

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

Đại học Quốc gia Tp.HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

BAN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

*(Ban hành kèm Quyết định 1750 /ĐHBK-ĐBCL
ngày 21 tháng 7 năm 2014)*

MỤC LỤC		
STT	Nội dung	Trang
Phần 1	Giới thiệu chung sổ tay chất lượng	5
1	Khái quát	5
2	Cấu trúc sổ tay chất lượng	5
3	Quản lý sổ tay chất lượng	6
3.1	Trách nhiệm	6
3.2	Đối tượng sử dụng	6
3.3	Quản lý sổ tay chất lượng	6
3.4	Định nghĩa, các từ viết tắt	6
Phần 2	Giới thiệu về Trường Đại học Bách Khoa	8
1	Tổng quan về Trường	8
2	Cơ cấu tổ chức hành chính của Trường	9
3	Đội ngũ cán bộ, giảng viên	9
Phần 3	Giới thiệu chung hệ thống chất lượng của Trường	10
1	Phạm vi áp dụng	10
2	Cơ cấu tổ chức HTCL trường đại học Bách khoa	10
Phần 4	Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng	11
1	Cấu trúc hệ thống văn bản của Trường	11
2	Quản lý, sử dụng tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng	12
Phần 5	Trách nhiệm của lãnh đạo	13
1	Cam kết của lãnh đạo	13
2	Định hướng vào khách hàng	13
3	Chính sách chất lượng	13
4	Hoạch định chất lượng	14
5	Trách nhiệm, quyền hạn và thông tin nội bộ	14
6	Xem xét của lãnh đạo	15
Phần 6	Quản lý nguồn lực	17
1	Cung cấp nguồn nhân lực	17
2	Nguồn nhân lực	17
3	Cơ sở hạ tầng	17
4	Môi trường làm việc	18
Phần 7	Quản lý các quá trình Giảng dạy, học tập và huấn luyện	19
1	Hoạch định công tác	19
2	Các quá trình liên quan đến khách hàng	19
3	Triển khai ngành, khóa đào tạo mới	20
4	Mua hàng	21

5	Quản lý quá trình giảng dạy	22
6	Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	23
Phần 8	Theo dõi, phân tích và cải tiến	24
1	Quy định chung	24
2	Theo dõi và đo lường	24
3	Kiểm soát sản phẩm không phù hợp	25
4	Phân tích dữ liệu	26
5	Cải tiến	26
Phụ lục 1	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng	28
Phụ lục 2	Danh mục tài liệu trong Hệ thống quản lý chất lượng	29

PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1. KHÁI QUÁT

- Sổ tay chất lượng là tập hợp tài liệu, chính sách chất lượng về hệ thống quản lý chất lượng của Trường được thể hiện dưới dạng các quy trình, hướng dẫn áp dụng cho hoạt động quản lý và công tác đào tạo của Trường phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008.
- Sổ tay chất lượng là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của Trường trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng của Trường.
- Sổ tay chất lượng là thể hiện ý thức, trách nhiệm và sự cam kết lâu dài của Ban Giám hiệu nhà Trường, với phương pháp quản lý khoa học, chặt chẽ, thực tiễn nhằm đảm bảo chất lượng, và hiệu quả trong công tác quản lý và đào tạo của Trường.
- Sổ tay Hệ thống quản lý chất lượng gồm:
 - Việc xác định phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng.
 - Các thủ tục dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn.
 - Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong Hệ thống quản lý chất lượng.

2. CẤU TRÚC SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Sổ tay chất lượng gồm 8 phần tương ứng với 8 phần của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 gồm:

- Phần I: Giới thiệu chung về sổ tay chất lượng: Giới thiệu khái quát, cấu trúc và phương thức quản lý sổ tay chất lượng.
- Phần II: Giới thiệu về Trường: Giới thiệu lịch sử phát triển và bộ máy tổ chức của Trường.
- Phần III: Giới thiệu chung về Hệ thống chất lượng của Trường: Giới thiệu phạm vi áp dụng Hệ thống chất lượng và Chính sách chất lượng của Trường.
- Phần IV: Giới thiệu Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Trường: Giới thiệu cấu trúc của Hệ thống văn bản, phương pháp quản lý, sử dụng tài liệu của Hệ thống chất lượng.
- Phần V: Trách nhiệm của lãnh đạo: Giới thiệu khái quát, chính sách chất lượng, định hướng vào khách hàng, hoạch định chất lượng, trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin nội bộ, xem xét của lãnh đạo

- Phần VI: Quản lý nguồn lực: Thể hiện chính sách, biện pháp, cung cấp các nguồn lực để thực hiện, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng làm thoả mãn yêu cầu của khách hàng.
- Phần VII: Quản lý các quá trình giảng dạy: Giới thiệu chính sách và biện pháp quản lý, tổ chức thực hiện, kiểm soát quá trình giảng dạy của cán bộ giảng viên nhằm ngày càng gia tăng hiệu quả và chất lượng với các hoạt động của Trường.
- Phần VIII: Đo lường, phân tích, cải tiến: Giới thiệu cách thức tiến hành các hoạt động cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý và giảng dạy

3. QUẢN LÝ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

3.1 Trách nhiệm

Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người chịu trách nhiệm phân công biên soạn và kiểm tra sổ tay chất lượng. Đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm chỉ đạo quản lý, sửa đổi, cập nhật kịp thời cho phù hợp với điều kiện thực tế của Trường trong từng thời kỳ.

3.2 Phạm vi áp dụng

Hệ thống quản lý chất lượng nêu trong Sổ tay chất lượng này áp dụng cho các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Bách Khoa.

3.3 Đối tượng sử dụng

Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là Ban Giám Hiệu nhà Trường, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và Trường các Khoa/Trung tâm, Phòng Ban có liên quan. Sổ tay chất lượng chỉ được phân phối tới khách hàng, cơ quan chứng nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được Hiệu trưởng hoặc Đại diện lãnh đạo về chất lượng chấp thuận.

3.4 Quản lý sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng được kiểm soát, quản lý theo các nội dung Tên tài liệu, Mã hiệu, Lần ban hành, Ngày ban hành, Số trang. Sổ tay chất lượng trước khi gửi tới các đơn vị trong Trường phải ký tên kiểm soát. Khi phân phối cơ quan chứng nhận thì không cần ký duyệt.

Đại diện lãnh đạo về chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối sổ tay chất lượng cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này.

Khi Trường có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động Sổ tay chất lượng sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại (tuân theo thủ tục kiểm soát tài liệu)

Quyền sao chép: Mọi sự sao chép sổ tay chất lượng phải được sự đồng ý của đại diện lãnh đạo về chất lượng ĐDLĐCL, phê duyệt của Hiệu trưởng và chỉ được sao chép từ bản gốc.

3.4 Thuật ngữ và các từ viết tắt được sử dụng trong sổ tay chất lượng

1. BGH : Ban Giám hiệu
2. ĐDLĐCL : Đại diện lãnh đạo chất lượng
3. STCL : Sổ tay chất lượng
4. CSCL : Chính sách chất lượng
5. MTCL : Mục tiêu chất lượng
6. HTCL : Hệ thống chất lượng

Chính sách chất lượng: là định hướng chung có tính chiến lược do Hiệu trưởng công bố chính thức.

Mục tiêu chất lượng: là các chỉ tiêu nhà trường, các Khoa/Trung tâm, Phòng Ban đặt ra để phấn đấu trong giảng dạy, học tập và công tác; mục tiêu chất lượng phải đo lường hoặc so sánh được.

Quy trình: Cách thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.

Hướng dẫn: chỉ dẫn cụ thể phương pháp thực hiện một công việc.

Hệ thống quản lý chất lượng: là hệ thống quản lý xác định và kiểm soát các hoạt động về chất lượng công tác quản lý và giảng dạy.

Quá trình: tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

Hành động khắc phục: hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp hay các tình trạng không mong muốn đã được phát hiện.

Hành động phòng ngừa: hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

Tài liệu: văn bản hướng dẫn cách thực hiện một công việc hoặc một hoạt động.

Hồ sơ: văn bản thể hiện các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động đã được thực hiện.

Khách hàng: sinh viên/học viên và người sử dụng lao động.

Quy chế: tài liệu quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phân cấp trách nhiệm của các phòng, khoa và của các cá nhân.

Văn bản pháp quy: những tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài, từ cơ quan quản lý được Trường lưu giữ, áp dụng nhằm mục đích phục vụ cho các hoạt động của Trường luôn phù hợp với yêu cầu của pháp luật, các chế định có liên quan của nhà nước.

PHẦN 2. GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA-ĐHQG-HCM

1. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG

❖ **Tên trường:**

Tên tiếng Việt: TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA – ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM

Tên tiếng Anh: HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF TECHNOLOGY (HCMUT)

❖ **Cơ quan/Bộ chủ quản:** Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

❖ **Địa chỉ trường:**

Cơ sở 1: 268 Lý Thường Kiệt, Phường 14, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh

Cơ sở 2: Xã Đông Hòa, Huyện Dĩ An, Tỉnh Bình Dương

ĐT: (848) 3864.7256

Fax: (848) 3865.3823

Website: <http://www.hcmut.edu.vn> E-mail: vpbgh@hcmut.edu.vn

❖ **Năm thành lập Trường:**

Năm 1957 Trung tâm Quốc gia Kỹ thuật Phú Thọ được thành lập theo sắc lệnh số 213-GD.

Ngày 27/10/1976, Trung tâm Quốc gia Kỹ thuật Phú Thọ được đổi tên thành Trường Đại học Bách khoa Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) theo Quyết định số 426/Ttg của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng.

Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: 1957.

❖ **Loại hình trường:** Công lập

❖ **Chức năng, nhiệm vụ chính:**

- Đào tạo các bậc cao đẳng, đại học, sau đại học.

- Nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ.

2. CƠ CẤU TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH CỦA NHÀ TRƯỜNG



Hình 1. Cơ cấu tổ chức hành chính Trường Đại học Bách Khoa

Nguồn: www.hcmut.edu.vn

3. ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, GIẢNG VIÊN

Đội ngũ cán bộ - giảng viên hiện đang công tác tại trường:

- Giảng viên: 791
- Cán bộ quản lý: 226

Trong đó:

	Giáo sư	Phó Giáo sư	Tiến sĩ	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng	Khác
Giảng viên	9	83	251	350	95	3	-
Cán bộ quản lý	2	48	104	54	13	2	3

Tổng số cán bộ - giảng viên được cử đi đào tạo nước ngoài: 201

Số liệu cập nhật ngày 22 tháng 08 năm 2014

Nguồn: Phòng Tổ chức – Hành chính

PHẦN 3. SƠ LƯỢC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG

1. PHẠM VI ÁP DỤNG

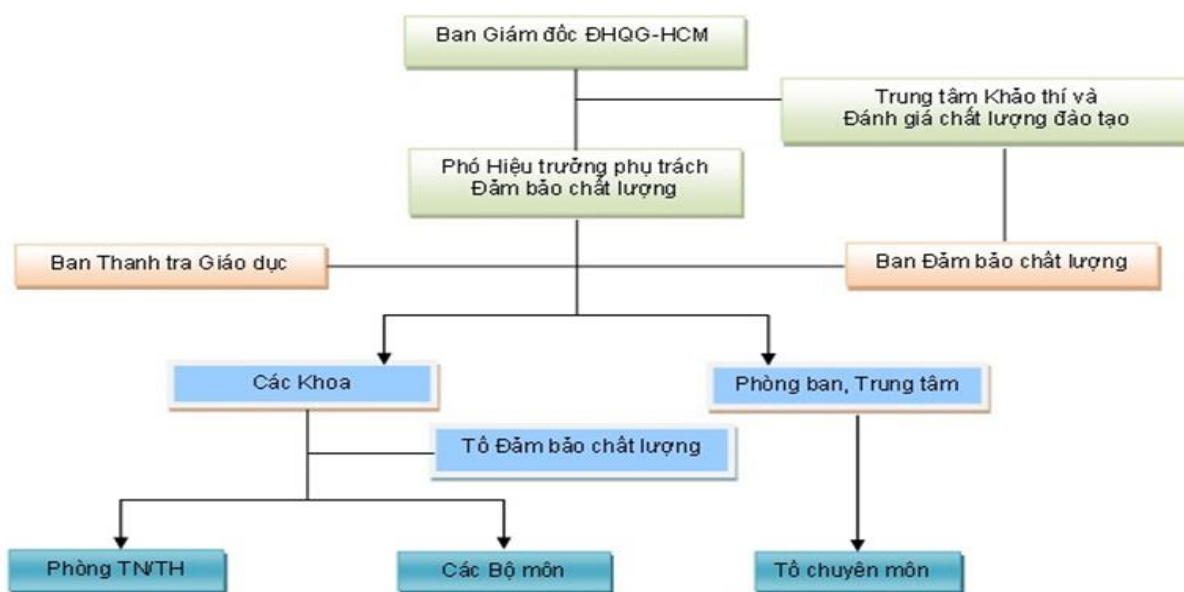
Hệ thống quản lý chất lượng được mô tả trong sổ tay này trình bày chính sách chất lượng, cơ cấu tổ chức và phương pháp quản lý công tác giảng dạy và quản lý sinh viên của Trường Đại học Bách Khoa.

Sổ tay chất lượng giới thiệu về hệ thống chất lượng và sự đáp ứng của Trường theo các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 trong việc thực hiện các hoạt động giảng dạy và quản lý sinh viên.

Sổ tay chất lượng này hướng dẫn giảng viên, cán bộ, công nhân viên và sinh viên thực hiện theo đúng chính sách chất lượng mà Ban Giám hiệu nhà trường cam kết bằng việc áp dụng đúng các quy trình, quy định hoặc nội quy tương ứng với từng yêu cầu.

2. CƠ CẤU TỔ CHỨC HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

- Cơ cấu tổ chức Hệ thống chất lượng của Trường: hình 2, trang 10 của STCL
- Chính sách chất lượng: tham chiếu phần 5, mục 3 trang 13 của STCL
- Mục tiêu chất lượng: tham chiếu phần 5, mục 4.1 trang 14 của STCL
- Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng: tham chiếu phần 4, trang 11 của STCL.



Hình 2. Cơ cấu tổ chức thực hiện Hệ thống chất lượng của Trường

PHẦN 4. HỆ THỐNG TÀI LIỆU QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Trường là công cụ cung cấp những chuẩn mực cho các hoạt động quản lý và giảng dạy; giúp cho các cán bộ và giảng viên quản lý, thực hiện giảng dạy và kiểm soát công việc một cách nhất quán, hệ thống.

Trường đang thiết lập, xây dựng, áp dụng, duy trì và thường xuyên cải tiến theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 nhằm ngày càng nâng cao chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên

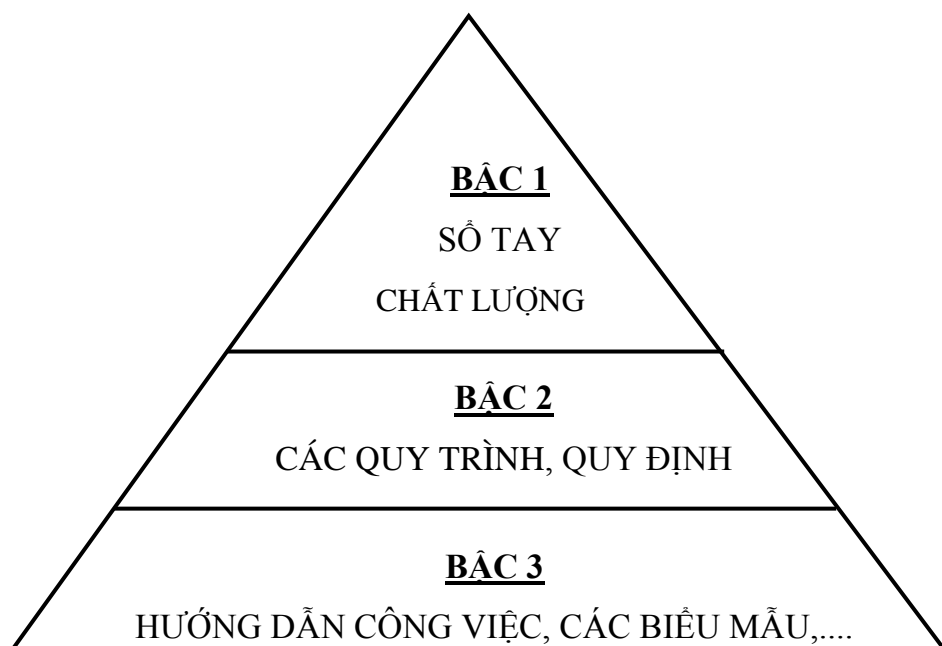
1. CẤU TRÚC HỆ THỐNG VĂN BẢN CỦA TRƯỜNG

Cấu trúc hệ thống văn bản

Chính sách chất lượng,
mục tiêu chất lượng

Các quy trình trong
Hệ thống QLCL

Các tài liệu hướng
dẫn tác nghiệp;
Quy định; ...



2. QUẢN LÝ, SỬ DỤNG TÀI LIỆU VÀ HỒ SƠ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

- Hệ thống quản lý chất lượng của Trường được Ban Giám Hiệu xem xét định kỳ 6 tháng một lần để đảm bảo luôn phù hợp với thực tế quản lý và giảng dạy; thực hiện các biện pháp cải tiến phòng ngừa, khắc phục thích hợp, có hiệu quả.
- Tất cả các tài liệu, hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng đều có dấu hiệu nhận biết riêng. Như tên, mã số, tình trạng thay đổi tài liệu và được phân phối cho người sử dụng kịp thời.
- Tài liệu được phân phối và kiểm soát thông qua đại diện lãnh đạo về chất lượng - ĐDLĐCL.
- Mọi tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng đều có thể sửa đổi để phù hợp với thực tế công tác quản lý và của các Phòng ban, Khoa/Trung tâm trong Trường. Tài liệu mới thay đổi, được ban hành và cập nhật kịp thời; tài liệu hết hiệu lực được thu hồi ngay.
- Hồ sơ chất lượng được kiểm soát bằng dấu hiệu nhận biết (mã hồ sơ) nơi lưu giữ, thời hạn lưu giữ và thủ tục hủy bỏ khi quá hạn.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu phụ lục của STCL

PHẦN 5. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

1. CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO

Ban Giám hiệu Trường Đại học Bách Khoa cam kết xây dựng, áp dụng và liên tục cải tiến một cách có hiệu quả nhất hệ thống quản lý chất lượng bằng các hình thức sau:

- Thông báo trong toàn trường về tầm quan trọng của việc đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu của khách hàng và của luật định.
- Đào tạo nhận thức chung về Hệ thống quản lý chất lượng cho toàn thể cán bộ giảng viên;
- Đào tạo lại khi cần thiết hoặc có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức;
- Phổ biến Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng qua các cuộc họp và trong các tài liệu của nhà trường.
- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp của hệ thống chất lượng để cải tiến.

2. ĐỊNH HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG

Ban Giám hiệu Nhà trường đảm bảo rằng mọi yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của các khách hàng, của sinh viên và gia đình sẽ được đáp ứng thông qua các quá trình mô tả trong mục 7.2 của sổ tay này. Bằng cách đặt ra và thực hiện các chính sách, mục tiêu chất lượng và kiểm soát chặt chẽ các quá trình được trình bày trong sổ tay chất lượng này nhà trường đảm bảo cung cấp đầy đủ các điều kiện để đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng. Trường liên tục thu thập và giải quyết các ý kiến, khiếu nại và đánh giá sự thoả mãn của khách hàng theo quy trình .

3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Hiệu trưởng đề ra tầm nhìn trong đường lối phát triển chiến lược của trường đó cũng là chính sách chất lượng.

Tầm nhìn: *“Trở thành một trong các trường hàng đầu của cả nước theo định hướng nghiên cứu, ngang tầm các trường đại học tiên tiến trong khu vực Châu Á ở các mặt:*

- *Môi trường làm việc, học tập và nghiên cứu*
- *Chương trình và chất lượng đào tạo, trong đó chú trọng đến các chương trình sau đại học và liên kết quốc tế.*
- *Hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ (NCKH-CGCN).”*

Chính sách chất lượng của trường thể hiện sự cam kết của Ban Giám hiệu và toàn thể cán bộ giảng viên thực hiện theo đúng các quy định đã được trường đề ra, áp dụng

và liên tục cải tiến phương pháp quản lý, giáo dục, đào tạo để ngày càng nâng cao chất lượng sinh viên.

Chính sách chất lượng được nhà trường phổ biến tới từng giảng viên, cán bộ sinh viên, mọi người đều phải có trách nhiệm thực hiện tốt.

Chính sách chất lượng của Trường Đại học Bách Khoa hàng năm được ban giám hiệu nhà trường xem xét và sửa đổi khi thấy cần thiết.

Nhằm định hướng phát triển lâu dài, nhà trường vạch ra chiến lược phát triển 5 năm 1 lần, trong đó những đường lối phát triển được đề cập đến như là các chính sách chất lượng.

4. HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG

4.1 Mục tiêu chất lượng

Mục tiêu chất lượng của trường do Hiệu trưởng đề ra thể hiện quyết tâm thực hiện đường lối phát triển của trường. Mục tiêu chất lượng của trường là cơ sở để Ban giám hiệu trường tự đánh giá hiệu quả từng năm.

Mục tiêu chất lượng được lồng ghép vào chiến lược phát triển toàn trường và được gọi là mục tiêu chiến lược. Theo đó, mục tiêu chiến lược của trường Đại học Bách Khoa là *tạo ra bước phát triển đáng kể về giá trị và đóng góp cho xã hội thông qua các hoạt động giáo dục đào tạo chất lượng cao, NCKH – CGCN, hợp tác quốc tế trong môi trường sáng tạo và chuyên nghiệp.*

Mục tiêu chất lượng của các Khoa/trung tâm, Phòng ban do trưởng các đơn vị căn cứ vào mục tiêu chung của trường đặt ra. Toàn thể cán bộ, nhân viên của Trường phải có trách nhiệm thực hiện đúng các yêu cầu theo nhiệm vụ và quyền hạn của mình. Ban giám hiệu sẽ đánh giá hiệu quả công tác của các đơn vị qua việc thực hiện mục tiêu chất lượng. Việc thực hiện các mục tiêu chất lượng hàng năm sẽ được đánh giá xem xét trong các cuộc họp xem xét định kỳ của Ban giám hiệu.

4.2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

Ban giám hiệu có trách nhiệm hoạch định, cung cấp đủ nguồn lực cho các hoạt động quản lý, đào tạo giảng dạy theo yêu cầu của hệ thống chất lượng để thực hiện Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng.

Ban giám hiệu sẽ đưa ra các quyết định cung cấp đủ nguồn lực, khi có sự thay đổi quan trọng ảnh hưởng tới chất lượng của công tác giảng dạy, chất lượng học tập hoặc hệ thống chất lượng như thay đổi về cơ cấu tổ chức, thay đổi cán bộ, chương trình

giảng dạy, thay đổi chuyên ngành để đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

5. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN VÀ THÔNG TIN NỘI BỘ

5.1 Trách nhiệm và quyền hạn

Trách nhiệm, quyền hạn, chức năng của từng đơn vị, từng chức danh công việc cụ thể được quy định một cách rõ ràng, hợp lý. Trên cơ sở đó, Ban Giám hiệu có thể lựa chọn người phù hợp cho từng vị trí công việc, không để sót việc, không bỏ quên trách nhiệm và bổn phận và được hưởng lương một cách thoả đáng với kết quả công việc.

Tài liệu viện dẫn:

5.2 Đại diện của lãnh đạo về chất lượng

Hiệu trưởng trường bổ nhiệm một Phó Hiệu trưởng làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng với các trách nhiệm và các quyền hạn sau:

- Kiểm soát toàn bộ hoạt động xây dựng và duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008.
- Báo cáo về hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng cho Hiệu trưởng.
- Báo cáo về nhu cầu cải tiến hệ thống quản lý chất lượng cho Hiệu trưởng.
- Tổ chức phổ biến và tuyên truyền để nhận thức về yêu cầu của các nhiệm vụ cấp trên giao, yêu cầu của khách hàng được toàn thể giảng viên, cán bộ và sinh viên của Trường biết và thực hiện.

5.3 Thông tin nội bộ

Ban Giám hiệu nhà trường bằng các hình thức thông tin dưới đây truyền đạt và tiếp nhận các thông tin phục vụ cho công tác quản lý giảng dạy, quản lý sinh viên và cải tiến hoạt động của hệ thống chất lượng:

- Họp giao ban,
- Thông qua điện thoại,
- Gặp trao đổi trực tiếp, góp ý qua hòm thư,
- Thông qua các quy trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Các quy trình điều hành và quản lý các hoạt động của các phòng ban chức năng, quy trình Biện pháp khắc phục/phòng ngừa và cải tiến, quy trình đánh giá chất lượng nội bộ v.v...)

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu phụ lục

- Quy chế nhà trường quy định chức năng, nhiệm vụ cho các đơn vị
- Quy định về trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị và thủ trưởng đơn vị

6. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

6.1 Quy định chung

Để đảm bảo tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng, Ban Giám hiệu định kỳ tổ chức các cuộc họp xem xét tình hình hoạt động của hệ thống chất lượng. Cuộc họp này có thể xem xét toàn bộ hoặc một phần hệ thống. Mục đích của việc xem xét của lãnh đạo là để kiểm điểm tình hình thực hiện, đánh giá kết quả thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng đã đề ra và đề xuất các biện pháp khắc phục, phòng ngừa cải tiến tiếp theo cho công tác quản lý và giảng dạy và không ngừng nâng cao hiệu lực của hệ thống này.

Các phòng ban, đơn vị trực thuộc cần họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình ít nhất 1 quý 1 lần nhằm xem xét các cơ hội cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

6.2 Các vấn đề được đưa ra xem xét trong cuộc họp

Các nội dung được Ban giám hiệu đưa ra xem xét gồm các vấn đề sau:

- Việc thực hiện và kết quả của các đợt đánh giá.
- Việc xử lý các ý kiến của cấp trên, của các đơn vị khách hàng về chất lượng sinh viên sau khi ra trường, của sinh viên và gia đình.
- Tình hình thực hiện công tác giảng dạy và quản lý chất lượng sinh viên.
- Tình trạng thực hiện các biện pháp khắc phục/phòng ngừa.
- Kết quả thực hiện các quyết định của cuộc họp xem xét trước
- Những thay đổi có liên quan đến hệ thống chất lượng.
- Việc thực hiện các đề nghị cải tiến.
- Tình hình thực hiện chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.

6.3 Kết quả của việc xem xét

Sau khi xem xét các vấn đề nêu trên Ban giám hiệu sẽ đưa ra các quyết định để:

- Cải tiến hiệu lực của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng.
- Cải tiến các quá trình giảng dạy và quản lý sinh viên.
- Cung cấp các nguồn lực cần thiết cho các hoạt động giảng dạy và quản lý.

PHẦN 6. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

1. CUNG CẤP NGUỒN NHÂN LỰC

Ban giám hiệu cam kết cung cấp đầy đủ và đúng lúc nguồn lực cho các mục đích dưới đây:

- Áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng,
- Cải tiến liên tục hiệu quả của hệ thống chất lượng,
- Đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và đáp ứng tốt yêu cầu của khách hàng.

2. NGUỒN NHÂN LỰC

2.1 Quy định chung

Mỗi giảng viên, cán bộ, công nhân viên trong trường đều phải có đủ năng lực, kinh nghiệm thông qua đào tạo, thực tập đủ thời gian cần thiết. Các yêu cầu về trình độ, kinh nghiệm giảng dạy, năng lực của các cán bộ, giảng viên được xác định trong các quy định về trách nhiệm và quyền hạn của từng vị trí công tác và trong các quy trình quản lý quá trình giảng dạy và quản lý.

2.2 Năng lực, nhận thức và đào tạo

Công tác quản lý việc sử dụng cán bộ, giảng viên, nhân viên của nhà trường được quy định thực hiện theo các quy trình: Tuyển và quản lý cán bộ, giảng viên; Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, giảng viên. Khi cần thiết để nâng cao năng lực của Giảng viên, cán bộ Nhà trường áp dụng các loại hình đào tạo khác nhau và tạo mọi điều kiện để cán bộ có thể tham gia.

Mỗi cán bộ ở mỗi vị trí công tác khi được giao thực hiện bất cứ nhiệm vụ nào đều được phổ biến để nhận thức được rằng công việc mà họ thực hiện ảnh hưởng đến các mục tiêu và chính sách chất lượng của trường đã đề ra. Cán bộ phòng Tổ chức cán bộ của trường có trách nhiệm quản lý các hồ sơ về nhân sự, hồ sơ đào tạo theo đúng quy định trong Mục 6.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

3. CƠ SỞ HẠ TẦNG

Ban giám hiệu nhà trường và trường các đơn vị có trách nhiệm tạo mọi điều kiện cần thiết cho hoạt động chung của trường và của mỗi đơn vị. Trường chú trọng đến các vấn đề sau: điều kiện giảng dạy và học tập, trang thiết bị thực hành, văn phòng phẩm v.v...phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập cũng như sinh hoạt của giảng viên và sinh viên.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu phụ lục

4. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Nhà trường quan tâm đến mọi khía cạnh tác động tới điều kiện và tinh thần làm việc của giảng viên, cán bộ, công nhân viên, sinh viên. Chính quyền và các tổ chức đoàn thể của Trường luôn phối hợp chặt chẽ để tạo ra một môi trường làm việc, học tập và rèn luyện khoa học, nghiêm túc nhưng thoải mái, để nhà trường là một tập thể đoàn kết, thống nhất.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu phụ lục

PHẦN 7. QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY, HỌC TẬP, HUẤN LUYỆN

1. HOẠCH ĐỊNH CÔNG TÁC

Mọi quá trình cần thiết đối với hoạt động quản lý và giảng dạy của Nhà trường đều được xác định và lập kế hoạch cụ thể. Cách thức đáp ứng các yêu cầu về chất lượng được quy định cụ thể trong các quy trình tác nghiệp, cũng như các hướng dẫn công việc của từng đơn vị phòng, khoa.

Các yêu cầu về chất lượng được thể hiện trên các yêu cầu của Bộ ban ngành chức năng quản lý nhà nước ... Các yêu cầu này chính là chuẩn mực cho công tác quản lý và đào tạo.

Quá trình đào tạo, huấn luyện sinh viên được theo dõi, kiểm tra, phân tích một cách chặt chẽ trong các giai đoạn thích hợp nhằm đảm bảo chất lượng sinh viên, cũng như các quy định của nhà nước về công tác giáo dục và đào tạo.

Mọi hoạt động trong các quá trình triển khai công việc đều phải có các hồ sơ tương ứng để cung cấp bằng chứng cho việc thực hiện và xác nhận kết quả thực hiện đáp ứng các quy định cụ thể đã đề ra.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

2. CÁC QUÁ TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN KHÁCH HÀNG

2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến nhiệm vụ, yêu cầu của cấp trên giao, của các đơn vị thành viên, của học viên và gia đình

Trường Đại học Bách Khoa căn cứ theo tính chất của các nhiệm vụ Bộ giáo dục - đào tạo giao, yêu cầu của khách hàng để thống nhất nội dung thực hiện. Trong đó nêu rõ các yêu cầu về chương trình, chất lượng đào tạo, thời gian phải hoàn thành và các yêu cầu liên quan đến chất lượng giảng dạy, học tập .

2.2 Xem xét các yêu cầu liên quan đến các nhiệm vụ, các hợp đồng và yêu cầu của khách hàng

Trường Đại học Bách Khoa xác định các yêu cầu của khách hàng cũng như tìm hiểu các yêu cầu liên quan từ giai đoạn lập và bắt đầu triển khai thực hiện năm học, các khóa đào tạo.

2.3 Trao đổi thông tin với khách hàng

Các thông tin trong quan hệ với cấp trên, với các cơ quan liên quan và với sinh viên và gia đình được Trường Đại học Bách Khoa trao đổi cũng như tiếp nhận qua đường công văn thông qua phòng Tổ chức - Hành chính và phòng Đào tạo. Cán bộ, giảng viên

của trường qua gặp trực tiếp với khách hàng tiếp nhận các thông tin, ý kiến chỉ đạo của cấp trên hoặc các yêu cầu của các đơn vị khách hàng. Ngoài ra các hình thức trao đổi thông tin có thể là: qua điện thoại, Email, Fax hoặc thư từ, công văn, đơn từ cán bộ văn thư của phòng Tổ Chức - Hành chính hoặc phòng Đào tạo có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin và ghi vào sổ theo dõi, trình Trưởng phòng để chuyển tới Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng để giải quyết hoặc giao các Trưởng phòng, Trưởng Khoa thực hiện nhằm đáp ứng kịp thời yêu cầu của nhiệm vụ.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu phụ lục

3. THIẾT KẾ VÀ TRIỂN KHAI NGÀNH, KHOÁ ĐÀO TẠO MỚI

3.1 Lập kế hoạch thiết kế và triển khai ngành, khóa đào tạo mới

Trường thực hiện các nhiệm vụ mà Bộ Giáo dục-Đào tạo giao theo đúng các quy định hiện hành. Hoạt động triển khai các khóa đào tạo mới, được nhà trường chuẩn bị, nghiên cứu và triển khai thực hiện theo quy trình triển khai ngành, môn học mới QT.11

Trường có kế hoạch phân công nhiệm vụ thực hiện các nội dung cần thiết để triển khai các bước đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn này nhằm mục đích đảm bảo các khóa đào tạo mới được đưa vào triển khai thực hiện có hiệu quả cao nhất. Nội dung kế hoạch gồm các nội dung sau:

- Nghiên cứu các yêu cầu về nội dung và chất lượng khóa đào tạo, yêu cầu luật định,
- Nghiên cứu các yêu cầu về tính kinh tế,
- Đánh giá khả năng đáp ứng của trường về giảng viên và thiết bị giảng dạy,
- Kế hoạch phân công cụ thể nội dung yêu cầu công việc, đơn vị, người thực hiện, thời gian hoàn thành.

3.2 Đầu vào của việc thiết kế, triển khai

Ban Giám hiệu Nhà trường xác định và phê duyệt hoặc làm các thủ tục để phê duyệt các chương trình, các thông tin đầu vào của khóa đào tạo mới trước khi giao cho các khoa triển khai thực hiện:

- Các yêu cầu về nội dung, chương trình, giáo trình, giáo án
- Các chỉ tiêu chất lượng, tiến độ
- Các chỉ tiêu kinh tế
- Các yêu cầu của luật pháp có liên quan.

3.3 Đầu ra của khóa đào tạo mới

Đầu ra của các khóa đào tạo mới phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng: trình độ nhận thức, tay nghề của sinh viên,
- Cung cấp được các thông tin cần thiết cho công tác chuẩn bị: giảng viên, trang thiết bị giảng dạy, trường lớp v.v...
- Có đầy đủ các yêu cầu về chuẩn mực: chất lượng, số lượng, tiến độ thời gian cần phải đạt.
- Các điều kiện để đảm bảo thực hiện tốt công tác quản lý giảng dạy và chất lượng học viên.

3.4 Xem xét, phê duyệt việc nghiên cứu triển khai các khóa học mới

Hiệu trưởng, trưởng phòng đào tạo, trưởng khoa có trách nhiệm kiểm tra đánh giá kết quả các bước, các nội dung công việc so với yêu cầu của khóa đào tạo đặt ra và khả năng đáp ứng và tiến độ triển khai theo đúng quy định để đảm bảo các yêu cầu được thực hiện đúng. Các hoạt động này được thể hiện trong các quy trình quản lý các nhiệm vụ cụ thể trong hệ thống tài liệu của nhà trường. Khi phát hiện những vấn đề không đạt yêu cầu họ có trách nhiệm cùng bàn bạc và đưa ra các giải pháp hợp lý.

3.5 Kiểm tra xác nhận việc thiết kế và triển khai khóa đào tạo mới

Việc kiểm tra, xác nhận các giai đoạn từ khi nghiên cứu thiết kế, chuẩn bị triển khai và sự phù hợp của kết quả so với các thông tin đầu vào do Hiệu trưởng và Hiệu phó phụ trách công tác đào tạo thực hiện sau khi các phòng chức năng đã kiểm tra và đánh giá hiệu quả cũng như chất lượng thực hiện đúng trình tự theo quy định.

3.6 Xác nhận giá trị của các khóa đào tạo

Việc đánh giá nghiệm thu các kết quả của từng khóa đào tạo được nhà trường thực hiện theo đúng quy định của nhà nước trong công tác đào tạo do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định, thông qua hoạt động kiểm tra và tổ chức thi cử.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phục lục

3.7 Kiểm soát thay đổi trong quá trình thực hiện

Trong quá trình giảng dạy và đào tạo nếu có sự thay đổi theo yêu cầu của các bên (của khách hàng v.v...) sẽ được Ban giám hiệu, các khoa xem xét, kiểm tra và đưa ra quyết định để sửa đổi chương trình, nội dung, các quy trình, hướng dẫn cho phù hợp.

4. MUA HÀNG

4.1 Quá trình mua hàng, vật tư, thiết bị và thuê dịch vụ

Việc mua thiết bị, văn phòng phẩm và thuê dịch vụ cho công tác giảng dạy và đào tạo cũng như phục vụ cho đời sống, sinh hoạt của giảng viên, sinh viên được nhà

trường quản lý chặt chẽ để đảm bảo về chất lượng và giảm tối đa các chi phí. Trường Đại học Bách Khoa thực hiện việc lựa chọn các đơn vị cung ứng và mua hàng theo quy trình mua sắm thiết bị, tài sản.

4.2 Thông tin mua hàng và thuê dịch vụ

Các hợp đồng mua hàng thuê dịch vụ với đủ các thông tin trong các Điều khoản của các hợp đồng về:

- Các tài liệu kỹ thuật, bản vẽ v.v...
- Phương pháp kiểm tra khi giao nhận,
- Phương thức thanh toán.

Tất cả các tài liệu, hồ sơ về việc mua hàng được lập và lưu trữ tại Phòng Quản trị Thiết bị của trường.

4.3 Kiểm tra xác nhận hàng hoá

Việc kiểm tra xác nhận khi tiến hành các quá trình mua, thuê dịch vụ và chất lượng phục vụ của các chuyên gia được thông nhất với các nhà cung ứng theo các hợp đồng đã ký. Cán bộ của Trường có trách nhiệm thực hiện theo đúng quy định trong quy trình.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

5. QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY

5.1 Kiểm soát quản lý và giảng dạy

Mọi hoạt động quản lý, giảng dạy đều được lập kế hoạch và thực hiện trong các điều kiện được kiểm soát.

Trường thực hiện việc điều hành và quản lý hoạt động giảng dạy và quản lý sinh viên thông qua việc quy định trình tự và trách nhiệm trong việc triển khai tuyển sinh, quản lý đào tạo và giảng dạy, tiến hành đánh giá và kiểm tra chất lượng công tác đào tạo, giảng dạy nhằm đạt được kết quả mong muốn.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

5.2 Xác nhận, phê duyệt các quá trình đào tạo, giảng dạy

Trường thực hiện việc kiểm soát chất lượng quá trình giáo dục, đào tạo thông qua quy định về trình độ nhất định đối với cán bộ, giảng viên tham gia công tác đào tạo: quy định về trình độ, bằng cấp, kinh nghiệm. Việc đánh giá chất lượng đào tạo được tiến hành định kỳ thường xuyên thông qua giám sát thực tế, trao đổi từ phía khách hàng, nhận xét trong quá trình làm việc, kiểm tra chất lượng giảng dạy

Các chương trình giảng dạy, các khóa đào tạo sau khi nghiên cứu chuẩn bị được Ban giám hiệu xem xét phê duyệt mới được nhà trường triển khai thực hiện(Xem mục 7.3).

5.3 Nhận biết trạng thái và nguồn gốc

Để quản lý một cách khoa học các tài liệu giảng dạy, các hồ sơ liên quan đến các khóa đào tạo, các hồ sơ cá nhân của từng sinh viên, Trường Đại học Bách Khoa quy định sử dụng ký hiệu, tên của các năm, các khóa đào tạo một cách thích hợp dùng cho việc sắp xếp bảo quản, theo dõi quản lý tại các phòng ban chức năng, các khoa để dễ dàng nhận biết cũng như xác định nguồn gốc khi cần thiết. Việc truy tìm, nhận dạng và xác định để sử lý thông qua sổ theo dõi, tiếp nhận và bàn giao tài liệu cũng như hồ sơ.

5.4 Tài sản của khách hàng

Trong quá trình học tập tại trường, đồ dùng cá nhân của các sinh viên được coi là tài sản của khách hàng. Nhà trường áp dụng quy trình quản lý ký túc xá trong đó quy định về trách nhiệm và phương pháp quản lý nhằm tạo điều kiện tốt cho sinh viên sinh hoạt và học tập tốt. Đồng thời yêu cầu các sinh viên nội trú thực hiện đúng nội quy sinh hoạt trong ký túc xá. Việc bảo quản đồ dùng của cá nhân sinh viên không chỉ là của mỗi sinh viên mà cũng là trách nhiệm của nhà trường để các em có thể yên tâm học tập.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

5.5 Bảo quản vật tư, thiết bị phục vụ giảng dạy

Cán bộ phòng Quản trị – Thiết bị có trách nhiệm phối hợp với các khoa thực hiện mọi biện pháp cần thiết, thực hiện đúng mọi quy định về việc mua, bảo quản và cấp phát mọi vật tư, trang thiết bị cho sử dụng nhằm tránh mất mát, hư hỏng phục vụ tốt công tác giảng dạy của nhà trường.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

6. KIỂM SOÁT PHƯƠNG TIỆN VÀ THEO DÕI ĐO LƯỜNG

Các thiết bị đo lường mà các khoa sử dụng trong giảng dạy và thực tập là những thiết bị không cần có độ chính xác cao, không có ảnh hưởng đến chất lượng của phép đo, do đó không cần kiểm định xong vẫn cần được nhà trường kiểm tra để sử dụng tốt cho việc đào tạo và giảng dạy. Những thiết bị đo như đồng hồ đo điện, đo áp suất là những dụng cụ đo liên quan đến an toàn khi sử dụng các thiết bị trong quá trình giảng dạy và thực tập của giảng viên và sinh viên phải được kiểm tra, kiểm định theo đúng thời hạn quy định của pháp lệnh về đo lường. Các hồ sơ về quản lý các thiết bị đo do các đơn vị quản lý các thiết bị đo lưu trữ.

PHẦN 8. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN.

1. QUY ĐỊNH CHUNG

Trường thường xuyên xác định và tiến hành theo dõi, đo lường, phân tích và liên tục cải tiến các quá trình quản lý, giảng dạy và đào tạo nhằm:

- Đảm bảo các hoạt động quản lý công tác đào tạo và quản lý sinh viên được thực hiện đúng và có chất lượng cao;
- Đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng;
- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

2. THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG

2.1 Theo dõi và đo lường sự thoả mãn của khách hàng

Trường thông qua việc tiếp nhận và giải quyết các ý kiến góp ý, khiếu nại của khách hàng(các cơ quan liên quan, sinh viên và gia đình) và khảo sát ý kiến các bên liên quan để đánh giá sự thoả mãn của khách hàng. Các khoa, các phòng ban chức năng của nhà trường có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, rút kinh nghiệm sau mỗi năm học, mỗi khóa đào tạo, sau từng bài giảng nhằm phân tích, xác định các nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một đáp ứng tốt hơn, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, chất lượng bài giảng, quản lý tốt sinh viên trong và sau giờ lên lớp.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

2.2 Đánh giá nội bộ

Trường đã thiết lập một thủ tục dạng văn bản quy định việc tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ để xác nhận sự tuân thủ của các hoạt động chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và với các quy trình quy định của Trường, thông qua đó xác định tính hiệu lực của Hệ thống chất lượng.

Định kỳ, Đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm lập kế hoạch Đánh giá chất lượng nội bộ trình Hiệu trưởng phê duyệt, trong đó tính đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và bộ phận được đánh giá cũng như kết quả của các cuộc Đánh giá chất lượng trước đó. Việc lựa chọn, phân công chuyên gia đánh giá và tiến hành đánh giá luôn đảm bảo tính khách quan và vô tư. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình hoặc bộ phận nơi mình công tác.

Kết quả của các cuộc Đánh giá chất lượng nội bộ đều được báo cáo cho Hiệu trưởng và lưu hồ sơ theo đúng quy định về quản lý hồ sơ .

Lãnh đạo các phòng, khoa liên quan đảm bảo không chậm trễ trong việc áp dụng các biện pháp hoặc thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân không phù hợp hoặc ngăn ngừa sự tái diễn được phát hiện trong quá trình đánh giá hoặc thực hiện các hoạt động tác nghiệp khác.

Đại diện lãnh đạo về chất lượng hoặc lãnh đạo các phòng ban liên quan có trách nhiệm trực tiếp hoặc phân công người kiểm tra, theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa và báo cáo kết quả thực hiện.

Kết quả của cuộc đánh giá nội bộ là thông tin đầu vào cho việc thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa và xem xét của lãnh đạo về hệ thống chất lượng

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

2.3 Theo dõi và đo lường quá trình và chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên

Mọi hoạt động hay quá trình trong toàn bộ Hệ thống chất lượng của nhà Trường đều được kiểm soát. Phương pháp theo dõi, kiểm soát của từng quá trình cụ thể được quy định trong các quy trình tương ứng trong Hệ thống chất lượng.

Phương pháp theo dõi, đo lường chung của các quá trình là sự xem xét mức độ hoàn thành kế hoạch hay mục tiêu đã đề ra. Trường các phòng, khoa phải theo dõi, đánh giá chất lượng giảng dạy của cán bộ, giảng viên thuộc bộ phận mình quản lý.

Nếu không đạt được các kết quả đã hoạch định, Ban Giám hiệu phải đưa ra các biện pháp khắc phục và các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nhằm đảm bảo tính hiệu quả cao của hệ thống chất lượng

Chất lượng hoạt động giảng dạy, quản lý và hỗ trợ hoạt động của các đơn vị thành viên được các phòng: Đào tạo và Tổ chức - Hành chính và các khoa theo dõi, kiểm tra và đánh giá căn cứ theo các mục tiêu chất của nhà trường và của các khoa hàng năm qua đó Ban giám hiệu và Trường các phòng, Trường các khoa sẽ đưa ra các đề xuất nhằm không ngừng cải tiến nhằm đáp ứng các yêu cầu của nhiệm vụ đào tạo và giảng dạy. Việc kiểm tra theo dõi chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên được thực hiện theo các quy định liên quan.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

3. KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Trong công tác quản lý đào tạo, giảng dạy của các phòng chức năng, các khoa các trường phòng, trường khoa có trách nhiệm kiểm tra, xem xét kết quả công việc của các giảng viên, cán bộ trong đơn vị mình theo đúng quy định trong các quy trình tương ứng. Khi phát hiện những điểm không phù hợp, không đạt yêu cầu trong công tác giảng

dạy, trong công tác quản lý các Trường phòng, Trường khoa yêu cầu các cán bộ, các giảng viên sửa chữa, làm lại theo đúng yêu cầu, thực hiện đúng quy định và sau đó phải kiểm tra lại các công việc đó đạt yêu cầu mới thực hiện các bước tiếp theo. Các bằng chứng về việc kiểm tra, xem xét (ý kiến nhận xét, chỉ đạo của lãnh đạo, phương pháp và kết quả thực hiện) phải được các phòng, các cán bộ thực hiện công việc đó lưu trữ.

Tài liệu viên dẫn: tham chiếu phụ lục

4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Nhà trường tiến hành xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng trong quá trình quản lý và đào tạo để xác định sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng cũng như đánh giá sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống.

Việc phân tích dữ liệu được thực hiện liên quan đến chất lượng công tác giảng dạy và quản lý học viên của các khoa, các giảng viên bộ môn, của hệ thống quản lý chất lượng. Kết quả phân tích được các cán bộ có trách nhiệm cập nhật, lưu trữ bằng các hình thức thích hợp và được đánh giá, xử lý và được báo cáo cho Ban Giám hiệu nhà Trường trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo nhằm tạo cơ sở đưa ra các hành động khắc phục và cải tiến cần thiết

5. CẢI TIẾN

5.1 Cải tiến thường xuyên

Trường thực hiện việc cải tiến liên tục để không ngừng nâng cao khả năng đáp ứng yêu cầu ngày một cao của công tác giảng dạy thông qua xem xét hiệu lực và tính hợp lý CSCL và MTCL; kết quả của đánh giá chất lượng nội bộ; việc phân tích dữ liệu; hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả của việc xem xét của lãnh đạo. Việc cải tiến được áp dụng để:

- Nâng cao hiệu quả các hoạt động giảng dạy và quản lý,
- Nâng cao chất lượng học viên ra trường,
- Nâng cao tính hiệu lực và cải tiến các quá trình của hệ thống chất lượng.

5.2 Khắc phục và phòng ngừa

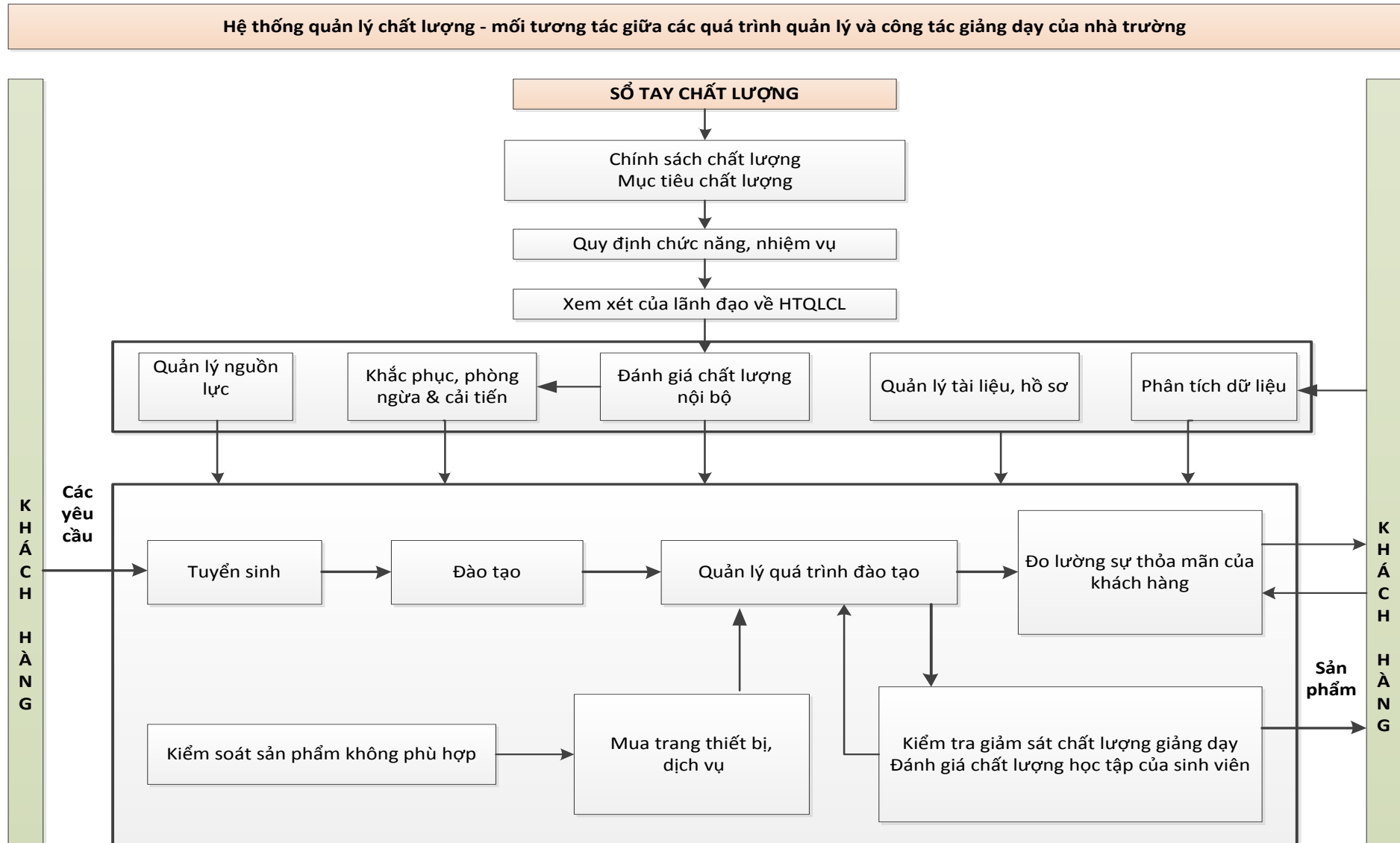
Trường đã thiết lập một thủ tục dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn để quy định phương pháp thống nhất trong việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa và nhằm loại bỏ những nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn hoặc ngăn chặn sự xuất hiện của sự không phù hợp tiềm ẩn.

- Trưởng các phòng, khoa chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát các hoạt động tại đơn vị mình quản lý. ĐDLĐCL có trách nhiệm giám sát các biện pháp khắc phục được thực hiện
- Tất cả cán bộ, giảng viên của Trường đều có trách nhiệm cùng tham gia vào việc phát hiện và khắc phục các điểm không phù hợp, các điểm bất hợp lý trong công việc, trong Hệ thống chất lượng.
- Mọi điểm không phù hợp được phát hiện ra, các bộ phận có liên quan phải điều tra, xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề
- Việc thực hiện các hành động khắc phục đều được tiến hành kiểm tra, xác nhận và các bằng chứng, kết quả thực hiện đều được lưu hồ sơ và quản lý theo quy định
- Nhà Trường luôn khuyến khích các hoạt động phát hiện sự không phù hợp tiềm ẩn trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm ngăn chặn sự xuất hiện của chúng .

Kết quả các hành động khắc phục, phòng ngừa được tổng kết, báo cáo trong các cuộc xem xét của lãnh đạo về chất lượng và là cơ sở cho các hoạt động cải tiến của Nhà Trường.

Tài liệu viện dẫn: tham chiếu phụ lục

PHỤ LỤC 1
MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



PHỤ LỤC 2

**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TCVN ISO 9001 : 2008 TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Sổ tay chất lượng	ISO 9001:2008
1.	Chính sách chất lượng		Phần 5, mục 3	5.3
2.	Mục tiêu chất lượng		Phần 5, mục 4.1	5.4.1
3.	Sổ tay chất lượng	STCL.ĐHBK		4.2.2
4.	Quy định trách nhiệm-quyền hạn-chức năng			
5.	Kiểm soát tài liệu	QT.ĐHBK-01	Phần 4, mục 2	4.2.3
6.	Kiểm soát hồ sơ	QT.ĐHBK-02	Phần 4, mục 2	4.2.4
7.	Đánh giá nội bộ	QT.ĐHBK-03		
8.	Kiểm soát sự không phù hợp	QT.ĐHBK-04	Phần 4, mục 2	
9.	Khắc phục phòng ngừa	QT.ĐHBK-05		
Quản lý nguồn nhân lực				
10.	Xét duyệt chỉ tiêu tuyển dụng	QT.TCHC-02	Phần 6, mục 2.2	6.1
11.	Tuyển dụng nhân sự	QT.TCHC-03	Phần 6, mục 2.2	6.1
12.	Cấp và gia hạn thẻ bảo hiểm y tế	QT.TCHC-04	Phần 6, mục 4	
13.	Báo tăng lao động cho BHXH TP.HCM	QT.TCHC-05	Phần 6, mục 4	
14.	Phân công viên chức hướng dẫn tập sự	QT.TCHC-06	Phần 6, mục 2.2	6.2.2
15.	Gia hạn thời gian HĐLĐ	QT.TCHC-07	Phần 6, mục 2.2	
16.	Ký hợp đồng Giảng viên thỉnh giảng	QT.TCHC-08	Phần 6, mục 2.2	6.1
17.	Xét kéo dài thời gian làm việc đối với Giảng viên có chức danh GS, PGS; trình độ TS đã đủ tuổi nghỉ hưu	QT.TCHC-09	Phần 6, mục 4	6.1
18.	Ký HĐLĐ lương khoán đối với Giảng viên có chức danh GS, PGS; trình độ TS đã đủ tuổi nghỉ hưu	QT.TCHC-10	Phần 6, mục 4	6.1
19.	Thi tuyển dụng viên chức	QT.TCHC-11	Phần 6, mục 2.2	6.1
20.	Bổ nhiệm viên chức trúng tuyển vào ngạch	QT.TCHC-12	Phần 6, mục 2.2	6.1
21.	Ký hợp đồng làm việc lần đầu và hợp đồng làm việc không thời hạn	QT.TCHC-13	Phần 6, mục 2.2	6.1
22.	Cử Viên chức đi đào tạo và bồi dưỡng trong nước	QT.TCHC-14	Phần 6, mục 2.2	6.2.2
23.	Cử viên chức đi công tác trong nước	QT.TCHC-15	Phần 6, mục 2.2	
24.	Cử viên chức đi công tác nước ngoài ngắn hạn (dưới 30 ngày)	QT.TCHC-16	Phần 6, mục 2.2	
25.	Cử viên chức đi đào tạo, công tác dài hạn tại nước ngoài	QT.TCHC-17	Phần 6, mục 2.2	6.2.2
26.	Xét duyệt học bổng Ngân sách nhà nước	QT.TCHC-18	Phần 6, mục 2.2	6.2.2

27.	Xét nâng bậc lương thường xuyên và nâng bậc lương trước thời hạn	QT.TCHC-19	Phần 6, mục 2.2	
28.	Xét hưởng phụ cấp thâm niên công tác	QT.TCHC-20	Phần 6, mục 2.2	
29.	Xét duyệt mức hưởng phụ cấp độc hại, nguy hiểm	QT.TCHC-21	Phần 6, mục 4	
30.	Xét duyệt hồ sơ dự thi nâng ngạch	QT.TCHC-22	Phần 6, mục 2.2	
31.	Xét chuyển ngạch, chuyển loại viên chức	QT.TCHC-23	Phần 6, mục 2.2	
32.	Điều động viên chức	QT.TCHC-24	Phần 6, mục 2.2	6.1
33.	Tiếp nhận, chuyển viên chức biên chế	QT.TCHC-25	Phần 6, mục 2.2	
34.	Giải quyết thôi việc cho người lao động	QT.TCHC-26	Phần 6, mục 2.2	6.1
35.	Giải quyết nghỉ thai sản hoặc nghỉ không hưởng lương cho người lao động	QT.TCHC-27	Phần 6, mục 4	
36.	Tiếp nhận người lao động nghỉ thai sản hoặc nghỉ không hưởng lương	QT.TCHC-28	Phần 6, mục 4	
37.	Giải quyết chế độ thai sản cho người lao động	QT.TCHC-29	Phần 6, mục 4	
38.	Giải quyết chế độ đau ốm cho người lao động	QT.TCHC-30	Phần 6, mục 4	
39.	Giải quyết chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp cho người lao động	QT.TCHC-31	Phần 6, mục 4	
40.	Giải quyết chế độ hưu trí/ trợ cấp BHXH 1 lần	QT.TCHC-32	Phần 6, mục 4	
41.	Giải quyết chế độ tử tuất cho người lao động	QT.TCHC-33	Phần 6, mục 4	
42.	Xét duyệt thi đua khen thưởng định kỳ	QT.TCHC-34		
43.	Xét tặng danh hiệu Nhà giáo nhân dân – Nhà giáo ưu tú	QT.TCHC-35		
44.	Xét chức danh Giáo sư – Phó giáo sư	QT.TCHC-36		
45.	Xét bổ nhiệm chức danh Giáo sư – Phó giáo sư	QT.TCHC-37		
46.	Xét tặng kỷ niệm chương vì sự nghiệp giáo dục	QT.TCHC-38		
47.	Xử lý kỷ luật người lao động	QT.TCHC-39		
48.	Xử lý viên chức đi nước ngoài quá hạn	QT.TCHC-40		
49.	Bổ nhiệm, miễn nhiệm chức vụ quản lý	QT.TCHC-41		6.1
50.	Thành lập tổ, ban hội đồng chức năng	QT.TCHC-42		6.1
51.	Thành lập đơn vị trực thuộc	QT.TCHC-43		6.1
Quản lý cơ sở hạ tầng - Môi trường làm việc/học tập				
52.	Quản lý tài sản, thiết bị (thanh lý, kiểm kê, mua mới, nhập, tiếp nhận)		Phần 6, mục 3	6.3
53.	Đấu thầu, mua sắm thiết bị, vật tư, dụng cụ theo từng hạng mức)		Phần 6, mục 3	6.3

54.	Xây dựng sửa chữa cơ bản (sửa chữa, xây dựng mới theo từng hạng mục)		Phần 6, mục 3	6.3
55.	Bảo trì, nâng cấp hệ thống (điện thoại, CSDL, website, mạng máy tính, cáp,...)		Phần 6, mục 4	6.4
56.	Quản lý lớp học, khuôn viên, cây xanh (mở đóng cửa, trang bị cho lớp học)		Phần 6, mục 4	6.3, 6.4
57.	Phương tiện di chuyển		Phần 6, mục 4	6.3
58.	Quản lý việc sử dụng hội trường, sân bóng,...		Phần 6, mục 4	6.3
59.	Tổ chức lễ hội cấp trường		Phần 6, mục 4	
60.	Quản lý điện nước (bảo trì, sửa chữa, cước phí,...)		Phần 6, mục 4	6.4
61.	Quản lý ký túc xá (hồ sơ sinh viên, ra vào,...)		Phần 6, mục 4	6.3
Quản lý các quá trình giảng dạy và học tập				7
62.	<i>Công tác đào tạo (đại học và sau đại học)</i>			
63.	Tuyển sinh (các hệ đào tạo)			
64.	Thu nhận sinh viên mới			
65.	Quản lý sinh viên (vào, ra)			
66.	Cập nhật chương trình đào tạo (theo từng hệ/bậc đào tạo)			
67.	Tổ chức các học kỳ cho sinh viên (kỳ chính, hè, dự thính, ...)			
68.	Tổ chức thi, kiểm tra, bảo vệ luận văn tốt nghiệp			
69.	Quản lý cập nhật điểm, bảng điểm; Công bố kết quả học tập của sinh viên			
70.	Xét tốt nghiệp – tổ chức lễ tốt nghiệp đại học			
71.	<i>Các vấn đề học vụ</i>			
72.	Xử lý học vụ (kỷ luật, cảnh cáo, tạm dừng,...)			
73.	Xét học bổng khuyến khích Quản lý học bổng du học Giao tiếp – xử lý đơn từ hỗ trợ sinh viên			
74.	Tạm dừng/ thu nhận lại/ thu nhận từ trường khác			
75.	Xin học bằng 2/ miễn môn/ thôi học/điểm I/xóa I/ điểm R			
76.	Thủ tục hí vét			
77.	Cấp chứng nhận sinh viên – làm lại thẻ sinh viên			
78.	<i>Công tác quản lý</i>			
79.	Quản lý các lớp đặc biệt (PFIEV, KSTN, ĐTQT, ...)			

80.	Quy trình biên soạn và phát hành giáo trình			
81.	Quản lý việc sử dụng phòng học (cấp phòng)			
82.	Quản lý mạng máy tính, trang web phòng đào tạo			
83.	Điều hành công tác tại cơ sở 2			
84.	<i>Công tác đào tạo sau đại học</i>			
85.	Tổ chức giảng dạy và học tập (xây mới/hiệu chỉnh CTĐT, lập biểu đồ/kế hoạch, thủ tục nhập học/ thi học kỳ, học vụ,...)			
86.	Luận văn cao học			
87.	Công việc cho sinh viên ra trường (cấp bằng)			
88.	<i>Quản lý quá trình giảng dạy</i>			
89.	Kiểm tra lịch dạy, lịch thi			
90.	Thanh tra giáo dục			
91.	Theo dõi giờ làm việc của các đơn vị			
92.	<i>Công tác hỗ trợ sinh viên</i>			
93.	Tổ chức tham quan hướng nghiệp			
94.	Giới thiệu lớp gia sư			
95.	Tổ chức ngày hội việc làm, tuyển dụng			
Kiểm soát chất lượng nội bộ				
96.	Khảo sát ý kiến sinh viên về môn học			
97.	Khảo sát sinh viên năm cuối về chương trình đào tạo và dịch vụ hỗ trợ			
98.	Khảo sát tình hình việc làm của cựu sinh viên sau 1 năm tốt nghiệp			
99.	Khảo sát doanh nghiệp			
100.	Khảo sát cán bộ công nhân viên về môi trường làm việc			
101.	Thu thập minh chứng			
102.	Theo dõi kế hoạch, hoạt động ĐBCL			
103.	Tự đánh giá chương trình đào tạo			
104.	Cải thiện sau đánh giá			
Công tác đào tạo cấp khoa/ trung tâm				
105.	QT tổ chức lễ đón tân sinh viên của khoa			

106.	Quy định tiếp sinh viên			
107.	QT đăng ký nghỉ, dạy bù			
108.	QT đăng ký môn học			
109.	QT cấp giấy xác nhận, giấy giới thiệu,...cho sinh viên			
110.	QT xét khen thưởng – học bổng cấp Khoa			
111.	QT kiểm soát hoạt động giảng dạy			
112.	QT xử lý khiếu nại			
113.	QT mời giảng			
114.	QT bảo trì thiết bị văn phòng			
115.	QT tổ chức Hội nghị SV cấp Khoa			
116.	QT khảo thí			
117.	QT bảo trì thiết bị phòng thí nghiệm			
118.	QT bảo vệ đề cương			