giảng dạy.	Các đơn vị quản lý đào tạo	Các Khoa
4	Hoạt động khảo thí, phương pháp đánh giá.	Phòng Khảo thí	Các Khoa
5	Chính sách tuyển sinh.	Các đơn vị quản lý đào tạo	Các Khoa
6	Hoạt động khoa học công nghệ.	Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học	- Các Khoa - Các nhóm nghiên cứu
7	Hoạt động hợp tác quốc tế.	Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học	Khoa Đào tạo Sau đại học
8	Cơ sở vật chất, trang thiết bị.	Phòng Hành chính - Quản trị	Các đơn vị
9	Thư viện.	- Thư viện - Ban học liệu	- Các Khoa - Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học
10	Hệ thống công nghệ thông tin.	- Trung tâm Quản lý hệ thống thông tin - Trung tâm Đào tạo trực tuyến	Các đơn vị
11	Môi trường cảnh quan.	Phòng Hành chính - Quản trị	Các Cơ sở
12	Sức khỏe (y tế, tư vấn tâm lý).	Trạm Y tế	- Các Khoa - Phòng Công tác sinh viên
13	An ninh trường học.	Phòng Hành chính - Quản trị	- Phòng Công tác sinh viên - Văn phòng Đoàn thanh niên - Hội sinh viên



Stt	Hoạt động khảo sát lấy ý kiến	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
14	Hoạt động phục vụ người học (hoạt động ngoại khóa, tư vấn học tập, hoạt động văn thể mỹ, giải quyết chính sách, hoạt động quản lý kết quả học tập của người học).	- Phòng Công tác sinh viên - Văn phòng Đoàn thanh niên – Hội sinh viên	- Các Khoa - Phòng Khảo thí - Các cơ sở
15	Hoạt động hỗ trợ người học (tư vấn việc làm, nhà trọ).	Phòng Công tác sinh viên	Các Khoa
16	Hoạt động phục vụ cộng đồng.	- Phòng Công tác sinh viên - Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học	Các đơn vị
17	Tình trạng việc làm và thu nhập của người học sau khi tốt nghiệp.	Các đơn vị quản lý đào tạo	- Phòng Công tác sinh viên - Các Khoa
18	Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Các đơn vị
19	Hoạt động đảm bảo chất lượng.	Phòng Đảm bảo chất lượng	Các đơn vị

## CHƯƠNG 7. CÔNG CỤ HỖ TRỢ CÔNG TÁC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

### 1. Phân tích SWOT

#### 1.1 Mục tiêu

- Phân tích SWOT được sử dụng để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức, công việc để xác định các giải pháp chiến lược phù hợp.
- SWOT là tập hợp viết tắt những chữ cái đầu tiên của các từ tiếng Anh: **S**trengths (Điểm mạnh), **W**eaknesses (Điểm yếu), **O**pportunities (Cơ hội) và **T**hreats (Thách thức)

#### 1.2 Hướng dẫn thực hiện phân tích SWOT

- **Bước 1.** Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức, công việc
- **Bước 2.** Xác định các yếu tố ảnh hưởng bên trong và các yếu tố ảnh hưởng bên ngoài
  - + Yếu tố ảnh hưởng bên trong là những yếu tố mà tổ chức có thể kiểm soát và tác động
  - + Yếu tố ảnh hưởng bên ngoài là những yếu tố mà tổ chức không thể kiểm soát và tác động
- **Bước 3.** Xác định Điểm mạnh – Điểm yếu – Cơ hội – Thách thức
  - + Điểm mạnh là những yếu tố ảnh hưởng bên trong thuận lợi cho tổ chức, công việc khi triển khai thực hiện.
  - + Điểm yếu là những yếu tố ảnh hưởng bên trong bất lợi cho tổ chức, công việc khi triển khai thực hiện.
  - + Cơ hội là những yếu tố ảnh hưởng bên ngoài thuận lợi cho cho tổ chức, công việc khi triển khai thực hiện.
  - + Thách thức là những yếu tố ảnh hưởng bên ngoài bất lợi cho cho tổ chức, công việc khi triển khai thực hiện.
- **Bước 4.** Lựa chọn các giải pháp phù hợp
  - + Chiến lược SO (Strengths - Opportunities) Lựa chọn những giải pháp phát huy điểm mạnh của tổ chức để tận dụng cơ hội.
  - + Chiến lược WO (Weaks - Opportunities) Lựa chọn những giải pháp khắc phục điểm yếu của tổ chức để tận dụng cơ hội.

- + Chiến lược ST (Strengths - Threats) Lựa chọn những giải pháp dựa trên điểm mạnh của tổ chức để giảm thiểu rủi ro do môi trường bên ngoài gây ra.
- + Chiến lược WT (Weaknesses - Threats) Lựa chọn những giải pháp phòng thủ để hạn chế tác động của môi trường bên ngoài từ những điểm yếu của của tổ chức.

## **2. Phân tích đối sánh**

### **2.1 Mục tiêu**

- Phân tích đối sánh giúp tổ chức xác định khoảng cách giữa vị trí hiện tại và vị trí tương lai muốn đạt được. Từ đó xác định những công việc, giải pháp cần thực hiện để thu hẹp khoảng cách chênh lệch.

### **2.2 Hướng dẫn thực hiện phân tích đối sánh**

- **Bước 1.** Xác định các tiêu chí sử dụng để đối sánh
  - + Liệt kê các tiêu chí đối sánh sử dụng
  - + Lựa chọn đối tượng đối sánh
- **Bước 2.** Phân tích hiện trạng
  - + Xác định vị trí hiện tại của tổ chức
  - + Xác định vị trí hiện tại của đối tượng đối sánh
  - + Phân tích và xác định nguyên nhân tạo ra khoảng cách chênh lệch
- **Bước 3.** Đề xuất giải pháp
  - + Thảo luận và phát triển các giải pháp thu hẹp khoảng cách chênh lệch
  - + Lựa chọn giải pháp và lập kế hoạch thực hiện

## **3. Mô hình chuẩn hóa công việc – SDCA**

### **3.1 Mục tiêu**

- Mô hình chuẩn hóa công việc SDCA được sử dụng để kiểm soát/duy trì chất lượng theo tiêu chuẩn công việc và quy trình xử lý công việc đã được chuẩn hóa.

### **3.2 Hướng dẫn thực hiện mô hình chuẩn hóa công việc - SDCA**

- **Bước 1 – Chuẩn hóa công việc (STANDARDIZE)**
  - + Xác định tiêu chuẩn thực hiện công việc
  - + Chuẩn hóa quy trình xử lý công việc
  - + Hướng dẫn và huấn luyện nhân sự để hiểu biết, thực hiện đúng theo tiêu chuẩn thực hiện công việc và quy trình xử lý công việc đã chuẩn hóa

- + Lập kế hoạch thực hiện công việc
- **Bước 2 – Tổ chức thực hiện (DO)**
  - + Triển khai thực hiện công việc theo tiêu chuẩn công việc và quy trình xử lý công việc đã chuẩn hóa
  - + Đo lường kết quả thực hiện công việc theo quá trình triển khai thực hiện công việc
- **Bước 3 – Kiểm tra công việc**
  - + Đánh giá quá trình tổ chức thực hiện công việc và kết quả công việc đạt được so với tiêu chuẩn công việc và quy trình xử lý công việc đã chuẩn hóa.
  - + Xác định các sai lệch so với tiêu chuẩn công việc, quy trình xử lý công việc
  - + Phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục để đạt tiêu chuẩn công việc và quy trình xử lý công việc đã chuẩn hóa.
- **Bước 4 – Đánh giá và điều chỉnh (ACT)**
  - + Tiến hành tổng kết, đánh giá quá trình thực hiện công việc và kết quả công việc đạt được theo tiêu chuẩn công việc, quy trình xử lý công việc đã chuẩn hóa khi kết thúc thực hiện công việc.
  - + Điều chỉnh công việc thực hiện ở chu kỳ tiếp theo. Cụ thể như sau :
    - + Các công việc tiếp tục chuẩn hóa để duy trì chất lượng
    - + Các công việc cần cải tiến để nâng cao chất lượng (nếu có)

#### **4. Mô hình cải tiến công việc - PDCA**

##### **4.1 Mục tiêu :**

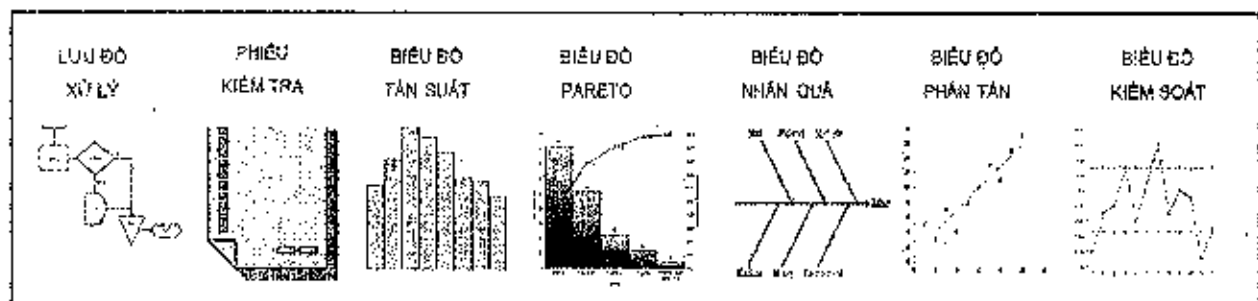
- Mô hình cải tiến công việc PDCA được sử dụng để cải tiến công việc nâng cao chất lượng để đạt được tiêu chuẩn chất lượng đề ra.

##### **4.2 Hướng dẫn thực hiện mô hình cải tiến công việc - PDCA**

- **Bước 1. Hoạch định kế hoạch cải tiến công việc (PLAN)**
  - + Xác định công việc cần cải tiến
  - + Phân tích nguyên nhân và ảnh hưởng của công việc cần cải tiến
  - + Xác định mục tiêu và kết quả cần đạt được sau khi cải tiến công việc
  - + Lựa chọn giải pháp/ cách làm để thực hiện cải tiến thực hiện công việc
  - + Lập kế hoạch triển khai cải tiến thực hiện công việc

- + Phân công trách nhiệm các bên liên quan thực hiện cải tiến công việc
- **Bước 2. Tổ chức thực hiện kế hoạch cải tiến công việc (DO)**
  - + Họp triển khai kế hoạch thực hiện cải tiến công việc
  - + Xây dựng quy trình xử lý công việc và thủ tục liên quan
  - + Triển khai thực hiện kế hoạch cải tiến công việc
  - + Đo lường kết quả cải tiến thực hiện công việc đạt được
- **Bước 3. Kiểm tra và đánh giá (CHECK)**
  - + Khảo sát thu thập thông tin các bên liên quan (nếu cần thiết)
  - + Phân tích kết quả cải tiến thực hiện công việc đạt được
  - + Đánh giá hiệu quả các giải pháp cải tiến thực hiện công việc
  - + Đề xuất các giải pháp bổ sung (nếu có)
  - + Điều chỉnh kế hoạch cải tiến thực hiện công việc (nếu có)
- **Bước 4. Tổng kết và triển khai tiếp theo (ACT)**
  - + Báo cáo tổng kết kết quả cải tiến thực hiện công việc
  - + Đánh giá các giải pháp, hoạt động cải tiến công việc và rút kinh nghiệm
  - + Hoàn thiện các quy trình xử lý, thủ tục và tiêu chuẩn thực hiện công việc
  - + Xác định những thay đổi áp dụng trong chu kỳ thực hiện công việc tiếp theo
    - Các công việc tiếp tục cải tiến để nâng cao chất lượng
    - Các công việc chuyển sang chuẩn hóa công việc để duy trì

## 5. Công cụ thống kê trong quản lý chất lượng



### 5.1 Lưu đồ xử lý (Flow chart)

#### 5.1.1 Mục tiêu

- Lưu đồ xử lý mô tả chuỗi các bước công việc triển khai theo quá trình thực hiện công việc.

- Lưu đồ xử lý giúp thể hiện tiến trình công việc một cách trực quan để kết nối các bước, hướng đến việc chuẩn hóa quy trình xử lý công việc.
- Lưu đồ quá trình được sử dụng trong phân tích tìm ra khu vực xảy ra các vấn đề trong quá trình thực hiện công việc để tập trung giải quyết.

### **5.1.2 Hướng dẫn thực hiện**

- Xác định mục tiêu và công việc cần xây dựng lưu đồ xử lý công việc
- Khảo sát và phân tích quá trình thực hiện công việc.
- Xác định các bước thực hiện công việc bao gồm : hoạt động, quyết định, đầu vào, đầu ra
- Dự thảo lưu đồ xử lý công việc và tiến hành lấy ý kiến góp ý.
- Xem xét, điều chỉnh và bổ sung lưu đồ xử lý công việc trên cơ sở ý kiến đóng góp.
- Ban hành quy định và triển khai thực hiện xử lý công việc theo lưu đồ.
- Định kỳ rà soát và thu thập ý kiến các bên liên quan để cải tiến lưu đồ xử lý công việc.

## **5.2 Phiếu kiểm tra (Check sheet)**

### **5.2.1 Mục tiêu**

- Phiếu kiểm tra là một phương tiện để thu thập và lưu trữ dữ liệu một cách trực quan, nhất quán và tạo điều kiện thuận lợi cho việc phân tích dữ liệu thông tin liên quan đến quá trình thực hiện công việc.
- Dữ liệu thu được từ phiếu kiểm tra là đầu vào cho các công cụ phân tích dữ liệu khác như Biểu đồ phân bố, Biểu đồ Pareto...

### **5.2.2 Hướng dẫn thực hiện**

- Xác định mục tiêu kiểm tra và thu thập dữ liệu thông tin
- Xây dựng biểu mẫu ghi chép dữ liệu thông tin. Lưu ý các nội dung : nhân sự, địa điểm, thời gian và cách thức kiểm tra.
- Tiến hành thử nghiệm kiểm tra và thu thập dữ liệu thông tin.
- Đánh giá và sửa đổi biểu mẫu nếu cần thiết
- Lập kế hoạch và triển khai kiểm tra, thu thập thông tin
- Viết báo cáo kết quả thực hiện và đề xuất.

## **5.3 Biểu đồ tần suất (Histogram)**

### **5.3.1 Mục tiêu**

- Biểu đồ tần suất là một dạng biểu đồ cột cho thấy bằng hình ảnh sự thay đổi, biến động của một tập hợp các dữ liệu theo những hình dạng nhất định.
- Biểu đồ tần suất được sử dụng để tập hợp, phân loại, sắp xếp lại dữ liệu và mô tả sự phân bố dưới những dạng biểu đồ cột khác nhau theo đặc điểm của các dữ liệu thu được.
- Căn cứ vào dạng phân bố tần suất bằng đồ thị để đưa ra những kết luận về tình hình bình thường hay bất thường của chỉ tiêu chất lượng, của quá trình. Từ đó đưa ra những quyết định phù hợp để cải tiến, nâng cao chất lượng.

### 5.3.2 Hướng dẫn thực hiện

- Xác định mục tiêu, đối tượng và phạm vi thu thập dữ liệu thông tin.
- Thu thập dữ liệu thông tin liên quan
- Vẽ biểu đồ mật độ phân bố mô tả các dữ liệu thông tin
- Viết báo cáo và nhận xét về dữ liệu thông tin trên cơ sở so sánh với các đường giới hạn kiểm soát và xem xét sự đồng đều của độ phân tán của dữ liệu thông tin.

## 5.4 Biểu đồ Pareto (Pareto Chart)

### 5.4.1 Mục tiêu

- Biểu đồ Pareto là một dạng đồ thị hình cột phản ánh các dữ liệu thu thập được, sắp xếp theo thứ tự từ cao đến thấp, chỉ rõ các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết trước.
- Biểu đồ Pareto được xây dựng trên quy luật Pareto cho rằng với một vấn đề chỉ có 20% các nguyên nhân gây nên 80% kết quả của vấn đề đó. Do đó, vấn đề có thể được giải quyết 80% khi ưu tiên giải quyết 20% các nguyên nhân chủ yếu trong tổng số các nguyên nhân gây ra vấn đề (Nguyên lý 80/20).
- Trong kiểm soát chất lượng, biểu đồ Pareto được sử dụng để thể mô tả và xác định các nguyên nhân phổ biến nhất gây ra vấn đề trong quá trình thực hiện công việc.

### 5.4.2 Hướng dẫn thực hiện

- Xác định mục tiêu, đối tượng và phạm vi thu thập dữ liệu thông tin.
- Thu thập dữ liệu thông tin liên quan
- Xử lý dữ liệu thông tin và tính tần suất, tần suất tích lũy, tỷ lệ và tỷ lệ tích lũy. Sau đó sắp xếp dữ liệu giảm dần theo tần suất.
- Vẽ biểu đồ Pareto mô tả dữ liệu thông tin liên quan.

- Viết báo cáo và đề xuất các vấn đề cần ưu tiên giải quyết trên cơ sở xem xét và phân tích biểu đồ Pareto.

## **5.5 Biểu đồ quan hệ nhân quả (Cause & effect diagram)**

### **5.5.1 Mục tiêu**

- Sơ đồ nhân quả được sử dụng để mô tả mối quan hệ giữa kết quả và nguyên nhân gây ra kết quả đó trong quá trình thực hiện công việc.
- Những sai lệch trong quá trình thực hiện công việc thường có rất nhiều nguyên nhân gây ra. Biểu đồ nhân quả giúp chúng ta xác định và mô tả có hệ thống các nguyên nhân gây ra các vấn đề, từ đó lựa chọn các giải pháp phù hợp để tập trung giải quyết các nguyên nhân cốt lõi để kiểm soát chất lượng.

### **5.5.2 Hướng dẫn thực hiện**

- Xác định vấn đề cần phân tích mối quan hệ nhân quả.
- Thu thập dữ liệu thông tin liên quan.
- Phân tích và xác định các nguyên nhân chính của vấn đề.
- Phân tích và xác định các nguyên nhân phụ cấp 2, cấp 3 của các nguyên nhân chính.
- Mô tả các nhân nhân chính và các nguyên nhân phụ cấp 2, 3 theo biểu đồ quan hệ nhân quả.
- Viết báo cáo và xác định các nguyên nhân cốt lõi của vấn đề cần ưu tiên giải quyết trên cơ sở xem xét và phân tích biểu đồ quan hệ nhân quả.

## **5.6 Biểu đồ phân tán (Scatter Diagram)**

### **5.6.1 Mục tiêu**

- Biểu đồ phân tán là một dạng đồ thị biểu hiện mối tương quan giữa nguyên nhân và kết quả hoặc giữa các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng trong quá trình thực hiện công việc.
- Một chỉ tiêu chất lượng được tạo ra nhờ sự kết hợp và tác động của nhiều yếu tố khác nhau trong quá trình thực hiện công việc. Để đánh giá chất lượng, chúng ta có thể dùng hai hoặc nhiều dữ liệu cùng một lúc mô tả mối tương quan giữa các yếu tố trên đồ thị. Thông qua đó, chúng ta có thể xác định được khuynh hướng tác động của nguyên nhân đang xem xét tới kết quả cụ thể đạt được.

### **5.6.2 Hướng dẫn thực hiện :**



- Xác định các yếu tố cần phân tích mối quan hệ trong quan
- Thu thập dữ liệu thông tin liên quan.
- Vẽ biểu đồ phân tán để mô tả mối quan hệ trong quan.
- Viết báo cáo và nhận xét mối quan hệ tương quan giữa các yếu tố trên cơ sở xem xét và phân tích biểu đồ phân tán.

## **5.7 Biểu đồ kiểm soát (Control charts)**

### **5.7.1 Mục tiêu**

- Biểu đồ kiểm soát là một công cụ để theo dõi và nhận biết sự thay đổi của quá trình thực hiện công việc. Mức độ biến động từ dữ liệu thu thập được sẽ cho biết tình trạng thực hiện công việc hiện tại hoặc dự đoán trong tương lai.
- Biểu đồ kiểm soát giúp loại bỏ các biến thiên bất thường nhờ phân tích các nguyên nhân xác định được ra khỏi các nguyên nhân ngẫu nhiên.
- Một biểu đồ kiểm soát gồm có đường trung bình, giới hạn trên, giới hạn dưới và các giá trị đặc tính ghi trên biểu đồ biểu thị trạng thái của quá trình.
- Nếu các giá trị đo đều nằm bên trong hai đường giới hạn trên và dưới không có khuynh hướng đặc biệt gì thì quá trình được coi như ở trạng thái kiểm soát được.
- Nếu các giá trị đo vượt ra khỏi các giới hạn kiểm soát hoặc có dạng không bình thường thì quá trình bị coi là vượt khỏi tầm kiểm soát.

### **5.7.2 Hướng dẫn thực hiện :**

- Xác định mục tiêu và yếu tố cần theo dõi và kiểm soát quá trình thực hiện công việc
- Lựa chọn biểu đồ kiểm soát phù hợp.
- Quyết định cỡ mẫu và tần số lấy mẫu khảo sát.
- Thu thập thông tin dữ liệu liên quan (nên ít nhất là 20 mẫu)
- Xác định các giá trị thống kê đặc trưng cho mỗi mẫu.
- Xác định các giá trị đường trung tâm, các đường giới hạn kiểm soát dựa trên các giá trị thống kê từ các mẫu.
- Thiết lập biểu đồ và đánh dấu trên biểu đồ các giá trị thống kê mẫu.
- Kiểm tra trên biểu đồ các điểm (giá trị mẫu đo) ở ngoài giới hạn kiểm soát và đối với các dấu hiệu bất thường vượt khỏi phạm vi kiểm soát.
- Ra quyết định để giải quyết vấn đề.

## CHƯƠNG 8 : TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Thời gian cập nhật

- Phòng Đảm bảo chất lượng có trách nhiệm định kỳ rà soát nội dung Sổ tay đảm bảo chất lượng và điều chỉnh cập nhật cho phù hợp với điều kiện thực tế của Trường; yêu cầu của công tác đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.

### 2. Giám sát thực hiện, khen thưởng và xử lý vi phạm

- Phòng Đảm bảo chất lượng phối hợp với các đơn vị chức năng trong Trường định kỳ tổ chức kiểm tra, giám sát tình hình thực hiện các quy định, kế hoạch đảm bảo chất lượng giáo dục tại các đơn vị; hoặc tổ chức kiểm tra đột xuất theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.
- Các đơn vị thực hiện tốt kế hoạch công tác đảm bảo chất lượng giáo dục và đạt được kết quả xuất sắc sẽ được đề nghị khen thưởng theo quy định của Trường.
- Những đơn vị không thực hiện đúng quy định về công tác đảm bảo chất lượng giáo dục tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của Trường./