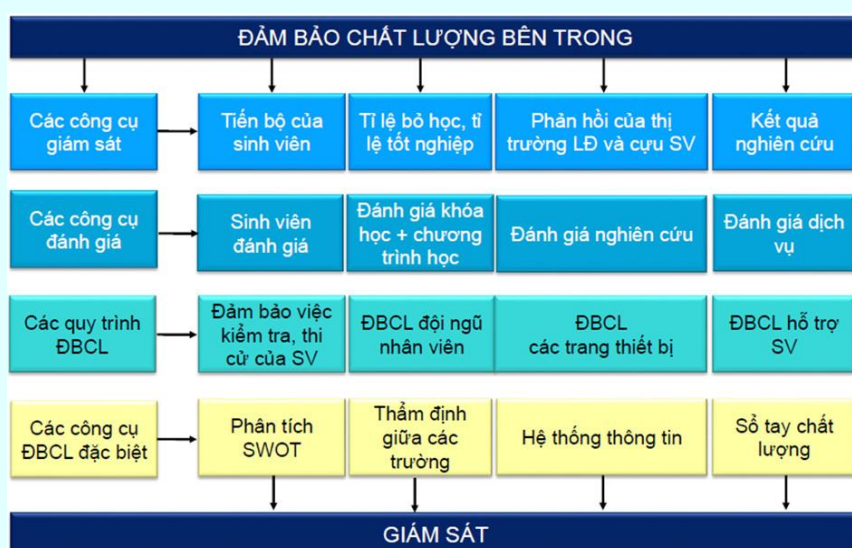
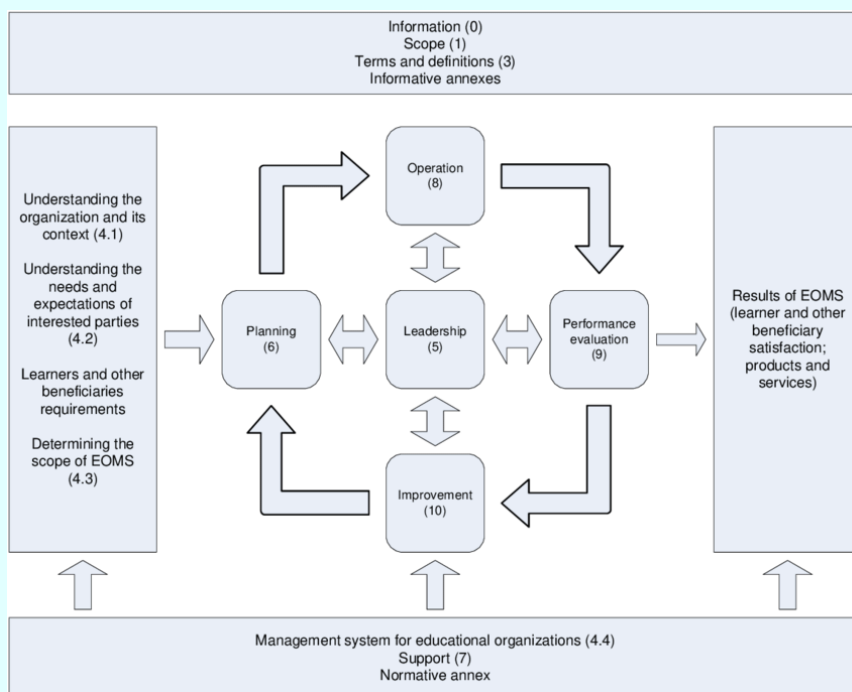


BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP. HỒ CHÍ MINH

SỔ TAY

ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

BAN HÀNH LẦN THỨ 2



TÀI LIỆU LƯU HÀNH NỘI BỘ
THÁNG 9 NĂM 2021

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	4
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG.....	5
1.1. Khái quát.....	5
1.2. Cấu trúc sổ tay đảm bảo chất lượng	5
1.3. Phạm vi áp dụng của sổ tay đảm bảo chất lượng.....	6
1.4. Tài liệu viện dẫn	6
1.5. Quản lý sổ tay đảm bảo chất lượng	7
1.6. Thuật ngữ, định nghĩa và các từ viết tắt	8
CHƯƠNG 2. THÔNG TIN VỀ HUFI	10
2.1. Tổng quan về trường.....	10
2.2. Mục tiêu và chính sách đảm bảo chất lượng	14
2.3. Công tác đảm bảo chất lượng	14
2.4. Thông tin liên lạc liên quan đến IQA của Trường.....	15
CHƯƠNG 3. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA HUFI.....	16
3.1. Nguyên tắc để xây dựng IQA	16
3.2. Chức năng của IQA	17
3.3. Nhiệm vụ của IQA.....	17
3.4. Mô hình ĐBCL của HUFI	17
3.5. IQA của HUFI	18
3.6. Kế hoạch kiểm định chất lượng giáo dục của HUFI đến năm 2025.....	22
CHƯƠNG 4. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO TRƯỜNG	24
4.1. Cam kết của lãnh đạo.....	24
4.2. Hướng vào khách hàng	24
4.3. Chính sách chất lượng	24
4.4. Hoạch định.....	25
4.5. Trách nhiệm, quyền hạn và sự trao đổi thông tin	25
4.6. Xem xét của lãnh đạo	27
CHƯƠNG 5. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC.....	28
5.1. Cung cấp nguồn nhân lực	28
5.2. Hoạch định nguồn nhân lực.....	28
5.3. Đào tạo nguồn nhân lực của trường.....	29
5.4. Đánh giá nguồn nhân lực	29
5.5. Cơ sở hạ tầng	30
5.6. Môi trường làm việc	30

CHƯƠNG 6. ĐÀO TẠO	32
6.1. Hoạch định hoạt động đào tạo/bồi dưỡng.....	32
6.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng.....	32
6.3. Thiết kế và phát triển	33
6.4. Mời giảng viên thỉnh giảng.....	33
6.5. Cung cấp sản phẩm.....	33
CHƯƠNG 7. ĐO LƯỜNG – PHÂN TÍCH – CẢI TIẾN	35
7.1. Khái quát.....	35
7.2. Theo dõi và đo lường.....	35
7.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp.....	36
7.4. Phân tích dữ liệu	36
7.5. Cải tiến.....	37
CHƯƠNG 8. CÔNG CỤ GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	39
8.1. Sự tiến bộ của người học	39
8.2. Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp	40
8.3. Phản hồi của thị trường lao động và cựu người học.....	40
8.4. Kết quả nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế	41
CHƯƠNG 9. CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	43
9.1. Người học đánh giá.....	43
9.2. Đánh giá khóa học và chương trình học	43
9.3. Đánh giá nghiên cứu.....	44
9.4. Đánh giá dịch vụ.....	44
CHƯƠNG 10. QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TẠI HUFI.....	47
10.1. Quy trình đảm bảo chất lượng.....	47
10.2. Các hoạt động đảm bảo chất lượng	48
10.3. Các quy trình triển khai và giám sát hoạt động của Trường	52
10.4. Minh chứng	58
CHƯƠNG 11. CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT	61
11.1. Phân tích SWOT.....	61
11.2. Thăm định giữa các trường	61
11.3. Hệ thống thông tin.....	61
11.4. Sổ tay đảm bảo chất lượng.....	63
LỜI KẾT	64
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	65

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1. Quá trình đạt chất lượng của HUFI giai đoạn 2005 - 2020	11
Hình 2. Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục	12
Hình 3. Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo	12
Hình 4. Cơ cấu tổ chức của HUFI	13
Hình 5. Mô hình ĐBCL của HUFI	18
Hình 6. IQA của HUFI	18
Hình 7. Cấu trúc tổ chức của IQA	19
Hình 8. Quy trình ĐBCL theo PDCA của HUFI	47
Hình 9. Quy trình PDCA trong việc ban hành các văn bản của HUFI	47
Hình 10. Quy trình cải tiến liên tục trong hoạt động ĐBCL tại HUFI.....	48

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Kế hoạch KĐCL cấp CTĐT đến năm 2025	22
Bảng 2. Mốc thời gian triển khai các bước trong quy trình tự đánh giá.....	49
Bảng 3. Mốc thời gian triển khai các bước trong quy trình đánh giá ngoài	50
Bảng 4. Mốc thời gian trong quy trình khắc phục sau đánh giá ngoài.....	51
Bảng 5. Danh mục quy trình ĐBCL tại các đơn vị thuộc Trường	52
Bảng 6. Mốc thời gian triển khai thu thập minh chứng hàng năm	60

LỜI GIỚI THIỆU

Công tác bảo đảm chất lượng giáo dục là một trong những công tác trọng tâm của các cơ sở giáo dục đại học, trong đó phải xây dựng được một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong mạnh, văn hoá chất lượng hiện đại là nhân tố quyết định để từ đó có thể tiến tới việc tự chủ và đáp ứng được đầy đủ trách nhiệm đối với xã hội. Hoạt động bảo đảm chất lượng không những giúp cho mỗi đơn vị trong Trường liên tục cải tiến về mặt chất lượng mà còn giúp khẳng định uy tín của Trường đối với NH, phụ huynh, các nhà tuyển dụng và xã hội.

Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh đặt ra mục tiêu đến năm 2022 sẽ đạt mức 5/7 khi đánh giá chất lượng giáo dục chu kỳ 2 cấp cơ sở đào tạo theo tiêu chuẩn mới (Thông tư 12) và 50% các chương trình đào tạo đều được kiểm định chất lượng đáp ứng các tiêu chuẩn của quốc gia và khu vực (AUN-QA). Để hỗ trợ các đơn vị trong Trường thực hiện công tác đảm bảo chất lượng một cách liên tục, đồng bộ và hiệu quả; đồng thời phổ biến các nội dung và các qui trình của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động và NH trong Trường, Ban Giám hiệu nhà trường chỉ đạo ban hành Sổ tay Đảm bảo chất lượng giáo dục.

Tổ soạn thảo hy vọng Sổ tay đảm bảo chất lượng sẽ trở thành cẩm nang hữu dụng và được đón nhận. Sổ tay này không những giúp độc giả có thêm thông tin về các hoạt động liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh mà còn là công cụ hữu hiệu cho từng cá nhân và đơn vị trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục. Tổ soạn thảo rất mong nhận được các ý kiến đóng góp xây dựng từ các cá nhân và đơn vị trong và ngoài Trường để ngày càng hoàn thiện hơn Sổ tay đảm bảo chất lượng này.

Mọi ý kiến góp ý, xin vui lòng gửi về địa chỉ: Trung tâm Quản lý chất lượng, Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh, số 140 – Lê Trọng Tấn, Phường Tây Thạnh, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

E-mail: Dương Hoàng Kiệt (kietdh@hufi.edu.vn hoặc dhkiet@gmail.com).

Trân trọng.

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 8 năm 2021

TỔ SOẠN THẢO

CHƯƠNG 1

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

1.1. Khái quát

Sổ tay đảm bảo chất lượng là tập hợp tài liệu, chính sách chất lượng về hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh (HUFI) được thể hiện dưới dạng các quy trình, hướng dẫn áp dụng cho công tác quản lý và hoạt động đào tạo của Trường phù hợp với tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và Bộ tiêu chuẩn KĐCL của Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET), có tham khảo Bộ tiêu chuẩn AUN-QA về đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (PA) và đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục (IA).

Sổ tay ĐBCL là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của Trường trong công tác quản lý, giảng dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng nhằm thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của HUFI. Sổ tay ĐBCL là thể hiện ý thức, trách nhiệm và sự cam kết lâu dài của BGH nhà trường, với phương pháp quản lý khoa học, chặt chẽ, thực tiễn nhằm ĐBCL và hiệu quả các hoạt động của Trường.

Sổ tay ĐBCL của HUFI cung cấp thông tin về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng của Trường; mô tả cấu trúc, mô hình, qui định chức năng, nhiệm vụ của IQA và công bố kế hoạch KĐCL đến 2025; xác lập trách nhiệm của lãnh đạo, cách thức quản lý nguồn lực và cơ chế vận hành đào tạo; đồng thời đưa ra hệ thống qui trình triển khai và giám sát hoạt động của các đơn vị, hoạt động ĐBCL và các công cụ giám sát, đánh giá và cảnh báo để đo lường, phân tích và cải tiến liên tục IQA đáp ứng mục tiêu ĐBCL mà HUFI đang hướng tới.

1.2. Cấu trúc sổ tay đảm bảo chất lượng

Sổ tay ĐBCL bao gồm 11 chương và phần phụ lục:

Chương 1. Giới thiệu chung về Sổ tay ĐBCL

Chương 2. Thông tin về HUFI

Chương 3. Hệ thống ĐBCL

Chương 4. Trách nhiệm của lãnh đạo

Chương 5. Quản lý nguồn nhân lực

Chương 6. Đào tạo

Chương 7. Đo lường – phân tích – cải tiến

Chương 8. Công cụ giám sát hoạt động ĐBCL

Chương 9. Công cụ đánh giá hoạt động ĐBCL

Chương 10. Quy trình ĐBCL tại HUFI

Chương 11. Quy trình ĐBCL đặc biệt

1.3. Phạm vi áp dụng của sổ tay đảm bảo chất lượng

IQA nêu trong Sổ tay ĐBCL này áp dụng cho mọi lĩnh vực hoạt động của HUFI.

Các trường hợp ngoại lệ: Tất cả quy trình trong IQA của Trường đều có thể kiểm tra xác nhận đầu ra. Trường cho phép các đơn vị thường xuyên chỉnh sửa, bổ sung các quy trình để công tác quản lý ngày càng hoàn thiện. Do vậy, Trường không áp dụng hạng mục kiểm tra xác nhận các quy trình.

1.4. Tài liệu viện dẫn

1.4.1. Tiêu chuẩn ISO 21001:2018

ISO 21001:2018 Educational organizations - Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use (Tổ chức giáo dục – Hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng).

1.4.2. Quy định của các cơ quan quản lý nhà nước

- [1] Luật số 43/2019/QH14 của Quốc hội: Luật Giáo dục ban hành ngày 14/6/2019
- [2] Luật số 34/2018/QH14 ngày 19/11/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học;
- [3] Luật số 08/2012/QH13 của Quốc hội: Luật Giáo dục đại học ban hành ngày 18/06/2012;
- [4] Điều lệ Trường đại học ban hành theo Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014;
- [5] Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ KĐCL CTĐT của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- [6] Công văn 527/KTKĐCLGD-KĐĐH ban hành ngày 23/5/2013, Hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học;
- [7] Công văn 462/KTKĐCLGD-KĐĐH ban hành ngày 09/5/2013, Hướng dẫn đánh giá ngoài trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

- [8] Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng chính phủ ban hành Điều lệ trường đại học;
- [9] Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ KĐCL CTĐT của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- [10] Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học;
- [11] Công văn 766/QLCL-KĐCLGD về việc hướng dẫn tự đánh giá CSGD đại học về việc sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng trường đại học;
- [12] Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về KĐCL CSGD đại học.

1.4.3. Quy định của HUFI

- [1] Quyết định số 901/QĐ-TTg ban hành ngày 23/6/2015 về việc phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của HUFI giai đoạn 2015 – 2017;
- [2] Kế hoạch chiến lược phát triển HUFI giai đoạn 2015 – 2020 và tầm nhìn đến năm 2030;
- [3] Chiến lược phát triển HUFI đến 2025 và tầm nhìn 2035;
- [4] Chiến lược đảm bảo chất lượng giáo dục HUFI giai đoạn 2017 – 2022, tầm nhìn 2030;
- [5] Quyết định số 2582/QĐ-DCT ngày 26/10/2020 về việc ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của HUFI;
- [6] Quyết định số 2396/ QĐ-DCT ngày 23/10/2018 về việc ban hành Quy định về công tác lấy ý kiến từ các BLQ của HUFI;
- [7] Kế hoạch số 589/KH-DCT ngày 29/8/2017 kế hoạch cải tiến chất lượng giáo dục giai đoạn 2017 – 2022 của HUFI.

1.5. Quản lý sổ tay đảm bảo chất lượng

1.5.1. Trách nhiệm

Đại diện lãnh đạo Trường phụ trách về chất lượng là người chịu trách nhiệm phân công biên soạn và kiểm tra Sổ tay ĐBCL. Lãnh đạo Trường 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.

1.5.2. Đối tượng sử dụng

Đối tượng sử dụng Sổ tay ĐBCL là BGH; Đại diện lãnh đạo về chất lượng; lãnh đạo các khoa, bộ môn, trung tâm, viện, các phòng chức năng có liên quan và toàn thể công chức, viên chức, người lao động và NH của Trường. Sổ tay ĐBCL chỉ được phân phối tới khách hàng, tổ chức 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 quản lý về chất lượng chấp thuận.

1.5.3. Quản lý sổ tay đảm bảo chất lượng

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

Đại diện lãnh đạo Trường về chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối sổ tay ĐBCL 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 ĐBCL 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 ĐBCL phải được sự đồng ý của Đại diện lãnh đạo về chất lượng, phê duyệt của Hiệu trưởng và chỉ được sao chép từ bản gốc.

1.6. Thuật ngữ, định nghĩa và các từ viết tắt

1.6.1. Các từ viết tắt trong Sổ tay ĐBCL

BGH	Ban giám hiệu
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
CGCN	Chuyên gia công nghệ
CNTT	Công nghệ thông tin
CSGD	Cơ sở giáo dục
CTĐT	Chương trình đào tạo
BLQ	Bên liên quan
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
ĐH	Đại học
GV	Giảng viên
HUFI	Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh
KĐCL	Kiểm định chất lượng

NCKH	Nghiên cứu khoa học
PVCD	Phục vụ cộng đồng
QLCL	Quản lý chất lượng
QT	Quy trình
SĐH	Sau đại học
SHTT	Sở hữu trí tuệ
NH	Người học
ThS	Thạc sĩ

1.6.2. Thuật ngữ và định nghĩa sử dụng trong Sổ tay ĐBCL

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 của Trường, các đơn vị trực thuộc đặt ra để phấn đấu trong nghiên cứu, quản lý, 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 các hoạt động của nhà trường.

Quá trình: Tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau để chuyển hóa 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.

Các bên liên quan: bao gồm NH; cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, nhà sử dụng lao động, gia đình NH; GV, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý; các tổ chức giáo dục, truyền thông và xã hội, nhà cung cấp, các đối tác thương mại, nhà đầu tư và cựu NH.

CHƯƠNG 2

THÔNG TIN VỀ HUFI

2.1. Tổng quan về trường

❖ **Tên trường** (theo quyết định thành lập):

Tiếng Việt: Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh

Tiếng Anh: Ho Chi Minh City University of Food Industry

❖ **Tên viết tắt của trường:**

Tiếng Việt: CNTP

Tiếng Anh: HUFI

❖ **Cơ quan/Bộ chủ quản:** Bộ Công Thương

❖ **Địa chỉ trường:** 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.Tân Phú, TP.HCM

❖ **Thông tin liên hệ:**

- Điện thoại: 028 38161673

- Số fax: 028 38163320

- E-mail: info@hufi.edu.vn

- Trang Thông tin điện tử: <https://hufi.edu.vn>

❖ **Năm thành lập trường:** 1982 (nâng cấp thành trường đại học năm 2010)

❖ **Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I:** 2010

❖ **Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khoá I:** năm 2014

❖ **Loại hình trường đào tạo:** Công lập

❖ **Khái quát về lịch sử phát triển, tóm tắt thành tích nổi bật của Trường:**

HUFI được thành lập theo Quyết định số 284/QĐ-TTg ngày 23 tháng 02 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ trên cơ sở Trường cao đẳng Công nghiệp Thực phẩm Tp.HCM. Trường đang thực hiện theo cơ chế tự chủ tự chịu trách nhiệm của Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt theo Quyết định số 901/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2015.

Tính đến ngày 31/8/2021, Trường có 789 người cơ hữu, trong đó có 655 GV, 197 chuyên viên và nhân viên phục vụ; đội ngũ GV của Trường có 17 GS và PGS (tỉ lệ 2,6%); 94 Tiến sĩ (tỷ lệ: 14,4%), 431 Thạc sĩ (tỷ lệ: 65,8%) đang giảng dạy 10 CTĐT trình độ ThS, 34 CTĐT trình độ ĐH, với số lượng 13.614 SV chính quy, 228 học viên cao học. Trường hiện có 06 phòng ban chức năng, 16 khoa chuyên môn và 11 trung tâm

và 02 viện và 03 công ty phục vụ trực tiếp cho hoạt động đào tạo, NCKH, CGCN và các hoạt động hỗ trợ khác.

Trường có tổng diện tích đất 191.344 m² được xây dựng với kết cấu hạ tầng khang trang, hiện đại đã được đưa vào sử dụng, trong đó gồm: 120 phòng học (trong đó có 01 giảng đường); 103 phòng thí nghiệm, thực hành; 21 phòng tin học với 1.245 máy vi tính; 01 nhà tập đa năng; 01 Thư viện hiện đại với nhiều nguồn học liệu phong phú; khu Ký túc xá có 96 phòng với gần 100 chỗ nội trú cho SV.

Hoạt động NCKH của Trường thời gian gần đây đã đi vào chiều sâu và mang tính học thuật cao, góp phần giải quyết các vấn đề cấp bách phục vụ việc dạy và học đạt chuẩn đầu ra. Trong giai đoạn 2017 – 2021, Trường đã công bố **528** bài báo khoa học quốc tế, trong đó có **215** bài thuộc hạng ISI, Scopus, SCI và SCIE. Hoạt động NCKH của NH cũng được đẩy mạnh. NH của Trường đạt nhiều giải cao trong các cuộc thi NCKH dành cho NH.

Để đáp ứng yêu cầu của nhà tuyển dụng và nhu cầu xã hội, Trường đã liên tục rà soát, điều chỉnh, cập nhật, bổ sung và phát triển CTĐT theo chuẩn đầu ra, phù hợp với Khung trình độ quốc gia và đạt các tiêu chuẩn quốc gia và khu vực. Hàng năm qua các đợt khảo sát, số lượng NH tốt nghiệp ra trường có việc làm đạt tỉ lệ gần 90%, trong đó nhiều SV được làm việc tại các doanh nghiệp theo đúng ngành nghề đào tạo, được đơn vị sử dụng đánh giá cao hơn so với các CSGD đại học khác.

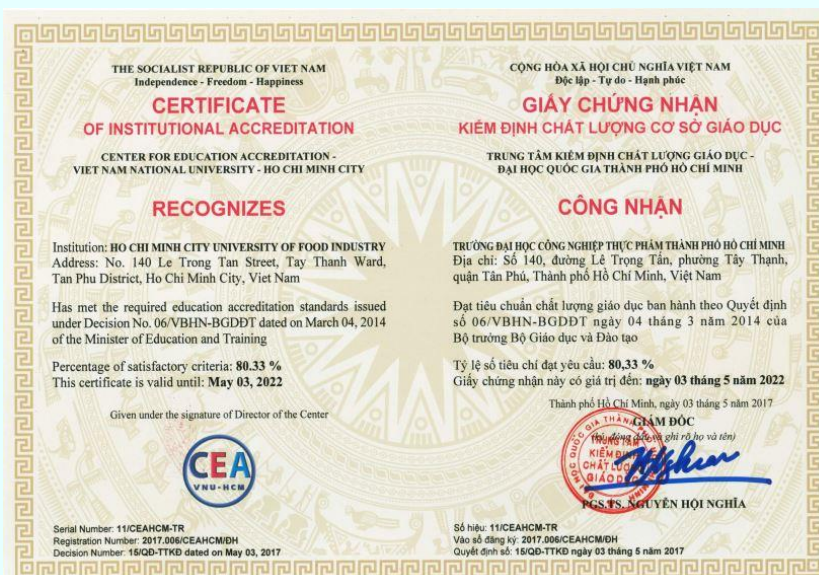


Hình 1. Quá trình đạt chất lượng của HUFI giai đoạn 2005 - 2020

HUFI luôn xác định chất lượng là một trong những tiêu chí sống còn của nhà trường. Năm 2005, Ban ISO được thành lập để xây dựng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và được chứng nhận bởi NQA của Anh vào năm 2006. Tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng, đến năm 2009 hệ thống QLCL của Trường đã chuyển đổi thành công sang phiên bản ISO 9001:2008 và tiếp tục được chứng nhận chu kỳ 2 và 3 cho giai

đoạn 2009 – 2015. Trong giai đoạn này, tại Hội nghị Chất lượng Châu Á thường niên 2014 tổ chức tại Singapore, HUFI vinh dự nhận Giải thưởng Thực hành Chất lượng Xuất sắc Châu Á 2014 (ARE – QP Award) do Hội đồng Chất lượng Châu Á (Asia Network For Quality – ANQ) xét chọn, trao tặng.

Năm 2016, HUFI tiến hành quá trình kiểm định Trường theo tiêu chuẩn MOET và đã chính thức đón nhận Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn do Trung tâm KĐCL giáo dục – Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 03 tháng 5 năm 2017. Năm 2018, HUFI trở thành thành viên liên kết của tổ chức AUN-QA thuộc mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN). Giai đoạn 2019 – 2021, HUFI tập trung quá trình kiểm định CTĐT theo tiêu chuẩn MOET và AUN-QA. Đến nay, HUFI có 7 CTĐT đạt chứng nhận theo tiêu chuẩn MOET và 2 CTĐT đạt chứng nhận theo tiêu chuẩn AUN-QA. Ngoài ra, HUFI còn có 3 CTĐT trình độ thạc sĩ và 3 CTĐT trình độ đại học đang thực hiện quá trình đánh giá ngoài.



Hình 2. Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục



Hình 3. Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo

❖ **Sứ mạng và tầm nhìn**

Sứ mạng của Trường là đào tạo nguồn nhân lực có đạo đức, tri thức và kỹ năng đáp ứng yêu cầu của xã hội; NCKH, chuyển giao công nghệ và phát triển dịch vụ đa ngành, đa lĩnh vực; thực hiện trách nhiệm xã hội, phục vụ cộng đồng và hội nhập quốc tế; góp phần xây dựng, phát triển và bảo vệ đất nước.

Tầm nhìn đến năm 2030 là phát triển Trường trở thành cơ sở giáo dục đại học định hướng ứng dụng hàng đầu của quốc gia, có vị thế trong khu vực và quốc tế, luôn tiên phong trong lĩnh vực khoa học và công nghệ thực phẩm.

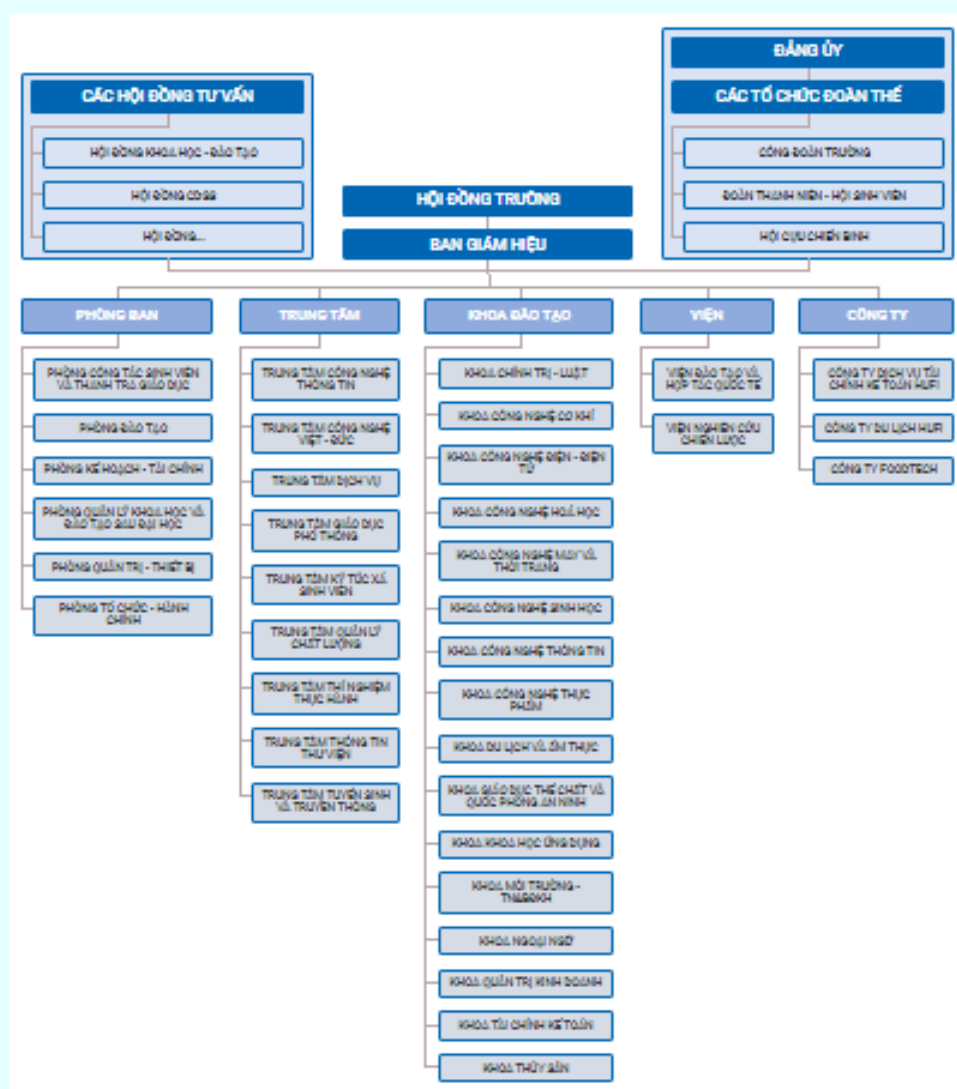
❖ **Giá trị cốt lõi**

Nhân văn – Đoàn kết – Tiên phong – Đổi mới.

❖ **Triết lý giáo dục**

Học tập chủ động, làm việc sáng tạo, sống có trách nhiệm.

❖ **Cơ cấu tổ chức hành chính của nhà trường**



Hình 4. Cơ cấu tổ chức của HUFU

2.2. Mục tiêu và chính sách đảm bảo chất lượng

2.2.1. Mục tiêu chiến lược về đảm bảo chất lượng

Mục tiêu chung: Chuẩn hoá, qui trình hoá, tin học hoá hoạt động của hệ thống quản lý các cấp, có hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học hoạt động hiệu quả.

Mục tiêu cụ thể:

- Có phần mềm tích hợp cơ sở dữ liệu về đảm bảo chất lượng hiệu quả, phục vụ cho công tác tự đánh giá, đánh giá ngoài và ra quyết định cải tiến theo các bộ tiêu chuẩn KĐCL.
- Được đánh giá ngoài chính thức cấp trường theo Bộ tiêu chuẩn KĐCL của Bộ GD&ĐT (Thông tư 12).
- Tất cả các CTĐT đều được đánh giá ngoài theo Bộ tiêu chuẩn MOET. Phần đầu có 5 chương trình đạt chuẩn khu vực AUN-QA.
- Văn hóa chất lượng được phát triển đồng bộ ở tất cả các đơn vị.

2.2.2. Chính sách đảm bảo chất lượng

Chất lượng giáo dục là vấn đề then chốt, là trách nhiệm của cả hệ thống, của các cấp lãnh đạo, tất cả các bộ phận, của mỗi cán bộ, viên chức, giảng viên, nhân viên và NH trong toàn trường.

Xây dựng được bộ máy quản lý, điều hành gọn nhẹ, chủ động và hiệu quả thông qua việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và điều hành điện tử.

HUFI xác định việc kiểm định, đánh giá chất lượng là công tác thường xuyên, quan trọng và đáp ứng chuẩn đầu ra.

Định kỳ 5 năm/2 lần, Trường tổ chức hội thảo khoa học về ĐBCL trong trường đại học.

Xác định ý kiến phản hồi của NH, cựu NH và nhà tuyển dụng là nguồn thông tin quan trọng trong việc cải tiến nâng cao chất lượng CTĐT, hoạt động giảng dạy của giảng viên và các hoạt động hỗ trợ học tập của Trường.

2.3. Công tác đảm bảo chất lượng

Trường hiện đang áp dụng và duy trì IQA trong công tác quản lý hành chính theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

Trường đang thực hiện việc KĐCL giáo dục cấp Trường theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD của Bộ GD&ĐT.

Trường đang thực hiện việc KĐCL giáo dục cấp CTĐT theo tiêu chuẩn kiểm định của Bộ GD&ĐT và tiêu chuẩn kiểm định quốc tế AUN-QA.

2.4. Thông tin liên lạc liên quan đến IQA của Trường

Đơn vị: Trung tâm Quản lý chất lượng

Địa chỉ: P.C305 – Khu C, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.Tân Phú, TP.HCM

Điện thoại: 028 38161637 (+125)

Di động/zalo: 0906990375 (T.Kiệt)

Email: dbcl@hufi.edu.vn hoặc kietdh@hufi.edu.vn

Chuyên trang ĐBCL: <https://hufi.edu.vn/dam-bao-chat-luong>

Trang thông tin điện tử: <https://ttqlcl.hufi.edu.vn/>

CHƯƠNG 3

HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA HUFI

3.1. Nguyên tắc để xây dựng IQA

Hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác: Thành công bền vững đạt được khi HUFI có thể giải quyết được yêu cầu của mọi NH, đồng thời thu hút và giữ được lòng tin của các bên hưởng lợi khác như người sử dụng lao động, cha mẹ và cơ quan quản lý nhà nước.

Lãnh đạo có tầm nhìn: Là việc lôi cuốn NH và các bên hưởng lợi khác cùng tham gia vào việc tạo lập, xây dựng và thực hiện sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu của Trường.

Sự tham gia của mọi người: Việc thừa nhận, trao quyền và phát huy năng lực giúp thúc đẩy sự tham gia của mọi người vào việc đạt được các mục tiêu của Trường.

Cách tiếp cận theo quá trình: IQA phải bao gồm các quá trình có liên quan đến nhau, vận hành trong một hệ thống gắn kết, bao gồm cả đầu vào và đầu ra.

Cải tiến: Là việc thiết yếu đối với HUFI để duy trì các mức kết quả thực hiện hiện tại, đề ứng phó với những thay đổi và để tạo ra các cơ hội mới.

Ra quyết định dựa trên bằng chứng: Các quyết định và chương trình giáo dục dựa trên phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin sẽ có khả năng cao hơn trong việc tạo ra các kết quả dự kiến.

Quản lý mối quan hệ: Để thành công bền vững, HUFI quản lý các mối quan hệ với tất cả các BLQ của mình nhằm tối ưu tác động của họ tới kết quả thực hiện của Trường.

Trách nhiệm xã hội: HUFI chịu trách nhiệm về các tác động của các quyết định và hoạt động của mình tới xã hội, kinh tế và môi trường thông qua sự minh bạch và ứng xử đạo đức.

Khả năng tiếp cận và sự bình đẳng: HUFI đảm bảo rằng nhóm người rộng nhất có thể tiếp cận được các sản phẩm và dịch vụ giáo dục của mình, tùy thuộc vào các ràng buộc và nguồn lực của họ. HUFI cũng đảm bảo rằng tất cả NH có thể sử dụng và hưởng lợi từ các sản phẩm và dịch vụ giáo dục một cách công bằng.

Ứng xử có đạo đức trong giáo dục: Để thành công bền vững, HUFI xây dựng hình ảnh chính trực (trung thực và công bằng) trong đối xử với tất cả các BLQ. Nhân viên của Trường luôn giữ mình ở tiêu chuẩn nghề nghiệp cao nhất trong mọi ứng xử.

An toàn và bảo vệ dữ liệu: HUFİ tạo lập môi trường trong đó tất cả các BLQ có thể tương tác với Trường với đầy đủ niềm tin rằng họ duy trì được kiểm soát đối với việc sử dụng dữ liệu về chính mình và tổ chức giáo dục sẽ xử lý dữ liệu của họ với sự thận trọng và bảo mật thích hợp.

3.2. Chức năng của IQA

IQA của HUFİ có chức năng hướng đến đáp ứng tốt tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược, chính sách chất lượng của Trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các BLQ. Đồng thời nghiên cứu, đề xuất và phối hợp cùng các đơn vị triển khai các biện pháp để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, phấn đấu đạt tiêu chuẩn KĐCL như mục tiêu đã công bố.

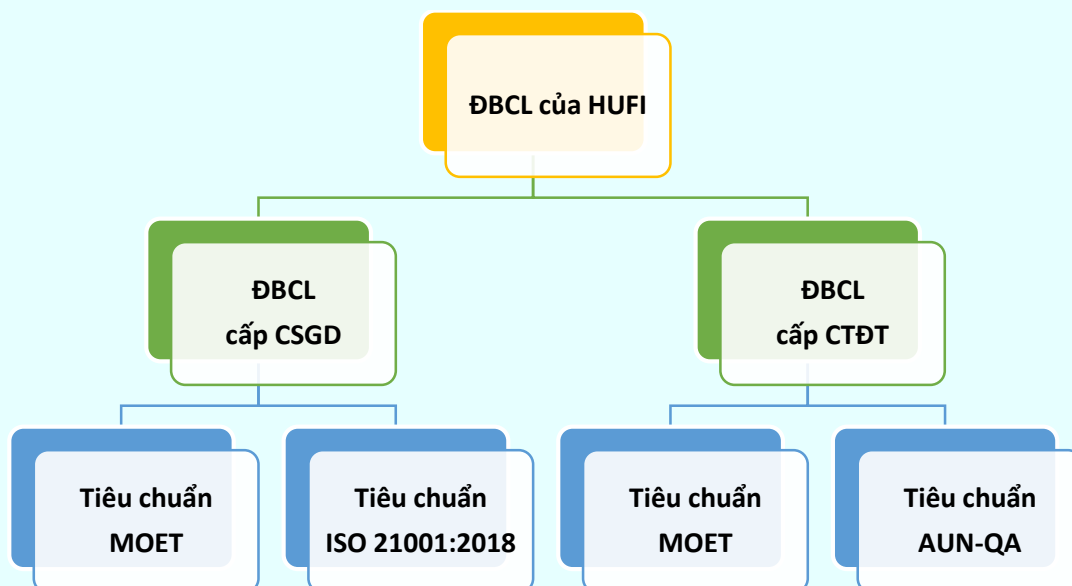
3.3. Nhiệm vụ của IQA

- Thông tin đến toàn bộ cán bộ, viên chức và người lao động về tầm quan trọng của công tác ĐBCL giáo dục trong bối cảnh hiện nay và kế hoạch, chiến lược về công tác ĐBCL của Trường;
- Xây dựng kế hoạch, chiến lược ĐBCL, điều phối, giám sát, tư vấn hỗ trợ và thúc đẩy triển khai công tác ĐBCL;
- Tổ chức xây dựng, giám sát và đánh giá mục tiêu chất lượng hàng năm của Trường và tất cả các đơn vị;
- Xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn cho các đơn vị thuộc Trường về việc phối hợp trong công tác ĐBCL;
- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những sự chưa phù hợp của IQA để cải tiến;
- Xây dựng cơ sở dữ liệu về IQA của Trường;
- Tổ chức tự đánh giá cấp CSGD và cấp CTĐT theo các tiêu chuẩn đánh giá đã chọn;
- Chuẩn bị tổ chức đánh giá ngoài theo yêu cầu của Trung tâm KĐCL đã chọn.

3.4. Mô hình ĐBCL của HUFİ

HUFİ xây dựng mô hình ĐBCL bao gồm: ĐBCL cấp CSGD và ĐBCL cấp CTĐT (hình 5).

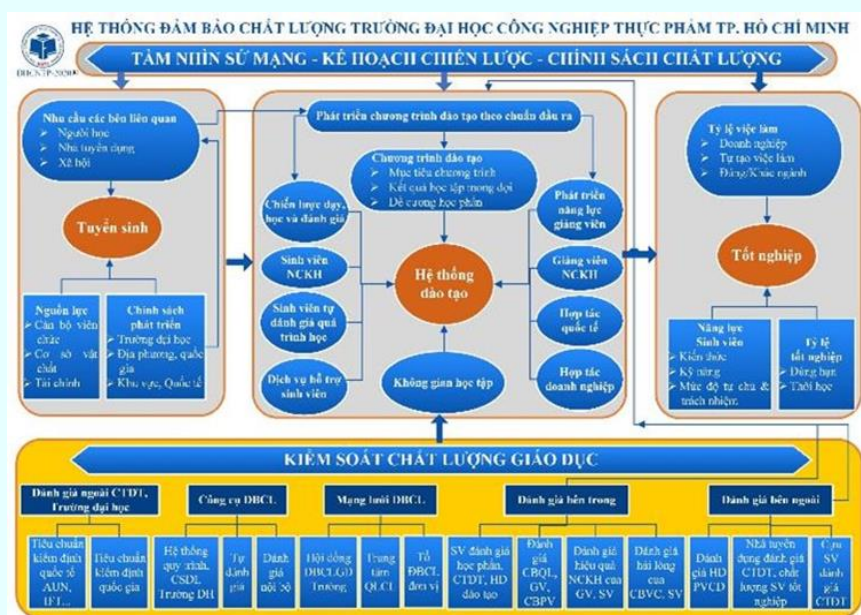
- ĐBCL cấp CSGD đáp ứng tiêu chuẩn MOET, trong đó IQA đáp ứng tiêu chuẩn ISO 21001:2018.
- ĐBCL cấp CTĐT đáp ứng tiêu chuẩn MOET và AUN-QA.



Hình 5. Mô hình ĐBCL của HUFÍ

3.5. IQA của HUFÍ

IQA của HUFÍ được thiết kế, xây dựng, và phát triển nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải thiện chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của nhà trường như học tập, giảng dạy, nghiên cứu, và cung ứng dịch vụ. IQA hướng đến đáp ứng tốt sứ mệnh, tầm nhìn, đạt các mục tiêu chiến lược của nhà trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên có liên quan. Có hai mục tiêu chính để thiết kế và vận hành IQA: Một là, nhằm đánh giá, đo lường, kiểm soát chất lượng toàn diện và trên cơ sở đó đảm bảo và nâng cao chất lượng của nhà trường, và hai là, sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu, tiêu chuẩn, qui định của các tổ chức, cơ quan KĐCL bên ngoài (trong và ngoài nước) như Bộ GD&ĐT, AUN-QA. IQA của HUFÍ bao gồm bảy thành phần:



Hình 6. IQA của HUFÍ

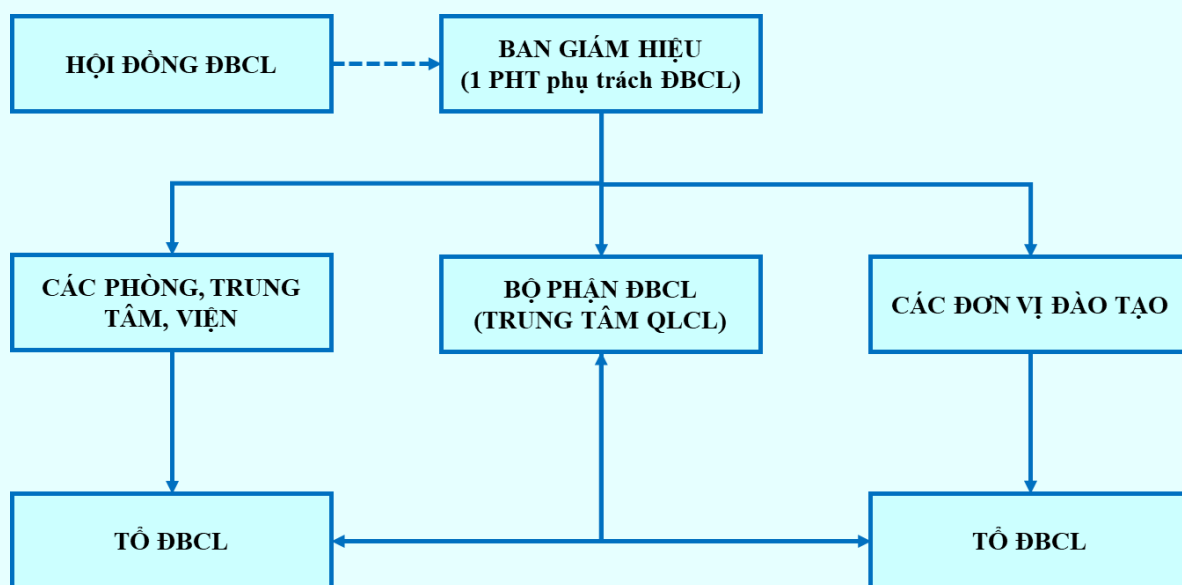
4.5.1. Giá trị cốt lõi

Giá trị cốt lõi của IQA được thiết lập dựa trên nền tảng 11 nguyên tắc theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và các giá trị cốt lõi cũng như triết lý giáo dục của HUFI, bao gồm:

- 1) Hướng vào người học;
- 2) Lãnh đạo có tầm nhìn;
- 3) Sự tham gia của mọi người;
- 4) Liên tục cải tiến;
- 5) Ra quyết định dựa trên dữ liệu khách quan;
- 6) Trách nhiệm xã hội;
- 7) Khả năng tiếp cận và sự bình đẳng;
- 8) Ứng xử có đạo đức trong giáo dục;
- 9) An toàn và bảo vệ dữ liệu.

4.5.2. Cấu trúc tổ chức và nhân sự

Cấu trúc tổ chức về hoạt động ĐBCL đã được thống nhất từ Trường đến các đơn vị. Cấu trúc này thể hiện rất rõ sự quan tâm, cam kết của cấp lãnh đạo cao nhất đối với hoạt động ĐBCL. Ở HUFI, BGH đã phân nhiệm 01 Phó Hiệu trưởng trực tiếp phụ trách công tác ĐBCL và cũng là đại diện lãnh đạo về chất lượng của Trường. Bộ phận ĐBCL với 5 thành viên chuyên trách cũng đã được thành lập từ 2018. Các tổ ĐBCL ở từng đơn vị cũng đã được thành lập với các thành viên kiêm nhiệm từ đơn vị với một lãnh đạo đơn vị làm Tổ trưởng và một thành viên kiêm nhiệm vụ Thư ký (Hình 7).



Hình 7. Cấu trúc tổ chức của IQA

4.5.3. Văn hóa đảm bảo chất lượng

Văn hóa ĐBCL nội bộ chính là phần mềm kết nối những cấu trúc phần cứng như cấu trúc tổ chức, qui trình, qui định lại thành một chỉnh thể thống nhất. Văn hóa chất lượng của trường đã có nền tảng vững chắc từ trong gần 40 năm truyền thống của nhà trường, đó chính là văn hóa nhân văn – đoàn kết – tiên phong – đổi mới, luôn lấy NH làm trung tâm. Khi xây dựng và vận hành IQA, nhà trường rất chú trọng vai trò của yếu tố văn hóa, làm nền tảng cho tất cả các hoạt động ĐBCL. Có nhiều hoạt động để thúc đẩy các giá trị cốt lõi của ĐBCL và nâng cao nhận thức, kiến thức của đội ngũ, bao gồm:

1) Liên tục lắng nghe các bên có liên quan và hành động cải tiến dựa trên các thông tin thu được. Hiện nay Trường đã định kỳ thực hiện các khảo sát qui mô lớn với 4 nhóm đối tượng chính: NH, cựu NH, GV – nhân viên, nhà tuyển dụng – doanh nghiệp.

2) Định kỳ họp Hội đồng ĐBCL nhằm trao đổi về chất lượng giữa BGH, Trung tâm QLCL, Tổ ĐBCL các đơn vị, GV, NH.

3) Đối sánh và học tập kinh nghiệm từ các trường bạn trong và ngoài nước. Thường xuyên tổ chức và tham gia các hội thảo, khóa đào tạo, huấn luyện về ĐBCL trong và ngoài nước.

4.5.4. Thể chế và quy định

Để IQA vận hành một cách đồng bộ và hiệu quả, việc chuẩn hóa các thể chế, qui định, qui trình thống nhất toàn trường là công tác rất trọng yếu. Hệ thống tài liệu ĐBCL của Trường đang được soạn thảo, phê duyệt, phân phối, vận hành, đánh giá và cải tiến theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018, bao gồm:

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Trường và của các đơn vị;
- Sổ tay ĐBCL;
- Các qui trình ĐBCL;
- Các tài liệu hướng dẫn thực hiện công việc;
- Các biểu mẫu.

Ngoài ra, còn các tài liệu hỗ trợ bao gồm:

- Sơ đồ tổ chức của Trường;
- Sơ đồ tổ chức của các đơn vị;
- Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị;

- Trách nhiệm và quyền hạn của Hiệu trưởng và các Phó hiệu trưởng;
- Trách nhiệm và quyền hạn của Trưởng, Phó đơn vị và các chức danh khác trong đơn vị;
- Mô tả công việc;
- Các tài liệu bên ngoài: Văn bản qui phạm pháp luật liên quan đến hoạt động của CSGD, đào tạo ĐH và SDH.

4.5.5. Hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng

Song hành với nỗ lực chuyển đổi số của toàn Trường, hoạt động ĐBCL của Trường cũng hướng đến tập trung, chuẩn hóa toàn bộ các dữ liệu về ĐBCL của IQA, cho phép thông tin được thu thập một cách chính xác, khách quan, minh bạch và chia sẻ cho các BLQ. Hệ thống thông tin ĐBCL bao gồm hai thành phần quan trọng là thông tin sơ cấp (từ các khảo sát các BLQ) và thông tin thứ cấp (gồm tất cả các số liệu thứ cấp của nhà trường như số liệu về học vụ, GV, NH, cơ sở vật chất, NCKH, tài chính...).

4.5.6. Hội nghị chất lượng thường niên

Hội nghị chất lượng HUFİ nhằm ban hành báo cáo chất lượng vào tháng 06 hàng năm để thúc đẩy văn hóa chất lượng toàn trường. Hội nghị nhằm:

- 1) Tổng kết tình hình thực hiện công tác ĐBCL của trường trong năm
- 2) Đánh giá các thành tích và các điểm yếu còn tồn tại, đưa ra các khuyến nghị cải tiến IQA
- 3) Xác định mục tiêu, kế hoạch ĐBCL cho năm tiếp theo
- 4) Khen thưởng các cá nhân, đơn vị có thành tích nổi bật về ĐBCL
- 5) Công bố báo cáo ĐBCL cho các bên có liên quan.

Đối tượng tham gia Hội nghị thường niên có thể bao gồm BGH, đại diện các đơn vị, GV, NH, nhà tuyển dụng, trường bạn, khách mời, báo chí. Trong một số trường hợp, Hội nghị có thể kết hợp với Buổi họp cuối năm của Hội đồng ĐBCL và trong chương trình có nội dung họp xem xét của lãnh đạo về IQA.

4.5.7. Công bố thông tin đảm bảo chất lượng

Tất cả các thông tin quan trọng về ĐBCL của nhà trường sẽ được công bố định kỳ, rộng rãi, minh bạch đến các đối tượng có liên quan như GV, nhân viên, nhà quản lý, NH, cựu NH, nhà tuyển dụng và toàn xã hội. Các thông tin này được công bố thông qua nhiều kênh khác nhau như website (chuyên trang ĐBCL), Báo cáo thường niên, hội nghị/hội thảo về ĐBCL, và các phương tiện khác.

3.6. Kế hoạch kiểm định chất lượng giáo dục của HUFI đến năm 2025

Đối với cấp Trường: thực hiện KĐCL chu kỳ 2 vào năm 2021. Đối với cấp CTĐT thực hiện theo kế hoạch dự kiến đến năm 2025, chi tiết như trong bảng 1.

Bảng 1. Kế hoạch KĐCL cấp CTĐT đến năm 2025

STT	Tên CTĐT	Trình độ	Khoa	KĐCL năm 20...						
				19	20	21	22	23	24	25
1.	ĐBCL và ATTP	ĐH	CNTP	x						
2.	Công nghệ sinh học	ĐH	CNSH	x						
3.	Công nghệ thực phẩm	ĐH	CNTP	x						
4.	Công nghệ kỹ thuật hóa học	ĐH	CNHH	x						
5.	Công nghệ Kỹ thuật môi trường	ĐH	MT-TN&BĐKH		x					
6.	Công nghệ kỹ thuật điện, điện tử	ĐH	CN Đ-ĐT		x					
7.	Công nghệ thông tin	ĐH	CNTT		x					
8.	Quản trị kinh doanh	ĐH	QTKD		x					
9.	Kế toán	ĐH	TC-KT		x					
10.	Công nghệ chế tạo máy	ĐH	CNCK			x				
11.	Công nghệ chế biến thủy sản	ĐH	TS			x				
12.	Tài chính – Ngân hàng	ĐH	TC-KT			x				
13.	Công nghệ dệt, may	ĐH	CNM&TT				x			
14.	Công nghệ kỹ thuật cơ điện tử	ĐH	CNCK				x			
15.	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	ĐH	DL&AT				x			
16.	Khoa học dinh dưỡng và ẩm thực	ĐH	DL&AT				x			
17.	Ngôn ngữ Anh	ĐH	NN				x			
18.	Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống	ĐH	DL&AT				x			
19.	Quản lý tài nguyên và môi trường	ĐH	MT-TN&BĐKH				x			
20.	Công nghệ kỹ thuật điều khiển và tự động hóa	ĐH	CN Đ - ĐT				x			
21.	An toàn thông tin	ĐH	CNTT				x			
22.	Khoa học chế biến món ăn	ĐH	DL&AT				x			

STT	Tên CTĐT	Trình độ	Khoa	KDCL năm 20...						
				19	20	21	22	23	24	25
23.	Khoa học thủy sản	ĐH	TS					x		
24.	Luật kinh tế	ĐH	CT-L					x		
25.	Kinh doanh quốc tế	ĐH	QTKD					x		
26.	Ngôn ngữ Trung Quốc	ĐH	NN						x	
27.	Quản trị khách sạn	ĐH	DL&AT						x	
28.	Marketing	ĐH	QTKD							x
29.	Quản trị kinh doanh thực phẩm	ĐH	DL&AT							x
30.	Kỹ thuật nhiệt	ĐH	CNCK							x
31.	Kinh doanh thời trang và dệt may	ĐH	CNM&TT							x
32.	Quản lý năng lượng	ĐH	CN Đ-ĐT							x
33.	Kỹ thuật hóa phân tích	ĐH	CNHH							x
34.	Công nghệ vật liệu	ĐH	CNHH							x
35.	Công nghệ thực phẩm	ThS	CNTP			x				
36.	Kỹ thuật môi trường	ThS	MT-TN&BĐKH			x				
37.	Quản trị kinh doanh	ThS	QTKD			x				
38.	Kỹ thuật điện	ThS	CN Đ-ĐT							x
39.	Tài chính ngân hàng	ThS	TC-KT							x
40.	Công nghệ sinh học	ThS	CNSH							x
41.	Kỹ thuật hóa học	ThS	CNHH							x
42.	Kỹ thuật cơ khí	ThS	CNCK							x
43.	Công nghệ thông tin	ThS	CNTT							x
44.	Quản trị Khách sạn – Nhà hàng và Dịch vụ ăn uống	ThS	DL&AT							x
45.	Công nghệ thực phẩm	TS	CNTP							x
46.	Khoa học môi trường	TS	MT-TN&BĐKH							x
47.	Quản trị kinh doanh	TS	QTKD							x

CHƯƠNG 4

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO TRƯỜNG

4.1. Cam kết của lãnh đạo

Hiệu trưởng cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên hệ thống QLCL của Trường thông qua các biện pháp cụ thể sau đây:

- Thường xuyên cung cấp cho toàn thể công chức, viên chức và người lao động của Trường về tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống QLCL tiếp cận theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, tuân thủ quy định của Nhà nước và pháp luật;
- Thiết lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng;
- Định kỳ hoặc đột xuất xem xét về việc thực hiện hệ thống QLCL nhằm đảm bảo tính hiệu lực và hiệu quả, tạo cơ hội cải tiến hệ thống QLCL;
- Đảm bảo đủ nguồn lực để thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL đã xây dựng.

4.2. Hướng vào khách hàng

Lãnh đạo Trường cam kết đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng luôn được xác định và được đáp ứng thông qua:

- Quá trình xem xét các yêu cầu của khách hàng;
- Đáp ứng các yêu cầu về chất lượng ĐT, NCKH, hợp tác quốc tế và PVCD;
- Đo lường sự thoả mãn của khách hàng;
- Thiết lập các quá trình trao đổi thông tin trước khi ký, trong quá trình thực hiện và kết thúc hợp đồng.

4.3. Chính sách chất lượng

Lãnh đạo Trường xác định ĐBCL giáo dục là nhiệm vụ trọng tâm, quan trọng; ĐBCL được hiểu là một cơ chế quản lý nhằm duy trì các chuẩn mực và không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục. Vì lẽ đó, chính sách chất lượng luôn được xem là một trong những yếu tố tạo nên giá trị cốt lõi. Chính sách chất lượng được thể hiện thông qua những quan điểm, chủ trương, mục tiêu, hành động, công cụ, quy trình và thủ tục, thông qua sự hiện diện và sử dụng chúng có thể đảm bảo rằng sứ mạng và mục tiêu giáo dục đang được thực hiện, các chuẩn mực đang được duy trì và nâng cao.

Xây dựng chính sách chất lượng nhằm từng bước hình thành văn hóa chất lượng

bên trong của Trường với mục đích làm cho mọi thành viên của Trường đều hiểu, quan tâm và mong muốn cải tiến chất lượng giáo dục.

Cụ thể:

- Hiệu trưởng phê duyệt và công bố rộng rãi CSDL của Trường. CSDL được xây dựng trên tiêu chuẩn phù hợp với chiến lược và định hướng phát triển của Trường, thể hiện rõ cam kết đáp ứng yêu cầu của khách hàng và cải tiến liên tục của hệ thống QLCL.
- Hiệu trưởng cam kết cung cấp CSDL đến mọi công chức, viên chức và người lao động trong Trường và được xem xét hàng năm để đảm bảo tính phù hợp.
- Xây dựng hệ thống quản trị hiệu quả, chuyên nghiệp, trách nhiệm sáng tạo, quốc tế hóa, tin học hóa hoạt động quản lý, áp dụng hệ thống ĐBCL tiếp cận theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 nhằm kiến tạo một môi trường giáo dục ĐH chuẩn mực, nhân văn.
- Đổi mới và hội nhập trong đào tạo; sáng tạo và năng động trong nghiên cứu và CGCN; gắn lý thuyết với thực hành để trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cho NH nhằm thích ứng tối đa với sự thay đổi.
- Phát huy mọi tiềm năng và cống hiến của tất cả các thành viên trong các hoạt động quản trị, dạy và học, NCKH, CGCN, xây dựng Trường thành một tập thể trong sạch, vững mạnh, gia tăng vị thế cạnh tranh của Trường trong khu vực và trên thế giới.

4.4. Hoạch định

4.4.1. Xây dựng các mục tiêu chất lượng

Hàng năm, Hiệu trưởng cam kết thiết lập mục tiêu chất lượng ở từng cấp trong Trường. Mục tiêu chất lượng được cụ thể, lượng hoá và nhất quán với chính sách chất lượng.

4.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

Hiệu trưởng cam kết hoạch định hệ thống QLCL thông qua việc xây dựng, lập văn bản, thực hiện, duy trì và thường xuyên nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hệ thống QLCL theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

Trường đảm bảo tính nhất quán của hệ thống QLCL khi hoạch định và thực hiện theo các thay đổi cần thiết để phù hợp.

4.5. Trách nhiệm, quyền hạn và sự trao đổi thông tin

4.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn

Hiệu trưởng đảm bảo xác định rõ ràng trách nhiệm và mối quan hệ tương tác trong các quá trình. Công chức, viên chức và người lao động của Trường nhận thức rõ vị trí,

vai trò, trách nhiệm của mình trong công việc, nhiệm vụ được giao và được đánh giá qua kết quả thực hiện.

4.5.2. Đại diện lãnh đạo quản lý về chất lượng

Hiệu trưởng phân công một lãnh đạo là đại diện lãnh đạo về chất lượng. Người đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm và quyền hạn sau:

- Chịu trách nhiệm đảm bảo các quá trình cần thiết của hệ thống QLCL được thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục;
- Báo cáo Hiệu trưởng về kết quả hoạt động của hệ thống QLCL và nhu cầu cải tiến;
- Đảm bảo mọi công chức, viên chức và người lao động nhận thức được các yêu cầu về QLCL nhằm thoả mãn khách hàng;
- Là đại diện của Trường trong các hoạt động liên quan đến hệ thống QLCL, phụ trách hoạt động đánh giá nội bộ, tập hợp các phản ánh của khách hàng, tổ chức các cuộc họp Hội nghị xem xét của lãnh đạo nhằm duy trì việc áp dụng và cải tiến hệ thống QLCL của Trường.

4.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ

Trường thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ nhiều chiều trong nội bộ nhằm cung cấp các thông tin đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng về phương hướng và tình hình hoạt động, kết quả đạt được, việc thực hiện và cải tiến hệ thống QLCL.

Các hình thức trao đổi thông tin được thực hiện dưới nhiều dạng:

- Bảng văn bản theo các quy định của Sổ tay ĐBCL, các thủ tục, các hướng dẫn công việc, các qui trình.
- Bảng thông báo gửi đến các phòng chức năng, chuyên môn.
- Thông qua các cuộc họp báo thường xuyên giữa BGH và các Trưởng đơn vị hàng tuần hoặc đột xuất khi cần thiết để xem xét giải quyết các hoạt động của Trường, ghi biên bản cuộc họp và thông báo kết luận của Hiệu trưởng.
- Bảng việc lưu chuyển, phân phối các công văn đi, công văn đến.
- Hệ thống thông tin được cung cấp thông qua hệ thống thư điện tử, hệ thống Website của Trường, đơn vị. Tất cả quy định, quyết định, các thông báo, kết luận của Hiệu trưởng... được thường xuyên đăng tải trên website của Trường.
- Hằng ngày, Trường duy trì bảng thông báo về lịch công tác của Trường.
- Hằng năm, Trường tổ chức hội nghị đại biểu công chức, viên chức để tổng kết, đánh giá hoạt động chung, trong đó có vấn đề QLCL.

- Kết quả các cuộc họp được lưu hồ sơ tại đơn vị liên quan.

4.6. Xem xét của lãnh đạo

Hiệu trưởng cam kết thường xuyên xem xét IQA định kỳ hàng năm, thông qua buổi họp của Hội đồng ĐBCL, để đảm bảo IQA luôn thích hợp, thỏa đáng, có hiệu lực và phù hợp với định hướng chiến lược của Trường. Việc xem xét này phải bao gồm cả việc đánh giá các cơ hội để cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với IQA, kể cả chính sách chất lượng đã ban hành.

Thông tin đầu vào của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm: các hành động tiếp theo từ kết luận của các cuộc họp trước; những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến IQA; phản hồi của các BLQ; mức độ thực hiện mục tiêu chất lượng; kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của CTĐT cùng với dịch vụ hỗ trợ NH; tình trạng thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa; kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ/tự đánh giá; sự đầy đủ của nguồn lực; các thay đổi được hoạch định có thể ảnh hưởng đến IQA; các cơ hội cải tiến.

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các quyết định liên quan đến sự cải tiến hiệu lực của IQA và các quá trình của hệ thống; nhu cầu thay đổi IQA và nhu cầu về nguồn lực.

CHƯƠNG 5

QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

5.1. Cung cấp nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là nguồn lực con người, là tiềm năng lao động của mỗi con người trong một thời gian nhất định. Quản lý nhân sự trong nhà trường là hoạt động gồm tuyển chọn, sử dụng, phát triển, động viên, tạo những điều kiện thuận lợi để các cá nhân và nhóm hoạt động có hiệu quả nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức cao nhất và sự bất mãn ít nhất của cán bộ, công nhân viên trong Trường.

Trường ĐBCL các nguồn lực và bố trí hợp lý các nguồn lực để áp dụng và duy trì hệ thống QLCL, thường xuyên nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống QLCL, đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và tăng mức độ thỏa mãn của khách hàng:

+ Tuyển dụng nhân lực: Trường đảm bảo tuyển dụng nguồn nhân lực có chuyên môn, nghiệp vụ đủ điều kiện về sức khỏe, được đào tạo đúng ngành nghề và đáp ứng được yêu cầu công việc. Quá trình tuyển chọn phải đáp ứng được các yêu cầu sau:

(1) Tuyển dụng phải xuất phát từ kế hoạch hoạt động của Trường và kế hoạch nguồn nhân lực.

(2) Tuyển dụng được những người có chuyên môn cần thiết cho công việc để đạt được hiệu quả công tác tốt.

(3) Tuyển dụng được những người có phẩm chất tốt, yêu nghề, gắn bó với công việc của Trường.

+ Phân công công việc: Trường đảm bảo người được phân công trách nhiệm trong hệ thống QLCL có năng lực trên cơ sở chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

Việc tuyển dụng và đào tạo được Trường thực hiện tuân thủ theo các quy định hiện hành của Nhà Nước cũng như nhu cầu cung cấp dịch vụ đào tạo.

5.2. Hoạch định nguồn nhân lực

Hoạch định nguồn nhân sự là quá trình nghiên cứu, xác định nhu cầu nguồn nhân sự, đưa ra các chính sách, các chương trình, mục tiêu hoạt động đảm bảo cho nhà trường có đủ nguồn nhân sự với các phẩm chất, kỹ năng phù hợp để thực hiện công việc có năng suất, chất lượng và hiệu quả cao.

Quá trình hoạch định được thực hiện theo các bước sau:

- Phân tích môi trường, xác định mục tiêu và chiến lược nhân sự cho nhà trường.
- Phân tích, đánh giá nguồn nhân sự.
- Dự báo nhu cầu nguồn nhân sự.
- Lập kế hoạch nguồn nhân sự.

5.3. Đào tạo nguồn nhân lực của trường

Trường đảm bảo mọi công chức, viên chức và người lao động trong Trường đều được đào tạo phù hợp, được cung cấp các tài liệu liên quan đến công việc được giao, được đáp ứng một cách thỏa đáng nguyện vọng được đào tạo, nâng cao trình độ, kiến thức để phục vụ cho công việc tốt hơn.

Các khái niệm đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân sự có thể được hiểu cơ bản như sau:

- Đào tạo: là hình thành kiến thức, kỹ năng, thái độ chuyên môn, nghề nghiệp bằng một quá trình giảng dạy, huấn luyện có hệ thống theo chương trình qui định với những chuẩn mực nhất định.
- Bồi dưỡng: là các hoạt động bồi bổ, làm tăng thêm trình độ hiện có về kiến thức, kỹ năng, thái độ nhằm giúp cho cán bộ, giáo viên, công nhân viên thực hiện công việc đạt kết quả tốt hơn.
- Phát triển nhân sự: là các hoạt động nhằm chuẩn bị và cung cấp lực lượng lao động theo yêu cầu phát triển của nhà trường về số lượng, chất lượng và cơ cấu dựa trên cơ sở những định hướng phát triển của nhà trường.

5.4. Đánh giá nguồn nhân lực

Đánh giá năng lực làm việc của công chức, viên chức là một hoạt động quan trọng trong quản lý nhân sự. Đánh giá đúng năng lực của nhân viên quyết định một phần không nhỏ thành công của tổ chức. Đánh giá hiệu quả làm việc dựa trên các nội dung sau:

- Cung cấp hướng dẫn và định hướng cho công chức, viên chức: cung cấp thông tin về các cơ hội, mục tiêu và định hướng của Trường;
- Đặt mục tiêu cho công chức, viên chức;
- Thường xuyên cung cấp thông tin phản hồi cho công chức, viên chức Thông tin phản hồi mang tính xây dựng giúp họ phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm yếu, không phải để phê phán họ;

- Phát hiện và tạo điều kiện để phát triển năng lực tiềm tàng của công chức, viên chức;
- Huấn luyện và hỗ trợ: Trường cần đào tạo, bồi dưỡng cho công chức, viên chức những kỹ năng cần thiết đồng thời có những phương pháp hỗ trợ khác để họ có năng lực làm việc tốt hơn;
- Chú trọng mục tiêu phát triển;
- Khuyến khích tinh thần hợp tác cùng phát triển;
- Đánh giá hiệu quả trên cơ sở chuẩn hành vi và năng lực;
- Đa dạng hoá nguồn thông tin phản hồi về hiệu quả làm việc, không chỉ từ nhà quản lý trực tiếp;
- Tập trung vào tiềm năng hơn là những thiếu sót;
- Gắn đánh giá hiệu quả làm việc với kế hoạch chiến lược của Trường;
- Sử dụng các cơ hội phát triển cá nhân để hỗ trợ quá trình đánh giá hiệu quả làm việc;
- Sử dụng đánh giá hiệu quả làm việc để phát triển các kỹ năng huấn luyện.

5.5. Cơ sở hạ tầng

Để nâng cao chất lượng đào tạo Trường không chỉ chú ý đến quản lý nguồn nhân lực mà còn chú trọng đến trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và NCKH.

- Trường cam kết cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết bao gồm các không gian và tiện nghi làm việc, trang thiết bị, phần cứng, phần mềm và các dịch vụ hỗ trợ cần thiết để phù hợp với yêu cầu và quy định cho việc cung cấp dịch vụ đào tạo và NCKH.
- Trường xác định, cung cấp và bảo dưỡng các cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp các yêu cầu của dịch vụ đào tạo và NCKH. Cơ sở hạ tầng bao gồm: Phòng làm việc, phòng học, phòng máy tính, thư viện, giảng đường; Bàn ghế, trang thiết bị phục vụ công tác giảng dạy, nghiên cứu, thực hành, thí nghiệm; Các dịch vụ hỗ trợ như hệ thống internet, điện, nước...

5.6. Môi trường làm việc

Công chức, viên chức và người lao động của Trường được trang bị cơ sở vật chất tốt nhất như phòng làm việc có điều hoà, quạt, bàn ghế, máy tính làm việc, văn phòng phẩm đầy đủ, hệ thống internet tốc độ cao phục vụ cho công việc của mình. Ngoài ra,

các phòng học cũng được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy như máy chiếu, loa, mic... Khuôn viên làm việc có ánh sáng, có cây xanh, có sân chơi, thoáng mát, môi trường trong lành. Văn hoá công sở trong trường văn minh, lịch sự, đúng nề nếp và kỷ luật. Luôn có các phong trào thi đua trong công việc, cũng như các hoạt động văn hoá văn nghệ, thể thao thúc đẩy tốt mối quan hệ giữa các đồng nghiệp với nhau. Chế độ chính sách tiền lương của các bộ, viên chức trường luôn được lãnh đạo Trường quan tâm và tạo động lực cho người lao động.

Trường cam kết cung cấp và duy trì môi trường làm việc cần thiết phù hợp với việc cung cấp dịch vụ đào tạo bao gồm môi trường văn hóa sư phạm và các yếu tố ảnh hưởng khác như ánh sáng, tiếng ồn... đảm bảo môi trường làm việc, đào tạo tốt nhất.

CHƯƠNG 6

ĐÀO TẠO

6.1. Hoạch định hoạt động đào tạo/bồi dưỡng

Trường xây dựng kế hoạch phát triển các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng để thực hiện mục tiêu phát triển và sứ mạng đã đề ra. Đồng thời đảm bảo xây dựng các văn bản, qui trình và biểu mẫu để triển khai các hoạt động đào tạo/bồi dưỡng để thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.

Việc hoạch định quá trình đào tạo/bồi dưỡng (tiếp nhận yêu cầu đào tạo/bồi dưỡng, duy trì và phát triển CTĐT/bồi dưỡng, triển khai các hoạt động đào tạo/bồi dưỡng...) được căn cứ vào: mục tiêu chất lượng và các yêu cầu của khách hàng liên quan đến hoạt động đào tạo/bồi dưỡng; các qui trình và tài liệu liên quan; các hoạt động theo dõi, kiểm tra cần thiết và các chuẩn mực liên quan đến việc kiểm tra, đánh giá và các hồ sơ cần thiết phải lưu trữ.

Được sự cho phép của Bộ GD&ĐT, Trường đảm bảo chỉ tiêu tuyển sinh đào tạo, bồi dưỡng hằng năm theo Đề án tuyển sinh.

6.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng

6.2.1. Xác định yêu cầu liên quan đến sản phẩm

Để cung cấp dịch vụ đào tạo vừa phù hợp với yêu cầu của khách hàng vừa tuân thủ theo các quy định của luật pháp, Trường đảm bảo luôn lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách thỏa đáng, phù hợp với điều kiện của Trường và quy định của pháp luật.

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

Trường đảm bảo tổ chức thực hiện tuyển sinh đúng quy định, quy chế hiện hành. Công chức, viên chức tham gia công tác tuyển sinh, chiêu sinh phải thực hiện trách nhiệm được giao trên tinh thần nghiêm túc, chính xác, bảo mật, đảm bảo công khai, công bằng, khách quan và khoa học.

6.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng

Trường đảm bảo việc tiếp nhận và phản hồi thông tin cho khách hàng được thực hiện thường xuyên và kịp thời thông qua nhiều kênh thông tin. Các thông tin về tuyển sinh, các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng được cung cấp đầy đủ và kịp thời cho khách

hàng. Trường đảm bảo các ý kiến phản hồi của NH, kể cả các khiếu nại, sẽ được giải quyết kịp thời và thỏa đáng.

6.3. Thiết kế và phát triển

Việc xây dựng và phát triển CTĐT được thực hiện theo đúng các quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo đến chuẩn bị hồ sơ, năng lực đào tạo, thẩm định CTĐT và ban hành CTĐT. Trường ban hành đầy đủ các qui trình và các văn bản hướng dẫn thực hiện trên cơ sở các văn bản quy định của Bộ GD&ĐT.

Căn cứ vào mục tiêu chiến lược đã ban hành, Trường xây dựng kế hoạch phát triển CTĐT hằng năm và giao cho Phòng Đào tạo và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện.

6.4. Mời giảng viên thỉnh giảng

Trường đảm bảo các hoạt động đánh giá, chọn lựa, mời GV thỉnh giảng, theo dõi chất lượng giảng dạy của GV thỉnh giảng được thực hiện theo đúng quy định.

6.5. Cung cấp sản phẩm

6.5.1. Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm

Trường xây dựng các văn bản, qui trình để tổ chức thực hiện toàn bộ các hoạt động đào tạo từ mở ngành đào tạo/bồi dưỡng, phát hành CTĐT, xây dựng kế hoạch giảng dạy và phân công giảng dạy, thực hiện giảng dạy, tổ chức biên soạn và phát hành giáo trình, việc thanh tra, kiểm tra việc thực hiện qui định về công tác giảng dạy, giám sát kiểm tra quá trình, thi học kỳ và công bố điểm; lập kế hoạch, thực hiện đánh giá kết quả học tập của SV được tiêu chuẩn hóa dưới dạng qui trình nhằm kiểm soát toàn bộ hoạt động đào tạo của Trường.

6.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm

Sản phẩm và trạng thái của sản phẩm đều có thể nhận biết và xác định thông qua các hồ sơ liên quan đến hoạt động tuyển sinh, nhập học, giảng dạy, kiểm tra, thi, xét và công nhận tốt nghiệp.

6.5.3. Tài sản của khách hàng

Trường đảm bảo tài sản của khách hàng (các hồ sơ như bài thi, điểm thi, kết quả điểm quá trình học, văn bằng... của NH) khi đang còn thuộc sự quản lý của Trường được bảo quản tốt, không để mất mát, hư hỏng. Trong trường hợp mất mát, hư hỏng hoặc không còn phù hợp với việc sử dụng đều được thông báo kịp thời với khách hàng để cung phối hợp giải quyết.

6.5.4. Bảo toàn sản phẩm

Các hồ sơ liên quan đến đào tạo được lưu giữ và bảo quản theo qui trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.

6.5.5. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường

Các phần mềm quản lý đào tạo của Trường luôn được cập nhật và rà soát để đảm bảo thông tin luôn sẵn có và chính xác để phục vụ khách hàng.

CHƯƠNG 7

ĐO LƯỜNG – PHÂN TÍCH – CẢI TIẾN

7.1. Khái quát

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

- Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động đào tạo, NCKH và PVCD với quy định của Bộ GD&ĐT và các tiêu chuẩn KĐCL đã chọn;
- Đảm bảo IQA ban hành có hiệu lực, hiệu quả;
- Nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của IQA.

7.2. Theo dõi và đo lường

7.2.1. Sự thỏa mãn của khách hàng

Trường thông qua việc tiếp nhận và giải quyết các ý kiến đóng góp, khiếu nại của khách hàng và khảo sát ý kiến các BLQ để đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng. Các khoa, phòng ban chức năng của 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 nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một tốt hơn, nâng cao chất lượng CTĐT, chất lượng bài giảng, quản lý tốt NH trong và sau giờ lên lớp.

7.2.2. Đánh giá nội bộ

Để thực hiện đầy đủ các chức năng về công tác ĐBCL giáo dục đại học, Trung tâm QLCL của Trường được thành lập theo Quyết định số 670/QĐ-DCT ngày 02/04/2018 của Hiệu trưởng. Trung tâm thực hiện nhiệm vụ chính là công tác khảo thí và ĐBCL, có vai trò tham mưu cho BGH về các chiến lược ĐBCL; tư vấn, theo dõi, điều phối và triển khai các hoạt động ĐBCL trong toàn Trường.

Ngoài ra, Trường còn thành lập các Tổ ĐBCL trực thuộc các khoa, phòng ban chức năng. Tổ ĐBCL có nhiệm vụ theo dõi, triển khai và thực hiện các chương trình, kế hoạch về công tác ĐBCL tại các đơn vị theo quy định của nhà trường.

7.2.3. Theo dõi và đo lường quy trình

Trường đảm bảo áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đo lường các qui trình trong hệ thống ĐBCL. Những phương pháp này xác nhận

được khả năng của qui trình theo hoạch định, tiến hành khắc phục kịp thời nhằm đảm bảo hoạt động giảng dạy phù hợp yêu cầu của khách hàng.

7.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm

Trường đã xây dựng và ban hành các văn bản quy định phương pháp và qui trình kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của NH theo quy định hiện hành cho từng hình thức và trình độ đào tạo. qui trình xây dựng và duyệt các loại đề thi được thực hiện chặt chẽ, nghiêm túc nhằm đảm bảo các câu hỏi thi đo được chuẩn đầu ra của học phần, gắn với mục tiêu học phần, mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT. qui trình tổ chức thi, chấm thi, lưu giữ bài thi học kỳ và thi tốt nghiệp được thực hiện chặt chẽ theo đúng quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT và của Trường. Trường thực hiện nghiêm túc qui trình phúc khảo/phục tra kết quả thi. Việc tổ chức thi của Trường được tiến hành theo quy định và qui trình thực hiện chặt chẽ cho tất cả hình thức và trình độ đào tạo.

7.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

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

- CTĐT, kế hoạch đào tạo không phù hợp yêu cầu quy định, yêu cầu khách hàng;
- Kết quả thi, kiểm tra của SV không đạt yêu cầu quy định;
- Văn bằng đánh máy sai, cập nhật điểm thi sai...

Đối với SV thi không đạt yêu cầu, Trường tổ chức thi lại hoặc học lại theo đúng qui định của Bộ GD&ĐT.

Đối với CTĐT, kế hoạch đào tạo không phù hợp với quy định; Trường tổ chức điều chỉnh chương trình và kế hoạch đào tạo cho phù hợp.

Đối việc đánh máy sai văn bằng, cập nhật điểm thi sai thì hiệu chỉnh và trình phê duyệt lại.

- Các hồ sơ liên quan đến sự không phù hợp được lưu giữ. Sản phẩm không phù hợp sau khi sửa chữa được tái kiểm tra theo quy định.

- Khi các sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao hoặc bắt đầu sử dụng, Trường có các biện pháp thích hợp đối với các tác động hoặc hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp.

7.4. Phân tích dữ liệu

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

Việc phân tích dữ liệu nhằm biết được:

- Sự thỏa mãn của khách hàng;
- Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động giảng dạy, thi kiểm tra và đánh giá người học;
- Các đặc tính và xu hướng cải tiến quá trình và kết quả của hoạt động giảng dạy, thi kiểm tra và đánh giá người học để làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa;
- Phân tích hoạt động của nhà cung ứng.

7.5. Cải tiến

Cải tiến liên tục để nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động của hệ thống ĐBCL là một trong những nội dung quan trọng của Trường. Việc cải tiến liên tục được thể hiện thông qua việc:

- Sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ;
- Thiết lập, thực hiện và xem xét chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng;
- Đánh giá chất lượng nội bộ;
- Thu thập và phân tích dữ liệu;
- Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

7.5.1. Hành động khắc phục

Trường cam kết xác lập và duy trì qui trình để thực hiện hành động khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp.

Thủ tục hành động khắc phục để xác định các yêu cầu:

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

7.5.2. Hành động phòng ngừa

Trường cam kết xác lập và duy trì qui trình để thực hiện hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ những nguyên nhân tiềm ẩn có nguy cơ gây ra sự không phù hợp.

Thủ tục hành động phòng ngừa để xác định các yêu cầu:

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

- Hoạch định và thực hiện các hành động phòng ngừa cần thiết.
- Lưu hồ sơ các kết quả thực hiện.
- Xem xét tính hiệu quả của hành động phòng ngừa thực hiện.

CHƯƠNG 8

CÔNG CỤ GIÁM SÁT HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

8.1. Sự tiến bộ của người học

Tiến trình học tập của NH ở HUFI được giám sát bằng phần mềm xếp thời khóa biểu, phần mềm PMT-Education bởi chính cá nhân NH, giáo vụ, phòng Đào tạo, phòng Quản lý khoa học và Đào tạo sau đại học, cán bộ quản lý các đơn vị đào tạo.

Mỗi NH đều có niên giám, giáo dục định hướng, sổ tay NH, qui chế đào tạo giúp theo dõi CTĐT của từng học kỳ trong suốt khóa học. Căn cứ vào niên giám, NH đăng ký học phần trên website <https://sinhvien.hufi.edu.vn/sinh-vien-dang-nhap.html> bằng phần mềm xếp thời khóa biểu. Phần mềm này cho phép theo dõi quá trình học tập của từng lớp học phần cũng như của từng NH theo từng học kỳ và năm học.

Phần mềm quản lý điểm PMT-Education cho phép giám sát kết quả học tập của NH theo tiến trình học tập. NH có thể giám sát tiến độ hoàn thành chương trình học tập của mình bằng việc theo dõi khối lượng học tập mà mình đã đăng ký trong mỗi học kỳ và tra cứu kết quả học tập cũng như các cảnh báo về tiến độ thực hiện CTĐT trên internet bằng mã số NH. Thông qua việc làm này NH có thể xây dựng kế hoạch học tập để có thể tốt nghiệp theo tiến độ mong muốn của cá nhân. Giáo vụ, lãnh đạo Khoa, phòng Đào tạo, phòng Quản lý khoa học và Đào tạo sau đại học có thể giám sát kết quả thực hiện CTĐT của mỗi NH, của một khóa học hoặc một lớp học phần thông qua việc giám sát việc đăng ký học phần, đăng ký học lại, đăng ký cải thiện, chuyển đổi học phần và giám sát kết quả học tập của NH, từ đó có thể đưa ra cảnh báo nợ học phần, số tín chỉ tích lũy chưa đạt tối thiểu và điểm trung bình tích lũy chung dưới mức qui định.

NH được đánh giá kết quả rèn luyện 01 lần/học kỳ theo quy định của HUFI. Phòng CTSV&TTGD có trách nhiệm theo dõi, đánh giá quá trình rèn luyện, tổng kết điểm rèn luyện thông qua phiếu đánh giá với mức điểm cụ thể. NH được tính điểm khi tham gia các hoạt động liên quan đến học tập và rèn luyện như: NCKH, văn thể mỹ, hoạt động xã hội, hoạt động thiện nguyện... Đồng thời Phòng CTSV&TTGD cũng theo dõi việc NH chấp hành nội qui, qui chế, qui định của nhà trường như đi học đầy đủ, đúng giờ, chấp hành qui định trong thi, kiểm tra...

Tất cả mọi kết quả học tập, đánh giá rèn luyện của NH đều được phòng Đào tạo, phòng Quản lý khoa học và Đào tạo sau đại học, Phòng CTSV&TTGD cập nhật lên cổng

thông tin của NH. NH, cố vấn học tập và phụ huynh có thể theo dõi được lịch học, lịch thi và kết quả học tập cũng như các cảnh báo của NH thông qua hệ thống website của HUFI.

8.2. Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp

Phần mềm quản lý điểm PMT-Education cho phép giám sát tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ tốt nghiệp của NH theo từng khóa, từng CTĐT. Từ phần mềm, giáo vụ thống kê số lượng và tỷ lệ NH bỏ học từng năm học theo khóa học. Cuối mỗi năm học, giáo vụ có thể dùng phần mềm để thống kê số lượng NH chưa đủ điều kiện đi thực tập tốt nghiệp cũng như chưa đủ điều kiện làm khóa luận/luận văn tốt nghiệp để cảnh báo nguy cơ tốt nghiệp trễ hạn, tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ tốt nghiệp trước thời hạn, đúng hạn, trễ hạn và buộc thôi học của từng CTĐT theo từng đợt xét tốt nghiệp hay toàn khóa học.

Phòng Đào tạo, phòng Quản lý khoa học và Đào tạo sau đại học cùng với các đơn vị đào tạo tiến hành rà soát các điều kiện xét tốt nghiệp và thống kê số lượng NH không đủ điều kiện xét tốt nghiệp để cảnh báo đến NH. Mặt khác, Phòng Đào tạo, phòng Quản lý khoa học và Đào tạo sau đại học thống kê được tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ tốt nghiệp của toàn trường theo mỗi năm học và mỗi khóa học. Ngoài ra, dùng phần mềm còn có thể thống kê tỷ lệ NH tốt nghiệp trước thời hạn, đúng hạn, trễ hạn và buộc thôi học qua các năm của khóa đào tạo cho toàn Trường.

8.3. Phản hồi của thị trường lao động và cựu người học

Để nâng cao chất lượng dạy và học, Trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ thị trường lao động và cựu SV. Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá ĐBCL, cùng với sự đóng góp ý kiến của các chuyên gia.

8.3.1. Phản hồi từ thị trường lao động

Việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ nhà sử dụng lao động do Trung tâm QLCL thực hiện định kỳ hằng năm. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu đánh giá hiệu quả sản phẩm đào tạo.

8.3.2. Phản hồi từ cựu người học

Định kỳ hằng năm, Trung tâm QLCL thực hiện khảo sát NH tốt nghiệp sau 03 tháng, 06 tháng và 12 tháng đối với các NH tốt nghiệp hệ chính quy. Nội dung khảo sát đi sâu về tình hình việc làm của SVTN, cụ thể là SVTN đã có việc làm chưa. Đối với những SV chưa có việc làm, phiếu khảo sát sẽ hỏi về lý do chưa có việc và phản hồi của nhà tuyển dụng (nếu có). Ngược lại, với những SV đã có việc làm sẽ được hỏi về khu

vực làm việc, sự phù hợp giữa ngành nghề đào tạo và công việc đang làm, mức độ đáp ứng của những kiến thức và kỹ năng được học tại Trường và mức thu nhập của công việc hiện tại. Ngoài ra, SVTN còn góp ý về những giải pháp để giúp SV tăng khả năng tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp.

Trên cơ sở kết quả khảo sát thực tế, rà soát tài liệu, thu thập thông tin, số liệu, Trung tâm QLCL tiến hành xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT và của BGH; xác định và đề xuất/kiến nghị các vấn đề cần tập trung cải tiến chất lượng cho năm học tiếp theo.

8.4. Kết quả nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế

❖ Nghiên cứu khoa học

Ngay từ khi mới thành lập, Trường đã xác định NCKH là một trong hai nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Trong chiến lược phát triển, Trường có nhiều chủ trương, biện pháp thiết thực để khuyến khích, hỗ trợ cho cán bộ, GV tham gia NCKH. Hiện nay, các quy định về NCKH của Trường được quy định trong qui chế NCKH, qui chế chi tiêu nội bộ và chế độ làm việc của GV về định mức NCKH đã được Hội đồng khoa học trường phê duyệt trong kế hoạch năm học chung của Trường.

Phòng QLKH & ĐTSĐH đã tổng hợp tất cả đề tài NCKH các cấp, các bài báo, ấn phẩm đăng trên các tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước sau đó tiến hành phân tích về hiệu quả thực hiện NCKH của GV và NH, đối chiếu và thống kê qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu.

Hội đồng khoa học và đào tạo của Trường và Hội đồng khoa học các khoa có nhiệm vụ đảm bảo được tính khoa học, chính xác, khách quan và minh bạch cao trong việc xét duyệt các danh mục đề tài, đánh giá đề cương và nghiệm thu các đề tài NCKH từ các cấp gồm các đề tài cấp khoa, cấp trường và cấp cơ sở của NH và GV từ đó đã nâng cao được chất lượng nghiên cứu của Trường.

Đề tài các cấp được tiến hành hằng năm theo đúng qui trình như các bước: xét duyệt, phê duyệt, kiểm tra tiến độ và nghiệm thu thanh toán đề tài. Các bước thực hiện này được chuẩn hóa theo các mốc thời gian theo đúng qui trình thực hiện đề tài NCKH.

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

❖ Hợp tác quốc tế

Căn cứ chiến lược phát triển của Trường và mục tiêu chiến lược phát triển KHCN đến năm 2025 và tầm nhìn 2030, hằng năm, Phòng Quản lý khoa học và Đào tạo Sau ĐH đã xây dựng mục tiêu phát triển hợp tác NCKH và CGCN, Viện Đào tạo và Hợp tác quốc tế tiếp tục mở rộng hợp tác với các viện, trường uy tín trong nước và quốc tế, các doanh nghiệp để tìm kiếm cơ hội hợp tác dự án quốc tế, trao đổi SV và GV.

Hàng năm, Viện Đào tạo và Hợp tác quốc tế đã tổng hợp các bản ký hợp tác (MOU) giữa HUFI và các viện trường trong nước và quốc tế, đoàn ra và đoàn vào, các chương trình hợp tác trao đổi NH, GV, các khóa đi học tập ngắn hạn và tập trung, các bộ đi đào tạo sau đại học nước ngoài...

CHƯƠNG 9

CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

9.1. Người học đánh giá

Lấy ý kiến phản hồi và đánh giá từ NH về hoạt động của HUFİ bao gồm hoạt động giảng dạy của GV (2 lần 1 năm), hoạt động hỗ trợ/phục vụ và cơ sở vật chất của HUFİ (1 lần 1 năm). HUFİ sử dụng phiếu khảo sát để triển khai hoạt động đánh giá này nhằm góp phần thực hiện qui chế dân chủ trong Trường; xây dựng đội ngũ GV có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, có phương pháp và phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại; tạo thêm kênh thông tin giúp GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy; giúp Trường điều chỉnh hoạt động hỗ trợ đào tạo; nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV, cán bộ nhân viên phục vụ trong thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường; tăng cường tinh thần trách nhiệm của NH cùng quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để NH được phản ánh nguyện vọng, được thể hiện chính kiến của mình về hoạt động giảng dạy của GV và công tác hỗ trợ đào tạo của Trường.

Sau mỗi đợt khảo sát, Trung tâm QLCL sẽ tiến hành thống kê, xử lý, phân tích kết quả khảo sát của từng GV theo từng học phần của các Bộ môn/Khoa quản lý. Dựa vào kết quả thống kê, Trung tâm QLCL viết báo cáo tổng hợp toàn trường, báo cáo BGH và gửi cho các đơn vị để tham khảo khi đánh giá viên chức, phân công giảng dạy, bồi dưỡng GV/nhân viên cũng như xác định và xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng cho năm học tiếp theo.

Sau mỗi năm học, Hội đồng ĐBCL tổ chức hội nghị tổng kết công tác lấy ý kiến phản hồi từ NH nhằm phân tích hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV, chất lượng hỗ trợ/phục vụ của các đơn vị theo mục tiêu đã đặt ra, đưa ra cảnh báo về các chỉ số hài lòng và thảo luận các biện pháp để khắc phục, nâng cao chất lượng hoạt động.

9.2. Đánh giá khóa học và chương trình học

Để đánh giá khóa học, HUFİ sử dụng phiếu khảo sát dành cho đối tượng NH sắp tốt nghiệp. Hoạt động thực hiện 1 lần 1 năm và triển khai như mục 9.1.

Đối với chương trình học, trên cơ sở các văn bản qui phạm pháp luật hiện hành, HUFİ đã ban hành các qui định/hướng dẫn cụ thể cho việc xây dựng CĐR và CTĐT cùng với các biểu mẫu tương ứng. Đồng thời, Trường cũng đã xây dựng qui trình rà soát, điều chỉnh, cập nhật, bổ sung và phát triển CTĐT theo các qui định hiện hành, tổ

chức các hội thảo đề GV, chuyên gia góp ý, điều chỉnh CTĐT. CTĐT được rà soát định kỳ 2 năm 1 lần cho phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội cũng như qui định hiện hành và các tiêu chuẩn KĐCL. Trong quá trình thực hiện các đơn vị được giao nhiệm vụ phải tham khảo góp ý từ các BLQ, bao gồm: GV, NH (năm cuối), cựu NH, nhà tuyển dụng và các chuyên gia.

Các CTĐT cũng được thực hiện tự đánh giá và đánh giá ngoài theo qui định để xác định mức chất lượng và xây dựng kế hoạch cải tiến cho giai đoạn tiếp theo.

9.3. Đánh giá nghiên cứu

Hoạt động NCKH của Trường hiện tại bao gồm các hoạt động như thực hiện đề tài NCKH các cấp, dự án nghiên cứu trong và ngoài nước, công bố bài báo khoa học, báo cáo tham luận hội nghị, hội thảo, viết sách, giáo trình, tài liệu giảng dạy... của GV và NH.

Hàng năm, Trường triển khai đề tài các cấp và được qui trình hóa theo các bước: đăng ký, xét duyệt, quyết định thực hiện, báo cáo, kiểm tra tiến độ, nghiệm thu và quyết toán đề tài.

Tất cả đề tài nghiệm thu đều phải có bài báo công bố trên tạp chí có chỉ số ISSN, có địa chỉ ứng dụng hoặc chuyển giao. Đối với các đề tài có khả năng thương mại hóa, Trường hỗ trợ đăng ký SHTT và triển khai các bước tiếp theo để thương mại hóa sản phẩm nghiên cứu.

Trường đều có báo cáo thống kê hàng năm về việc thực hiện các hoạt động NCKH của tất cả cán bộ, GV và NH để đánh giá số lượng và chất lượng của hoạt động này, cũng như khen thưởng.

9.4. Đánh giá dịch vụ

9.4.1. Hoạt động phục vụ cộng đồng

Bên cạnh hoạt động dạy và học, Trường còn tổ chức các hoạt động cộng đồng và đóng góp cho xã hội như: Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao, có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho xã hội; CGCN, kết quả NCKH kỹ thuật để thực hiện tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; Tổ chức các hoạt động tình nguyện, thực hiện các việc làm thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn.

9.4.2. Đánh giá hoạt động phục vụ cộng đồng

Để ĐBCL các hoạt động phục vụ cộng đồng, Trường thường xuyên đánh giá hiệu quả của các hoạt động trên, cụ thể như sau:

- Đối với hoạt động cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao, có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho xã hội:

+ Định kỳ mỗi năm đều tổ chức khảo sát ý kiến và đánh giá của NH đã tốt nghiệp về CTĐT.

+ Thường xuyên tổ chức khảo sát, tham vấn ý kiến đánh giá của các đơn vị sử dụng lao động, các tổ chức xã hội, chuyên gia về CTĐT, chất lượng nguồn nhân lực do Trường đào tạo, cũng như mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của NH.

+ Thường xuyên tham khảo CTĐT của các trường ĐH nổi tiếng trên thế giới và các trường có uy tín trong nước.

+ Chủ động và thường xuyên đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy và hình thức kiểm tra, đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực NH theo chuẩn đầu ra cũng như cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội.

- Đối với hoạt động CGCN, kết quả NCKH kỹ thuật để thực hiện tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước:

+ Thành lập hội đồng thẩm định các đề tài NCKH, các sản phẩm công nghệ của Trường.

+ Tổ chức các buổi giới thiệu kết quả của các công trình NCKH, sản phẩm công nghệ rộng rãi trong và ngoài Trường.

+ Các công trình NCKH và báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng là tài liệu tham khảo tại thư viện của Trường.

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

+ Hằng năm, Trường thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện lớn như: chiến dịch Xuân tình nguyện, chiến dịch Hè tình nguyện, chương trình Tiếp sức mùa thi, hiến máu nhân đạo... để tạo điều kiện cho NH được trực tiếp tham gia vào các hoạt động có ích cho xã hội và đóng góp tích cực cho cộng đồng.

+ Trong mỗi hoạt động, Trường đều thành lập ban tổ chức, ban chỉ đạo để định hướng và trực tiếp tổ chức thực hiện các hoạt động; đồng thời, phân công cán bộ phụ trách theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát và hỗ trợ kịp thời các tình huống phát sinh.

+ Sau mỗi hoạt động, Trường đều tổ chức tổng kết, đánh giá và rút kinh nghiệm trong ban tổ chức các nội dung đã thực hiện, hiệu quả đạt được, những hạn chế, tồn tại cần khắc phục và báo cáo cấp trên.

+ Trong các hoạt động, Trường đều thực hiện khảo sát ý kiến và đánh giá của người thụ hưởng về tính hiệu quả và chất lượng của các hoạt động được tổ chức.

+ Thường xuyên tổ chức khảo sát ý kiến của GV, NH về tính cần thiết và nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội, cộng đồng; từ đó chủ động đổi mới nội dung và hình thức tổ chức các hoạt động phù hợp với thực tế và thiết thực hơn.

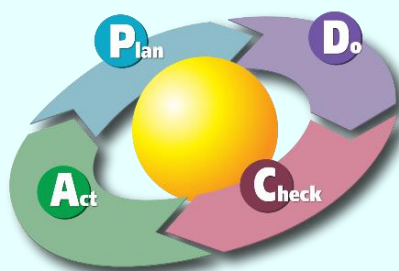
CHƯƠNG 10

QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TẠI HUFİ

10.1. Quy trình đảm bảo chất lượng

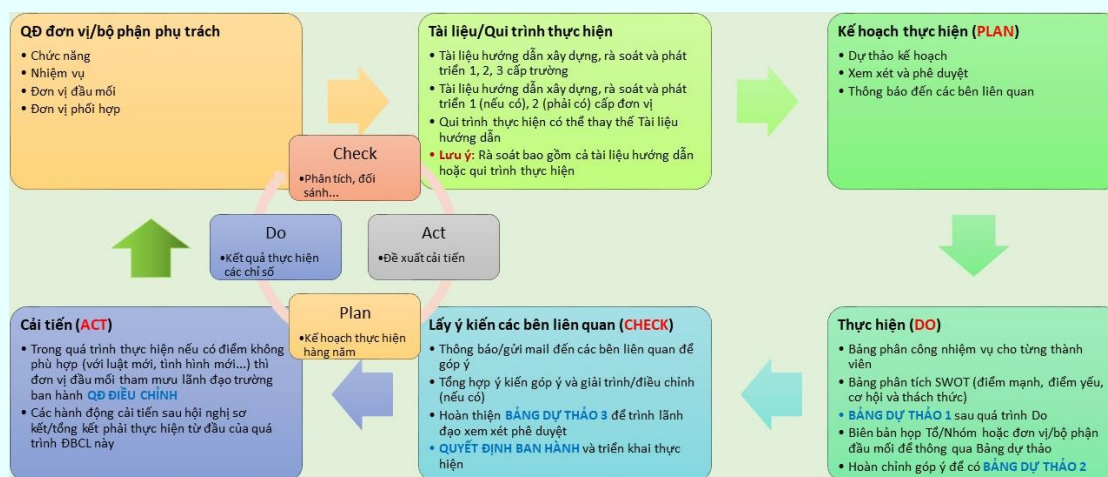
Mục đích của KĐCL không chỉ đảm bảo HUFİ có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo cũng như trách nhiệm giải trình mà còn mang lại động lực cải tiến nâng cao chất lượng toàn bộ các mặt hoạt động trong nhà trường. Vì vậy, HUFİ xác lập quy trình ĐBCL nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải tiến chất lượng. Đó là quy trình PDCA (hình 8):

- Plan: lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực, thời gian và phương pháp thực hiện để đạt mục tiêu.
- Do: Đưa kế hoạch vào thực hiện.
- Check: Đối chiếu kết quả thực hiện với mục tiêu của kế hoạch
- Act: Xác định các hành động điều chỉnh phù hợp trong quá trình thực hiện kế hoạch và/hoặc bắt đầu lại chu trình với mức chất lượng cao hơn.



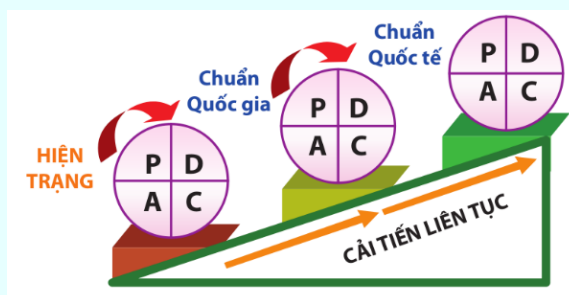
Hình 8. Quy trình ĐBCL theo PDCA của HUFİ

Quy trình PDCA được áp dụng trong tất cả các hoạt động của nhà trường và đặc biệt là các hoạt động liên quan đến công tác ĐBCL.



Hình 9. Quy trình PDCA trong việc ban hành các văn bản của HUFİ

Việc cải tiến liên tục trong hoạt động ĐBCL hàng năm với kì vọng mỗi giai đoạn tiếp theo của hoạt động KĐCL cấp CSGD và cấp CTĐT, HUFI luôn hướng đến sự phù hợp hơn nữa với các tiêu chuẩn quốc gia, khu vực và quốc tế (hình 9).



Hình 10. Quy trình cải tiến liên tục trong hoạt động ĐBCL tại HUFI

10.2. Các hoạt động đảm bảo chất lượng

10.2.1. Hoạt động tự đánh giá

Tự đánh giá là quá trình HUFI tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do tổ chức đánh giá ban hành để báo cáo về thực trạng chất lượng giáo dục, hiệu quả hoạt động đào tạo, NCKH, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác để Trường tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Nguyên tắc của hoạt động tự đánh giá là khách quan, trung thực và minh bạch. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình tự đánh giá phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng và đảm bảo độ tin cậy. Việc tự đánh giá phải bao quát đầy đủ các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng.

Mục tiêu của hoạt động tự đánh giá tại HUFI:

- Đánh giá lại các kế hoạch, chiến lược, sáng kiến của Trường đã thực hiện;
- Xác minh Trường đạt các mục tiêu đã đề ra;
- Thúc đẩy ĐBCL và cải tiến chất lượng liên tục;
- Thu thập phản hồi và sự hài lòng của các BLQ;
- Đạt được sự chứng nhận chất lượng của tổ chức KĐCL giáo dục có uy tín, sự công nhận chất lượng của các BLQ và hướng đến sự thừa nhận chất lượng của xã hội;
- Thể hiện sự cam kết về chất lượng đào tạo và trách nhiệm giải trình đối với NH, nhà tuyển dụng, cơ quan quản lý và xã hội.

Yêu cầu đối với báo cáo tự đánh giá:

- Mô tả thực trạng hoạt động của Trường (CTĐT) theo từng tiêu chí với những minh chứng cụ thể;

- Phân tích, giải thích, so sánh và đưa ra những nhận định khách quan, chỉ ra những điểm mạnh, điểm tồn tại và biện pháp khắc phục;
- Lập kế hoạch để cải tiến nâng cao chất lượng đào tạo của Trường (khoa quản lý CTĐT);
- Văn phong báo cáo tự đánh giá phải đơn giản, ngắn gọn, rõ ràng và chính xác;
- Trình tự viết báo cáo tự đánh giá từ mô tả, đối sánh đến phân tích;
- Số liệu đưa vào trong báo cáo phải được thống kê, so sánh, phân tích và được trình bày dưới hình thức bảng biểu hay đồ thị.

Đến chu kỳ đánh giá, HUFİ sẽ rà soát và điều chỉnh qui trình triển khai hoạt động tự đánh giá và xây dựng kế hoạch tự đánh giá, trong đó phải xác định mốc thời gian tối thiểu 6 tháng và thể hiện đầy đủ các nội dung theo PDCA của bảng 2.

Bảng 2. Mốc thời gian triển khai các bước trong qui trình tự đánh giá

Tháng/năm		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Hoạt động													
Xây dựng kế hoạch (Plan)	Phổ biến mục đích tự đánh giá												
	Thành lập nhóm công tác												
	Xây dựng kế hoạch												
	Tìm hiểu qui trình và tiêu chí đánh giá												
Thực hiện (Do)	Thu thập thông tin minh chứng												
	Viết báo cáo tự đánh giá												
Kiểm tra (Check)	Thẩm định báo cáo tự đánh giá												
	Thu thập ý kiến phản hồi												
Cải tiến (Act)	Cải thiện hoạt động ĐBCL												
	Hoàn thiện báo cáo tự đánh giá												
	Phổ biến báo cáo tự đánh giá												
	Chuẩn bị tổ chức đánh giá ngoài												

10.2.2. Hoạt động đánh giá ngoài

Đánh giá ngoài là quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức KĐCL giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do tổ chức đánh giá ban hành để xác định mức độ CSGD (CTĐT) đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Sau khi hoàn thành tự

đánh giá, HUFİ đăng kí đánh giá ngoài với một tổ chức KĐCL giáo dục độc lập có uy tín được cấp phép hoạt động.

Mục tiêu của hoạt động đánh giá ngoài:

- Đánh giá lại mức độ đáp ứng các tiêu chí, tiêu chuẩn KĐCL của Trường (CTĐT) do một tổ chức bên ngoài Trường tiến hành;
- Khẳng định Trường đạt được những chuẩn mực nhất định trong đào tạo và không ngừng duy trì, cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu của đơn vị sử dụng nguồn nhân lực và đảm bảo quyền lợi cho NH;
- Giải trình sự cam kết về chất lượng với NH, đơn vị tuyển dụng, cơ quan quản lí và xã hội.

Ngay sau khi hoàn thành báo cáo tự đánh giá, HUFİ sẽ rà soát và điều chỉnh qui trình tổ chức triển khai hoạt động đánh giá ngoài và xây dựng kế hoạch chuẩn bị tổ chức đánh giá ngoài, trong đó phải xác định mốc thời gian và thể hiện đầy đủ các nội dung theo PDCA của bảng 3.

Bảng 3. Mốc thời gian triển khai các bước trong qui trình đánh giá ngoài

Tháng/năm		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Hoạt động													
Xây dựng kế hoạch (Plan)	Nghiên cứu thủ tục, hồ sơ đăng kí												
	Thành lập các tổ công tác												
	Hoàn tất hồ sơ đăng kí												
	Đăng kí với tổ chức KĐCL giáo dục độc lập												
Thực hiện (Do)	Tiến hành công tác chuẩn bị cho đánh giá ngoài												
	Tiếp đón và phục vụ các điều kiện cần thiết cho đoàn đánh giá làm việc												
	Tiếp nhận kết quả đánh giá ngoài từ đoàn đánh giá												
Kiểm tra (Check)	Phản biện kết quả đánh giá ngoài												
	Phổ biến kết quả đánh giá ngoài đến các BLQ												
Cải tiến (Act)	Xây dựng kế hoạch cải tiến các mặt tồn tại trong kết quả đánh giá ngoài												

Quá trình đánh giá ngoài của đoàn đánh giá bao gồm nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá, tiến hành khảo sát sơ bộ, khảo sát chính thức tại Trường và hoàn thiện báo cáo đánh giá ngoài gửi cho Trường. Kết quả đánh giá ngoài được sử dụng làm cơ sở để nhà trường xây dựng, thực hiện kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng giáo dục và để tổ chức KĐCL giáo dục thẩm định, đề nghị, xem xét, công nhận hoặc không công nhận Trường (CTĐT) đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Quyền lợi của HUFI sau khi được đánh giá ngoài là được cấp giấy chứng nhận đạt chuẩn chất lượng giáo dục đại học; được ưu tiên trong hoạt động tuyển sinh, đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, tài chính và nâng bậc xếp hạng trường đại học. Đạt được chứng nhận KĐCL giáo dục là một trong những cam kết của HUFI về chất lượng giáo dục đối với nhà nước, xã hội và các BLQ như NH, phụ huynh, nhà tuyển dụng... HUFI sẽ có nhiều cơ hội trong hợp tác về đào tạo, NCKH với các đối tác trong và ngoài nước, các tổ chức giáo dục quốc tế, tạo điều kiện trong quá trình hợp tác đào tạo, trao đổi học thuật, trao đổi GV và NH.

10.2.3. Hoạt động khắc phục sau đánh giá ngoài

Khắc phục và cải tiến sau khi đánh giá ngoài là hai hoạt động cần thiết. Từ kết quả đánh giá ngoài, HUFI sẽ lên kế hoạch hành động cho những năm tiếp theo, thông thường từ 3 đến 5 năm. Đây là cơ sở để khắc phục tồn tại và duy trì cũng như phát huy điểm mạnh trong công tác ĐBCL của Trường và từ đó cán bộ quản lí, GV, nhân viên của Trường cũng được bồi dưỡng, rèn luyện về công tác ĐBCL. Kế hoạch cải tiến chất lượng sau đánh giá hàng năm phải xác định mốc thời gian và thể hiện đầy đủ các nội dung theo PDCA của bảng 4.

Bảng 4. Mốc thời gian trong qui trình khắc phục sau đánh giá ngoài

Tháng/năm		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Hoạt động													
Xây dựng kế hoạch (Plan)	Nghiên cứu phân tích báo cáo đánh giá ngoài												
	Xác định các tồn tại cần khắc phục, điểm mạnh cần duy trì và phát huy theo từng năm												
	Phân công đơn vị khắc phục tồn tại theo chức năng nhiệm vụ												
	Xây dựng kế hoạch cải tiến sau đánh giá ngoài cho giai đoạn 3 – 5 năm và từng năm												

Hoạt động \ Tháng/năm		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Thực hiện (Do)	Phổ biến kế hoạch cải tiến đến cá nhân, đơn vị có liên quan theo chức năng nhiệm vụ												
	Tiến hành các hoạt động khắc phục theo kế hoạch cải tiến												
	Báo cáo kết quả khắc phục sau đánh giá ngoài hàng năm												
Kiểm tra (Check)	Rà soát báo cáo kết quả khắc phục và đối sánh với mục tiêu												
	Phổ biến báo cáo kết quả khắc phục đến các đơn vị liên quan và yêu cầu phản hồi												
Cải tiến (Act)	Xác định các vấn đề cần cải tiến và lập kế hoạch cải tiến cho năm tiếp theo												

10.3. Các qui trình triển khai và giám sát hoạt động của Trường

10.3.1. Các qui trình triển khai và giám sát hoạt động của các đơn vị thuộc Trường

Để hoạt động của Trường diễn ra liên tục, hiệu quả và ĐBCL, HUFI xây dựng hệ thống các qui trình (bảng 5) để triển khai, giám sát giúp các hoạt động của các đơn vị thuộc Trường được diễn ra thuận lợi, chủ động phối hợp và đồng bộ. Các qui trình được xây dựng dựa trên chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị, được lãnh đạo trường phê duyệt và phân phối đến các đơn vị liên quan thực hiện. Lưu đồ các qui trình và biểu mẫu phải được đăng trên website của đơn vị đề xuất ban hành cũng như chuyên trang ĐBCL để các BLQ nêu quan tâm có thể dễ dàng tìm kiếm, tải về tham khảo và sử dụng.

Bảng 5. Danh mục qui trình ĐBCL tại các đơn vị thuộc Trường

STT	Tên qui trình	Đơn vị ban hành
1.	QT rà soát, đánh giá cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị, bộ phận.	BGH
2.	QT rà soát, đánh giá các văn bản của hệ thống quản trị	P.TCHC
3.	QT rà soát cơ cấu quản lý của HUFI	P.TCHC
4.	QT quy hoạch đội ngũ lãnh đạo, quản lý của các đơn vị	P.TCHC
5.	QT đánh giá công chức, viên chức và người lao động hàng năm	P.TCHC
6.	QT điều chỉnh, luân chuyển nhân sự tham gia cơ cấu lãnh đạo và quản lý	P.TCHC
7.	QT xây dựng, triển khai, theo dõi, thực hiện kế hoạch chiến lược	BGH

STT	Tên qui trình	Đơn vị ban hành
8.	QT xây dựng, triển khai, theo dõi và đánh giá kết quả các chỉ tiêu phần đầu chính (về nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, tài chính, đào tạo, NCKH và PVCD).	TT.QLCL
9.	QT xây dựng các chính sách về đào tạo, NCKH và PVCD	P.TCHC
10.	QT theo dõi và giám sát việc thực hiện các chính sách về đào tạo, NCKH và PVCD	P.CTSV&TTGD
11.	QT rà soát và đánh giá chính sách về đào tạo, NCKH và PVCD	P.TCHC
12.	QT lấy ý kiến các BLQ về các chính sách về đào tạo, NCKH và PVCD	TT.QLCL
13.	QT quy hoạch nguồn nhân lực	P.TCHC
14.	QT tuyển dụng, bổ nhiệm, sắp xếp nhân sự	P.TCHC
15.	QT kiểm soát hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn nguồn nhân lực	P.TCHC
16.	QT lấy ý kiến của đội ngũ về các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn.	TT.QLCL
17.	QT bình xét thi đua hàng tháng	P.TCHC
	QT bình xét thi đua khen thưởng	
18.	QT bình xét thi đua khen thưởng hàng năm	P.TCHC
19.	QT bình xét thi đua khen thưởng đột xuất	P.TCHC
20.	QT rà soát việc thực hiện các chế độ, chính sách, QT và quy hoạch về nguồn nhân lực	P.CTSV&TTGD
	QT quản lý tài chính	
21.	QT dự toán ngân sách	P.KHTC
22.	QT kiểm toán nội bộ	P.KHTC
23.	QT quản lý hợp đồng liên kết đào tạo với các cơ sở liên kết đào tạo	P.KHTC
24.	QT tạm ứng kinh phí	P.KHTC
25.	QT hoàn ứng kinh phí	P.KHTC
26.	QT thu học phí NH	P.KHTC
27.	QT tính và chi trả lương – phụ cấp cho cán bộ, viên chức và người lao động	P.KHTC
28.	QT cấp phát chế độ bảo hiểm xã hội	P.KHTC
29.	QT tổng hợp chi phúc lợi cho cán bộ viên chức	P.KHTC
30.	QT quản lý chi phí xăng dầu	P.KHTC
31.	QT theo dõi công nợ	P.KHTC
32.	QT quản lý ấn chi	P.KHTC
33.	QT kiểm quỹ đơn vị	P.KHTC

STT	Tên qui trình	Đơn vị ban hành
	Các QT sửa chữa, bảo trì thiết bị, cải tạo, xây dựng	
34.	QT sửa chữa thiết bị và sửa chữa công cụ, dụng cụ dưới 20 triệu	P.QTTB
35.	QT sửa chữa thiết bị và sửa chữa lớn điện - nước - công cụ trên 20 triệu	P.QTTB
36.	QT cải tạo, sửa chữa, xây dựng dưới 1 tỷ	P.QTTB
37.	QT cải tạo, sửa chữa, xây dựng lớn hơn 1 tỷ, dưới 5 tỷ	P.QTTB
	Các QT mua sắm vật tư, thiết bị, hóa chất	
38.	Các thủ tục mua sắm thiết bị - công cụ, dụng cụ dưới 20 triệu	P.QTTB
39.	Các thủ tục mua sắm thiết bị - công cụ, dụng cụ trên 20 triệu, dưới 100 triệu	P.QTTB
40.	Các thủ tục mua sắm thiết bị - công cụ, dụng cụ trên 100 triệu và dưới 1 tỷ	P.QTTB
41.	QT theo dõi và giám sát việc sử dụng vật tư, thiết bị, hóa chất	P.QTTB
42.	QT kiểm kê tài sản	P.QTTB
43.	QT thanh lý vật tư, trang thiết bị, hóa chất	P.QTTB
44.	QT theo dõi, đánh giá hiệu quả sử dụng thiết bị CNTT và hạ tầng như mạng máy tính, hệ thống mạng, hệ thống dự phòng, bảo mật và quyền truy cập	TT.CNTT
45.	QT đầu tư, bảo trì nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến	TT.TV
46.	Các QT giao dịch tài liệu, thông tin tại TT Thư viện	
47.	QT tra cứu tài liệu	TT.TV
48.	QT mượn trả tài liệu	TT.TV
49.	QT biên mục tài liệu	TT.TV
50.	QT phục vụ trả tài liệu	TT.TV
51.	QT dịch vụ thông tin	TT.TV
52.	QT kiểm soát, đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến	TT.TV
53.	QT khảo sát nhu cầu cán bộ, GV, NH về nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến	TT.TV
54.	QT khảo sát mức độ đáp ứng nhu cầu về NCKH và PVCD của thư viện	TT.TV
55.	QT tiếp đoàn ra, đoàn vào cho khách trong nước	P.TCHC
56.	QT ký kết MOU	V.ĐT&HTQT
57.	QT tiếp nhận, quản lý dự án hợp tác quốc tế	V.ĐT&HTQT
58.	QT tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn và du khảo	V.ĐT&HTQT

STT	Tên qui trình	Đơn vị ban hành
59.	QT mời, đón tiếp, tổ chức làm việc cho khách nước ngoài đến thăm/làm việc tại Trường	V.ĐT&HTQT
60.	QT thực hiện thủ tục xuất nhập cảnh	V.ĐT&HTQT
61.	QT lấy ý kiến các BLQ về các mục tiêu chiến lược và ĐBCL	TT.QLCL
62.	QT rà soát các chính sách, hệ thống, QT và thủ tục ĐBCL (2 năm/lần)	TT.QLCL
63.	QT triển khai công tác tự đánh giá cấp Trường	TT.QLCL
64.	QT triển khai công tác tự đánh giá cấp CTĐT	TT.QLCL
65.	QT quản lý thông tin ĐBCL bên trong	TT.QLCL
66.	QT cơ chế sử dụng kết quả khảo sát các BLQ	TT.QLCL
67.	QT lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh	TT.QLCL
68.	QT tổ chức thi, xét tuyển và đánh giá năng lực đầu vào	TT.TS&TT
69.	QT nhập học	TT.TS&TT
70.	QT giám sát công tác tuyển sinh	TT.TS&TT
71.	QT giám sát công tác nhập học	TT.TS&TT
72.	QT thiết kế, phát triển, đánh giá Chương trình dạy học	P.ĐT, Khoa ĐT
73.	QT lập kế hoạch đào tạo	P.ĐT
74.	QT phân công giảng dạy	P.ĐT
75.	QT đăng ký học phần	P.ĐT
76.	QT kiểm soát dạy và học đạt chuẩn đầu ra	TT.QLCL
77.	QT lấy ý kiến mức độ hài lòng môn học	TT.QLCL
78.	QT xây dựng ngân hàng câu hỏi thi	TT.QLCL
79.	QT xây dựng đề thi	TT.QLCL
80.	QT tổ chức thi	TT.QLCL
81.	QT tổ chức chấm thi tự luận	TT.QLCL
82.	QT công bố kết quả thi	P.ĐT
83.	QT phúc khảo thi cuối kì	TT.QLCL
84.	QT quản lý đánh giá kết quả học tập: lưu trữ, đánh giá kết quả thi	P.ĐT
85.	QT xét, cảnh báo học vụ	P.ĐT, Khoa ĐT
86.	QT kiểm soát học kỳ hoạt động doanh nghiệp	P.ĐT, Khoa ĐT
87.	QT đánh giá luận văn tốt nghiệp	P.ĐT, Khoa ĐT
88.	QT công tác cố vấn học tập	CTSV&TTGD
89.	QT đánh giá điểm rèn luyện	CTSV&TTGD
90.	QT tổ chức hội nghị, đối thoại với NH	CTSV&TTGD

STT	Tên qui trình	Đơn vị ban hành
91.	QT xét miễn giảm học phí	CTSV&TTGD
92.	QT xét học bổng	CTSV&TTGD
93.	QT tổ chức sinh hoạt đầu khóa	CTSV&TTGD
94.	QT tổ chức sinh hoạt giữa khóa	CTSV&TTGD
95.	QT tổ chức sinh hoạt cuối khóa	CTSV&TTGD
96.	QT tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của NH	CTSV&TTGD
97.	QT tổ chức, đào tạo kỹ năng mềm cho NH	TT.TS&TT
98.	QT tạm dừng học tập	P.ĐT
99.	QT chuyển trường	P.ĐT
100.	QT thôi học	P.ĐT
101.	QT xét khen thưởng NH	CTSV&TTGD
102.	QT lấy ý kiến NH về hiệu quả của các hoạt động hỗ trợ và giám sát	TT.QLCL
103.	QT thực hiện NCKH	
104.	QT thực hiện NCKH cấp Trường	P.QLKH&ĐTSĐH
105.	QT thực hiện NCKH cấp Tỉnh/Thành phố	P.QLKH&ĐTSĐH
106.	QT thực hiện NCKH cấp Bộ	P.QLKH&ĐTSĐH
107.	QT thực hiện NCKH cấp Nhà nước	P.QLKH&ĐTSĐH
108.	QT đánh giá số lượng và chất lượng nghiên cứu	P.QLKH&ĐTSĐH
109.	Khảo sát công tác quản lý NCKH	TT.QLCL
110.	QT công bố, theo dõi và lưu trữ kết quả NCKH	P.QLKH&ĐTSĐH
111.	QT khảo sát các BLQ về công tác quản lý tài sản trí tuệ	TT.QLCL
112.	QT kiểm soát và đánh giá tính hiệu quả các đối tác, các hợp tác	TT.QLCL
113.	QT kiểm soát, đo lường và đánh giá hiệu quả hoạt động kết nối để phục vụ cộng đồng (bao gồm cả loại hình và số lượng; tác động đối với xã hội và tác động đối với Trường)	TT.TS&TT
114.	QT khảo sát kết quả thực hiện các hoạt động dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng	TT.QLCL
115.	QT theo dõi, giám sát, đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, tỉ lệ thôi học, tỉ lệ học lại các môn, thời gian tốt nghiệp trung bình	P.ĐT, Khoa ĐT
116.	QT theo dõi, giám sát tỉ lệ có việc làm của NH trong vòng từ 1 đến 3 năm sau tốt nghiệp	P.ĐT, Khoa ĐT
117.	QT triển khai hoạt động hướng nghiệp và hỗ trợ việc làm cho NH sau tốt nghiệp.	TT.TS&TT, Khoa ĐT
118.	QT khảo sát mức độ hài lòng của nhà sử dụng lao động về chất lượng NH sau tốt nghiệp	TT.QLCL

STT	Tên qui trình	Đơn vị ban hành
119.	Khảo sát về sự hài lòng của các BLQ về chất lượng hoạt động nghiên cứu của GV, cán bộ nghiên cứu và NH	TT.QLCL
120.	QT theo dõi, giám sát các loại hình và số lượng các công bố khoa học bao gồm cả các trích dẫn, chỉ số IF	P.QLKH&ĐTSDH
121.	QT theo dõi, giám sát các loại hình và số lượng các tài sản trí tuệ	P.QLKH&ĐTSDH
122.	Khảo sát các BLQ về việc thu thập thông tin phản hồi của các BLQ về loại hình và số lượng các công bố khoa học	TT.QLCL
123.	Khảo sát các BLQ về loại hình và số lượng các tài sản trí tuệ của HUFI	TT.QLCL
124.	QT giám sát việc phân bổ ngân quỹ cho từng loại hình hoạt động nghiên cứu	P.KHTC
125.	Khảo sát các BLQ về ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu	TT.QLCL
126.	QT triển khai và kiểm soát hoạt động khởi nghiệp, thử nghiệm nghiên cứu và sáng tạo	TT.TS&TT
127.	Khảo sát các BLQ về kết quả nghiên cứu và sáng tạo (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyển giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	TT.QLCL
128.	Khảo sát các BLQ về loại hình và khối lượng tham gia vào hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội	TT.QLCL
129.	Khảo sát các BLQ về tác động xã hội, kết quả của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội	TT.QLCL
130.	Khảo sát các BLQ về tác động xã hội, kết quả của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đối với NH và đội ngũ cán bộ, GV, nhân viên	TT.QLCL
131.	Khảo sát sự hài lòng của các BLQ về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội	TT.QLCL
132.	QT giám sát về kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động NCKH và PVCĐ	P.KHTC
133.	Khảo sát đánh giá kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, NCKH, PVCĐ	TT.QLCL
134.	QT giám sát và đánh giá về kết quả và các chỉ số thị trường giáo dục của hoạt động đào tạo, NCKH và PVCĐ	P.KHTC
135.	Khảo sát đánh giá kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và PVCĐ	TT.QLCL

10.3.2. Các qui trình triển khai và giám sát các hoạt động đảm bảo chất lượng

HUFI xác lập 8 qui trình, do Trung tâm QLCL làm đầu mối, nhằm triển khai và giám sát các hoạt động ĐBCL:

- 1) Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản;
- 2) Quy trình kiểm soát sự không phù hợp;
- 3) Quy trình kiểm soát hoạt động tự đánh giá;
- 4) Quy trình kiểm soát hoạt động chuẩn bị tổ chức đánh giá ngoài;
- 5) Quy trình kiểm soát hoạt động khắc phục sau đánh giá ngoài;
- 6) Quy trình kiểm soát hoạt động thu thập minh chứng hàng năm;
- 7) Quy trình lấy ý kiến phản hồi của các BLQ;
- 8) Quy trình kiểm soát hoạt động chuẩn bị tổ chức họp Hội đồng ĐBCL

10.4. Minh chứng

10.4.1. Khái niệm minh chứng

Minh chứng được hiểu là những văn bản, hồ sơ, sổ sách, băng, đĩa hình, hiện vật, số liệu, các bảng tổng hợp, phân tích thống kê trên cơ sở dữ liệu đã và đang có của nhà trường phù hợp với nội hàm của tiêu chí. Minh chứng được sử dụng để chứng minh cho các nhận định, kết luận trong mô tả từng tiêu chí của báo cáo tự đánh giá.

Hệ thống minh chứng được thu thập từ hồ sơ lưu trữ của nhà trường, các cơ quan có liên quan; kết quả khảo sát, điều tra, phỏng vấn, quan sát các hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. Minh chứng phải có nguồn gốc rõ ràng và đảm bảo tính chính xác.

Hệ thống minh chứng thu được không chỉ sử dụng cho mục đích đánh giá các mức đạt của từng tiêu chí, mà còn nhằm mô tả hiện trạng các hoạt động của Trường để các bên quan tâm hiểu hơn, qua đó làm tăng tính thuyết phục của báo cáo tự đánh giá. Ngoài ra, hệ thống minh chứng cũng cho thấy sự phát triển của công tác ĐBCL của Trường theo thời gian và làm cơ sở để tiến hành các cải tiến về ĐBCL.

10.4.2. Phân loại minh chứng

Minh chứng trong hoạt động KĐCL giáo dục gồm có 2 loại, đó là minh chứng sơ cấp và minh chứng thứ cấp.

Minh chứng sơ cấp là minh chứng không thông qua xử lý, ví dụ như qui chế, qui định, qui trình, biên bản họp, hình ảnh hoạt động thực tế, đề cương học phần, bài thi, sản phẩm NCKH... Minh chứng sơ cấp sẽ tăng theo thời gian thu thập vì vậy cần phải được phân loại và lưu trữ có hệ thống, khoa học.

Minh chứng thứ cấp là minh chứng đã được xử lý bằng các công cụ chuyên môn, ví dụ như bảng thống kê số liệu, bảng tổng hợp phân tích, sơ đồ, đồ thị... Minh chứng

thứ cấp hầu hết đã được số hóa, do đó nên tổ chức lưu trữ trực tuyến và hình thành hệ thống cơ sở dữ liệu chung, có sự liên thông, liên kết và thống nhất giữa các đơn vị để có thể cập nhật, bổ sung và truy xuất dễ dàng.

10.4.3. Phương pháp thu thập và lưu trữ minh chứng

Thu thập minh chứng là một trong những hoạt động quan trọng của công tác ĐBCL. Căn cứ vào các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục cấp CSGD và cấp CTĐT, nhà trường phân công cụ thể cho các thành viên chịu trách nhiệm tổ chức thu thập, phân tích, xử lý thông tin và minh chứng trước khi tiến hành viết báo cáo tự đánh giá. Khi thu thập minh chứng cần phải kiểm tra độ tin cậy, mức độ liên quan và phù hợp đến nội hàm tiêu chí.

Để có nguồn minh chứng, HUFİ xác định danh mục minh chứng tối thiểu và phân công đơn vị cung cấp theo chức năng nhiệm vụ có liên quan đến tiêu chí và tiêu chuẩn với mốc thời gian và loại minh chứng cụ thể theo từng năm học.

Minh chứng sơ cấp sẽ có 3 bản: bản gốc được lưu tại văn thư (do lãnh đạo trường phê duyệt) hoặc lưu tại đơn vị phát hành, bản scan được đưa vào DEI (cơ sở dữ liệu minh chứng cấp trường) hoặc DEP (cơ sở dữ liệu minh chứng cấp CTĐT) dạng file và bản sao có thể được lưu ở đơn vị sử dụng minh chứng. DEI và DEP do Trung tâm QLCL quản lý, cấp thư mục và phân quyền cho thành viên Tổ ĐBCL đơn vị để cập nhật hoặc bổ sung file minh chứng theo thời gian qui định.

Mỗi minh chứng được mã hóa để đưa vào báo cáo tự đánh giá và đưa file lên DEI và DEP ở thư mục đúng với tên mã hóa đó. HUFİ thống nhất cách mã hóa như sau:

Hn.ab.cd.ef

trong đó:

- H là hộp minh chứng (minh chứng của mỗi tiêu chuẩn được tập hợp trong một hoặc một số hộp)
- n là số thứ tự của hộp minh chứng
- ab là số thứ tự của tiêu chuẩn
- cd là số thứ tự của tiêu chí
- ef là số thứ tự của minh chứng theo từng tiêu chí

Ví dụ: H16.16.02.03 là mã hóa minh chứng thứ 03 của tiêu chí 02 thuộc tiêu chuẩn 16 và được đặt trong hộp 16.

Bản sao minh chứng sau khi được thu thập và mã hóa sẽ được lưu trữ tại văn phòng Trung tâm QLCL (KĐCL cấp Trường) hoặc tại văn phòng Khoa (KĐCL cấp CTĐT).

Tùy thuộc vào yêu cầu của từng bộ tiêu chuẩn khác nhau sẽ có phương pháp thu thập minh chứng thứ cấp khác nhau. HUFİ xác định minh chứng thứ cấp tối thiểu theo cơ sở dữ liệu kiểm định cấp CSGD và cấp CTĐT của MOET và được thu thập hàng năm, đảm bảo đủ số liệu và thông tin theo chu kỳ đánh giá 5 năm.

Bảng 6. Mốc thời gian triển khai thu thập minh chứng hàng năm

Tháng/năm		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Hoạt động													
Xây dựng kế hoạch (Plan)	Trung tâm QLCL rà soát và lập danh mục minh chứng theo năm học												
	Lấy ý kiến các đơn vị theo chức năng nhiệm vụ												
	Xây dựng kế hoạch thu thập minh chứng theo năm học												
Thực hiện (Do)	Đơn vị phân công người cung cấp minh chứng theo vị trí việc làm và mô tả công việc												
	Thành viên Tổ ĐBCL đơn vị tập hợp minh chứng theo phân công, tiến hành phân loại, sắp xếp và lưu trữ theo qui định												
	Cập nhật file scan lên DEI và DEP, gửi báo cáo tổng hợp về Trung tâm QLCL												
Kiểm tra (Check)	Trung tâm QLCL kiểm tra về nguồn gốc, tính chính xác, độ tin cậy, tính đầy đủ và thống nhất mã hóa trên DEI và DEP												
	Phản hồi để đơn vị điều chỉnh hoặc bổ sung (nếu có)												
Cải tiến (Act)	Báo cáo tổng hợp về danh mục minh chứng hàng năm và đề xuất những cải tiến cần thực hiện cho năm tiếp theo												

CHƯƠNG 11

CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT

11.1. Phân tích SWOT

Theo chu kỳ 5 năm, Trường thực hiện tổng kết đánh giá hoạt động và xây dựng chiến lược phát triển. Trong quá trình đánh giá, công cụ SWOT được sử dụng nhằm mục đích phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức đối với việc thực hiện tầm nhìn và sứ mạng, làm nền tảng xây dựng chiến lược phát triển Trường ở các giai đoạn tiếp theo. Kết quả phân tích SWOT không chỉ được sử dụng trong công tác ĐBCL mà còn là công cụ hữu dụng để cấp quản lý rà soát, đánh giá môi trường bên trong và bên ngoài của các hoạt động tại Trường.

Phân tích SWOT được thực hiện bởi Tổ soạn thảo chiến lược cùng sự tham mưu của lãnh đạo các đơn vị. Dựa trên ma trận SWOT, chiến lược phát triển nhà trường được xây dựng cho trung hạn và cụ thể hóa thành hành động ngắn hạn hàng năm. Kết quả phân tích được công bố để lấy ý kiến đóng góp của toàn thể cán bộ, viên chức và người lao động. Văn bản ban hành kế hoạch chiến lược nhà trường sẽ được đưa ra thống nhất ý kiến tại hội nghị cán bộ, viên chức và người lao động theo chu kỳ đánh giá chất lượng, làm cơ sở cho các đơn vị xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm.

11.2. Thẩm định giữa các trường

Việc thẩm định giữa các Trường sẽ được thực hiện thông qua đánh giá ngoài cấp CSGD và cấp CTĐT theo MOET và AUN-QA. Việc thẩm định, đánh giá này sẽ giúp Trường chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm với các trường khác. Qua đó, nhà trường xác định được vị trí trong hệ thống giáo dục của Việt Nam, khu vực và thế giới.

11.3. Hệ thống thông tin

11.3.1. Hệ thống thông tin quản lý

Trường đang rất chú trọng đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng CNTT làm nền tảng cho các hoạt động cốt lõi và vận hành tốt IQA. Hệ thống phần mềm quản lý đào tạo đã đi vào hoạt động, mang lại nhiều lợi ích cho NH, GV trong việc thực hiện các hoạt động học tập và giảng dạy. Hệ thống CNTT của các phòng ban chức năng trong Trường như các phòng Tổ chức Hành chính, phòng Kế hoạch Tài chính, phòng Đào tạo... đều được xây dựng để đáp ứng các yêu cầu chuyên biệt.

Giải pháp CNTT tổng thể đã được phê duyệt để kết nối các hệ thống bên trong Trường và đáp ứng yêu cầu công tác ĐBCL trong giai đoạn chuyển đổi số, như: Hệ thống công thông tin Egov, hệ thống khảo sát trực tuyến, hệ thống quản lý ngân hàng câu hỏi thi... Qua đó, việc thống kê, phân tích và xử lý các dữ liệu sẽ nhanh chóng, nhất quán hơn. Vậy, công tác quản trị ĐH sẽ được cải tiến theo hướng hiện đại và phù hợp với xu thế phát triển của thế giới.

11.3.2. Hệ thống thông tin công chúng

Qua hệ thống website chính thống của Trường và các đơn vị, Trường còn sử dụng các kênh thông tin khác như email, facebook, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với NH. Hệ thống tư vấn cho NH được thực hiện online theo 2 cấp (Trường và khoa) để cán bộ tư vấn có thể thường xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của NH một cách kịp thời. NH có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường.

Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống cơ sở dữ liệu của NH được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng Đào tạo, phòng Quản lý khoa học và Đào tạo sau đại học, phòng CTSV&TTGD, phòng Kế hoạch Tài chính, Trung tâm QLCL; các khoa/trung tâm đều có website riêng để cập nhật thông tin, sự kiện.

Các tin tức cập nhật, các thông báo trên website chính của Trường đều được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Trung tâm CNTT để đăng tin. Hệ thống thông tin điện tử là kênh thông tin chủ đạo trong việc thực hiện công tác quản lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị và cá nhân trong toàn Trường.

11.3.3. Trao đổi thông tin với các bên liên quan

Khi xác định được nội dung cần trao đổi thông tin, trao đổi thông tin với ai, HUFÍ bắt đầu việc phân tích các BLQ để xác định mức độ quan tâm của các BLQ khác nhau tới hoạt động của Trường cũng như lợi ích của Trường khi trao đổi thông tin với họ. Phương pháp trao đổi thông tin phụ thuộc vào mục tiêu của việc trao đổi thông tin.

Đối với việc trao đổi thông tin để đi đến sự đồng thuận của các BLQ thì mức độ tham gia của các BLQ có thể bao gồm:

- *Tham gia*: BLQ tham gia trực tiếp vào quá trình;
- *Đại diện*: đại diện được chỉ định hoặc được phân công của BLQ tham gia trực tiếp vào quá trình;

- *Tham vấn*: BLQ được tham vấn về quá trình nhưng không tham gia vào quá trình đó;
- *Kiểm tra*: Trường ghi nhận quan điểm của BLQ nhưng không tham vấn, đại diện hoặc liên quan đến họ.

Đối với việc trao đổi thông tin để truyền tải thông tin liên quan, chính xác và kịp thời tới BLQ thì phương pháp trao đổi thông tin có thể bao gồm:

- *Trao đổi thông tin chung*: việc trao đổi thông tin hướng tới tất cả các BLQ và/hoặc có công khai (website, báo, đài, tờ rơi...);
- *Trao đổi thông tin có mục tiêu*: việc trao đổi thông tin hướng tới nhóm các BLQ cụ thể (tạp chí, biên bản ghi nhớ, truyền thông xã hội...);
- *Trao đổi thông tin cá nhân*: việc trao đổi thông tin diễn ra như một quá trình hai chiều giữa Trường và BLQ cụ thể (gặp mặt, gọi điện, gửi thư...).

Tần suất trao đổi thông tin với các BLQ có thể định kỳ hoặc đột xuất. HUFİ cũng đã phân công cụ thể đơn vị chức năng thực hiện việc tiếp nhận, ghi nhận, xử lý và trả lời đối với thông tin phản hồi từ các BLQ. Tác động của thông tin phản hồi từ các BLQ được xem xét trong buổi họp Hội đồng ĐBCL hàng năm.

11.4. Sổ tay đảm bảo chất lượng

Từ năm 2005, Trường xây dựng hệ thống ISO 9001:2000 và ban hành phiên bản Sổ tay chất lượng đầu tiên. Sau đó, theo chu kỳ 2 năm một lần, Trường đều có bản hiệu chỉnh cho Sổ tay chất lượng. Đến năm 2018, đáp ứng yêu cầu kiểm định cấp CTĐT theo MOET, cuốn Sổ tay ĐBCL chính thức được điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện thực tế của Trường. Tất cả hoạt động ĐBCL tại Trường đều được vận hành dựa trên sự hỗ trợ của IQA. Cấu trúc của Sổ tay ĐBCL được chia làm 11 chương.

LỜI KẾT

Sổ tay ĐBCL tài liệu Hệ thống quản lý của HUFI, là cơ sở để định hướng và kiểm soát các hoạt động của Trường về chất lượng. Sổ tay mô tả phạm vi của IQA, bao gồm cả các nội dung chi tiết và lý giải về các ngoại lệ; các thủ tục dạng văn bản được thiết lập cho IQA và viện dẫn đến nhiệm vụ có liên quan của các đơn vị thuộc Trường. Giá trị cốt lõi “Nhân văn – Đoàn kết – Tiên phong – Đổi mới” cùng với triết lý giáo dục “Học tập chủ động, làm việc sáng tạo, sống có trách nhiệm” của Trường trong Sổ tay này là lời cam kết mạnh mẽ nhằm cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao cho thế kỷ 21 và hội nhập thành công với các trường đại học trong khu vực và trên thế giới.

Để làm được điều đó, phải kể đến sự đóng góp rất to lớn của các thể hệ lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học, những người đã, đang và sẽ định hướng phát triển Nhà trường vươn tầm cả nước, hội nhập vào khu vực và quốc tế. Theo đó, hoạt động ĐBCL chắc chắn sẽ trở thành một hoạt động không thể thiếu đối với sự phát triển bền vững của Nhà trường. Nối tiếp những yêu cầu của công tác ĐBCL, Sổ tay ĐBCL của Trường được phát triển với mục đích phổ biến và triển khai tất cả nội dung, qui trình của IQA đến toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động và người học của Trường.

PHÓ HIỆU TRƯỞNG

Tổ trưởng Tổ soạn thảo

Thái Doãn Thanh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ASEAN University Network (2016). *Guide to AUN-QA Assessment at Institutional Level 2.0*.
2. ASEAN University Network (2020). *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level 4.0*.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016). *Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học*.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017). *Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*.
5. International Organization for Standardization (2018). *ISO 21001:2018 - Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use*.
6. Quốc Hội Việt Nam (2018). *Luật số 34/2018/QH14 ngày 19/11/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học*.
7. Thủ tướng Chính phủ (2014). *Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 ban hành Điều lệ Trường đại học ban hành theo*.
8. Thủ tướng Chính phủ (2015). *Quyết định số 901/QĐ-TTg ngày 23/6/2015 phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM giai đoạn 2015 – 2017*.
9. Thủ tướng Chính phủ (2019). *Quyết định số 69/QĐ-TTg ngày 15/01/2019 phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng giáo dục đại học giai đoạn 2019 – 2025*.
10. Trường ĐH An Giang (2018). *Sổ tay ĐBCL của Trường ĐH An Giang*.
11. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2016). *Báo cáo tự đánh giá sau KĐCL HUFI 2016*.
12. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2021). *Báo cáo tổng kết năm học 2020 – 2021 và phương hướng nhiệm vụ năm học 2021 – 2022 của HUFI*.
13. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2020). *Quyết định số 2582/QĐ-DCT ngày 26/10/2020 về việc ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh*.
14. Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (2021). *Chiến lược phát triển Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành Phố Hồ Chí Minh đến 2025 và tầm nhìn 2035*.
15. Trường ĐH Sư phạm kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh (2016). *Sổ tay ĐBCL Trường ĐH Sư phạm kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh*.

TỔ SOẠN THẢO

1.	ThS. Thái Doãn Thanh	Phó Hiệu trưởng	Trưởng ban
2.	ThS. Dương Hoàng Kiệt	Phó Giám đốc TT.QLCL	Phó Trưởng ban
3.	CN. Nguyễn Hữu Dung	Chuyên viên TT.QLCL	Thành viên
4.	ThS. Trần Thị Lan Anh	Chuyên viên TT.QLCL	Thành viên
5.	ThS. Nguyễn Văn Dung	Chuyên viên P.CTSV&TTGD	Thành viên