



HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

Lần ban hành: 01

Lần sửa đổi:

SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

Ngày hiệu lực:

Trang: 1 / 34

SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

Lần ban hành : 01

Lần sửa đổi : 00

Ngày hiệu lực :

Tổng số trang : 23

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 2 / 34</i>

MỤC LỤC

A. MỞ ĐẦU.....	3
1. Khái niệm sổ tay bảo đảm chất lượng.....	3
2. Cấu trúc sổ tay bảo đảm chất lượng.....	3
3. Quản lý sổ tay bảo đảm chất lượng.....	3
4. Tài liệu viện dẫn	4
5. Các từ viết tắt, các thuật ngữ và định nghĩa.....	4
B. GIỚI THIỆU TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TP. HCM.....	7
1. Giới thiệu chung	7
2. Hệ thống tổ chức của Nhà trường.....	7
3. Cán bộ, giảng viên, cơ sở vật chất	8
4. Đào tạo và văn bằng được cấp sau đào tạo	9
C. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA CAO ĐẲNG	120
1. Bối cảnh của tổ chức	14
2. Các bên liên quan với cao đẳng	15
3. Xác định phạm vi áp dụng Hệ thống đảm bảo chất lượng	17
4. Vai trò của lãnh đạo	18
5. Thiết lập các mục tiêu của Hệ thống bảo đảm chất lượng theo chiến lược của Nhà trường... 18	18
6. Đánh giá các rủi ro và cơ hội	20
7. Kiểm soát các thông tin dạng văn bản.....	28
8. Xem xét việc thiết kế và phát triển các quá trình	29
9. Kiểm soát quá trình cung cấp từ bên ngoài.....	29
10. Đánh giá kết quả thực hiện.....	31
11. Giám sát và báo cáo.....	32

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 3 / 34</i>

A. MỞ ĐẦU

1. Khái niệm sổ tay chất lượng

Sổ tay bảo đảm chất lượng (STCL) của Trường Cao đẳng Công nghệ thông tin TP.HCM (ITC) là tài liệu cung cấp thông tin về hệ thống bảo đảm chất lượng cho cán bộ quản lý, nhà giáo, nhân viên và các bên liên quan.

Sổ tay bảo đảm chất lượng của Trường sẽ bao gồm: Cam kết về chính sách chất lượng (CSCL) của Nhà trường, bộ máy tổ chức, phương pháp quản lý công tác giảng dạy và quản lý học sinh, sinh viên (HSSV), các quy trình nghiệp vụ phục vụ cho sự phối hợp công tác của các đơn vị.

Sổ tay chất lượng mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong Hệ thống bảo đảm chất lượng giúp cho việc thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống đảm bảo chất lượng có hiệu quả, nhằm đảm bảo chất lượng cho các bên quan tâm của Nhà trường.

Sổ tay bảo đảm chất lượng này hướng dẫn giảng viên, cán bộ, nhân viên và HSSV thực hiện theo đúng chính sách chất lượng mà Ban Giám hiệu (BGH) nhà trường cam kết thông qua việc áp dụng đúng các nguyên tắc quản lý chất lượng (QLCL), đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn.

2. Cấu trúc sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng gồm 3 phần: A. Phần mở đầu; B. Phần giới thiệu về (ITC) và C. Hệ thống bảo đảm chất lượng của ITC tương ứng với 12 bước chuyển đổi Hệ thống bảo đảm chất lượng theo Tổng cục giáo dục nghề nghiệp. Bao gồm: 1. Xác định bối cảnh của tổ chức; 2. Các bên quan tâm; 3. Xác định phạm vi của QMS; 4. Vai trò của lãnh đạo; 5. Thiết lập mục tiêu của QMS theo chiến lược của tổ chức; 6. Đánh giá các rủi ro và cơ hội; 7. Kiểm soát các thông tin dạng văn bản; 8. Kiểm soát vận hành; 9. Xem xét việc thiết kế và phát triển các quá trình; 10. Kiểm soát quá trình cung cấp từ bên ngoài; 11. Đánh giá kết quả thực hiện; 12. Giám sát và báo cáo.

3. Quản lý sổ tay chất lượng

3.1. Trách nhiệm

Lãnh đạo Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng là người chịu trách nhiệm biên soạn và kiểm tra Sổ tay chất lượng. Đồng thời có trách nhiệm quản lý, sửa đổi, cập nhật kịp thời cho phù hợp với điều kiện thực tế của Trường trong từng thời kỳ.

3.2. Đối tượng sử dụng

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần sửa đổi:
		Ngày hiệu lực:
		Trang: 4 / 34

Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là BGH Nhà trường, Lãnh đạo các phòng, khoa, trung tâm liên quan. Sổ tay bảo đảm chất lượng chỉ được phân phối tới cán bộ - giảng viên – nhân viên (CB-GV-NV), cơ quan chứng nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được BGH chấp thuận.

3.3. Phân phối và hiệu chỉnh sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng được kiểm soát, quản lý theo các nội dung tên tài liệu, mã hiệu, lần ban hành, ngày ban hành, trang/tổng số trang, đầu tài liệu kiểm soát. Sổ tay chất lượng trước khi gửi tới các Phòng, Khoa, Trung tâm trong Trường phải đóng dấu Trường. Khi phân phối cơ quan chứng nhận thì không cần đóng dấu.

Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối STCL cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này.

Khi Trường có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động, STCL sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại (*tuân theo quy định kiểm soát thông tin dạng văn bản*).

Quyền sao chép: Mọi sự sao chép STCL phải được sự đồng ý của Ban Giám hiệu và chỉ được sao chép từ bản gốc.

4. Tài liệu viện dẫn

- Hệ thống đảm bảo chất lượng theo TT28.
- Các yêu cầu.
- Thông tư 09/2017/TT-BLĐTĐ ngày 13/03/2017 về quy định về tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.
- Quy chế học vụ hiện hành của ITC.
- Cẩm nang HSSV của ITC.

5. Các từ viết tắt, các thuật ngữ và định nghĩa

5.1. Các từ viết tắt

BGH	: Ban Giám hiệu	MTCL	: Mục tiêu chất lượng
CSCL	: Chính sách chất lượng	PR	: Truyền thông
ĐDLĐCL	: Đại diện lãnh đạo chất lượng	QLCL	: Quản lý chất lượng
GDĐT	: Giáo dục và Đào tạo	STCL	: Sổ tay chất lượng
QMS	: Hệ thống đảm bảo chất lượng	UBND	: Ủy ban Nhân dân

5.2. Các thuật ngữ và định nghĩa

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 5 / 34</i>

5.2.1. Hệ thống bảo đảm chất lượng (IQA): là hệ thống các chính sách, quy trình, công cụ đối với tất cả lĩnh vực, nội dung quản lý của cơ sở giáo dục nghề nghiệp nhằm duy trì, cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục nghề nghiệp và đạt được mục tiêu đề ra.

5.2.2. Chính sách chất lượng: là định hướng chung có liên quan đến chất lượng. Chính sách chất lượng thống nhất với chính sách chung của cơ sở giáo dục nghề nghiệp và là cơ sở để xác định các mục tiêu chất lượng

5.2.3. Mục tiêu chất lượng: là mong muốn cụ thể của cơ sở giáo dục nghề nghiệp có liên quan đến chất lượng, được xây dựng trên cơ sở chính sách chất lượng và được quy định cho các đơn vị trực thuộc cơ Sở giáo dục nghề nghiệp để thực hiện.

5.2.4. Hệ thống tài liệu bảo đảm chất lượng: gồm chính sách chất lượng, sổ tay chất lượng, quy trình, công cụ bảo đảm chất lượng đối với từng nội dung trong các lĩnh vực quản lý.

5.2.5. Quy trình, công cụ bảo đảm chất lượng: là cách thức để tiến hành một hoạt động cụ thể, trong đó nêu rõ trình tự, phương pháp và các yêu cầu nhằm đáp ứng mục tiêu chất lượng đã đề ra.

5.2.7. Đánh giá hệ thống bảo đảm chất lượng cơ sở giáo dục nghề nghiệp: là quá trình cơ sở giáo dục nghề nghiệp thu thập, xử lý thông tin, đánh giá hiệu quả vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng.

5.2.8. Hướng dẫn công việc: Hướng dẫn trình tự để thực hiện một công việc kèm các biểu mẫu (*cấp đơn vị*).

5.2.9. Khách hàng: Tổ chức hay cá nhân nhận một sản phẩm của quá trình. Trong giáo dục cao đẳng, khách hàng được hiểu là người học, là nhà tuyển dụng hoặc các đối tác của Trường.

5.2.10. Rủi ro: là kết quả không chắc chắn về một kết quả được kỳ vọng. Nhà trường nhận diện và đánh giá các rủi ro tiềm ẩn. Sau khi xác định, đánh giá và phân cấp mỗi rủi ro, Nhà trường có thể quyết định chấp nhận, phòng tránh rủi ro hoặc thiết lập các phương án hành động thích hợp để giảm thiểu tác động của nó.

5.2.11. Sự không phù hợp: là sự không đáp ứng một yêu cầu. Yêu cầu đó là các Nội quy, Quy chế, Quy định, Tiêu chuẩn hoặc bất cứ dạng yêu cầu nào được nói đến. Nhưng cũng có khi yêu cầu là những chuẩn mực chung của xã hội.

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

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

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 6 / 34</i>

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

5.2.15. Minh chứng: Các tài liệu, hồ sơ, các kết quả đạt được làm bằng chứng khách quan.

5.2.16. Bối cảnh của một tổ chức: là môi trường hoạt động giáo dục đào tạo của Nhà trường. Bao gồm tất cả các yếu tố bên trong, bên ngoài và các điều kiện tác động đến phương pháp tiếp cận của nhà trường đối với sản phẩm, dịch vụ, đầu tư và các bên liên quan; có ảnh hưởng tới Hệ thống bảo đảm chất lượng (QMS) và có liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của Nhà trường.

5.2.17. Các bên quan tâm: là các tổ chức hoặc cá nhân (*bên ngoài và bên trong*) có thể gây ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc nhận thấy bị ảnh hưởng bởi Hệ thống bảo đảm chất lượng của Nhà trường.

5.2.18. Sản phẩm và dịch vụ:

+ “Đầu ra” chính là sản phẩm của giáo dục cao đẳng được thể hiện bằng mức độ hoàn thành công việc của HSSV tốt nghiệp hay khả năng cung cấp các hoạt động đào tạo của Nhà trường.

+ “Dịch vụ” là toàn bộ các hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Dịch vụ trong trường cao đẳng bao gồm: (1) *Hoạt động đào tạo:* chương trình đào tạo, nội dung môn học, phương pháp giảng dạy, tổ chức thi cử, đánh giá HSSV; (2) *Cơ sở vật chất:* cơ sở vật chất hiện có của trường phục vụ cho quá trình dạy và học (*phòng máy vi tính, thư viện, trang thiết bị dạy và học*); (3) *Dịch vụ hỗ trợ và phục vụ:* bao gồm các khía cạnh dịch vụ hỗ trợ HSSV học tập tại trường (*dịch vụ ăn uống, tài chính, y tế, tư vấn nghề nghiệp, ...*) và cung cách giao tiếp của các Khoa, Trung tâm, Phòng chức năng của trường với HSSV.

5.3. Bảo đảm chất lượng (BDCL) bên trong và bên ngoài

5.3.1. BDCL bên trong: là hệ thống các chính sách và cơ chế để vận hành một trường cao đẳng hoặc một cơ sở giáo dục nhằm đảm bảo nhà trường hoặc chương trình giáo dục đó đáp ứng đầy đủ các mục tiêu và chuẩn mực được áp dụng cho trường cao đẳng hoặc chương trình giáo dục đó.

5.3.2. BDCL bên ngoài: được thực hiện bởi một tổ chức hay các chuyên gia bên ngoài đơn vị nhằm đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục hay chương trình đào tạo xem có đáp ứng các mục tiêu và tiêu chuẩn chất lượng đã đề ra.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần sửa đổi:
		Ngày hiệu lực:
		Trang: 7 / 34

5.3.3. Kiểm định: là quá trình đánh giá ngoài do tổ chức kiểm định thực hiện để xem xét xem cơ sở giáo dục hay chương trình đào tạo có đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định và cấp chứng nhận phù hợp.

B. GIỚI THIỆU TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TP.HCM

1. Giới thiệu chung

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

+ Tiếng Việt: **Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin Thành phố Hồ Chí Minh**

+ Tiếng Anh: **Information technology college HCM City**

- Tên viết tắt của trường:

+ Tiếng Việt: **CĐC**

+ Tiếng Anh: **ITC**

- Cơ quan chủ quản: Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội

- Trụ sở: 12 Trịnh Đình Thảo – Phường Hòa Thạnh, Quận Tân Phú – TP. Hồ Chí Minh

- Thông tin liên hệ: Điện thoại: (028) 38605 004 ; Số fax: (028) 39733 537;

E-mail: info@itc.edu.vn ; Website: http://www.itc.edu.vn

- Năm thành lập trường (*theo quyết định thành lập*): 27/04/2001

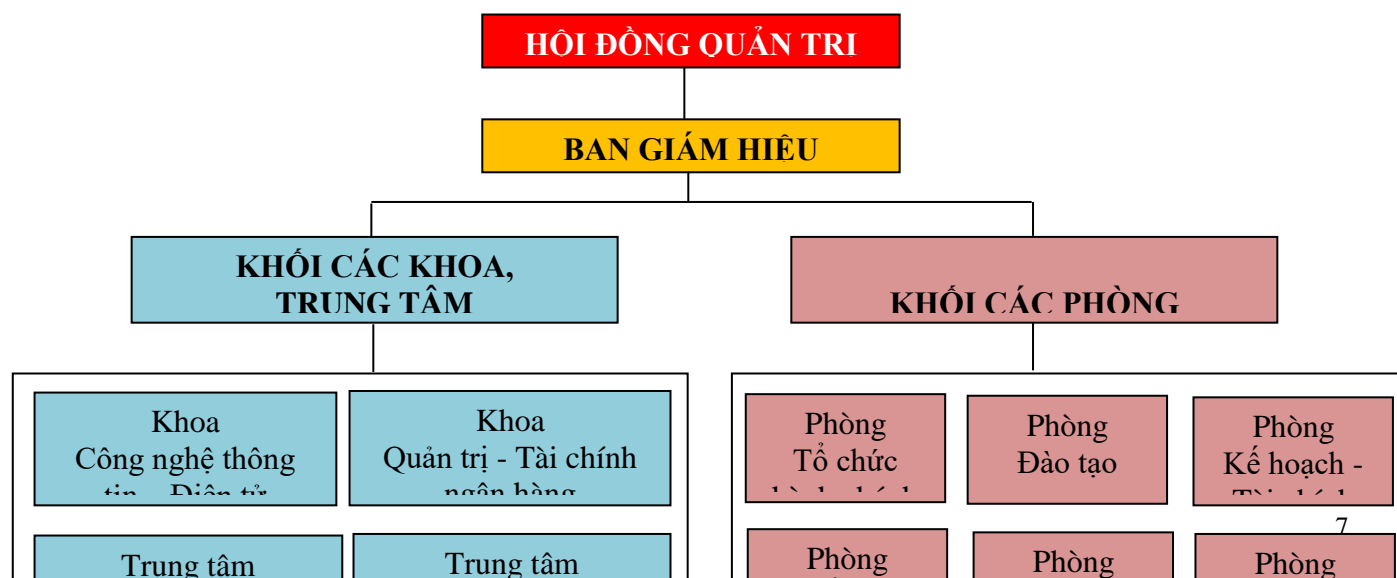
- Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: 2001

- Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khoá I: 2004

- Loại hình trường: Tự thực

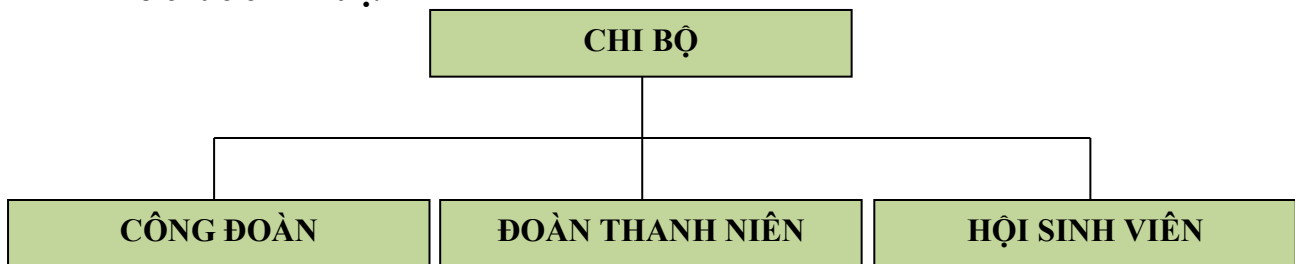
2. Hệ thống tổ chức của Nhà trường

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC



	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 8 / 34</i>

- Tổ chức chính trị:



Trường Cao đẳng Công nghệ thông tin Tp.HCM – tiền thân là Trường Cao đẳng Dân lập Công nghệ Thông tin TP.HCM, được thành lập ngày 27/4/2001 theo quyết định số 2054/QĐ-BGD&ĐT-TCCB ngày 27 tháng 4 năm 2001 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Ngày 21/12/2007 Trường Cao Đẳng DL Công nghệ Thông Tin TP. HCM chính thức đổi tên thành Trường Cao đẳng Công nghệ thông tin TP.HCM theo quyết định số 8059/QĐ-BGD&ĐT hoạt động theo cơ chế tự thực của Bộ Trưởng BGD&ĐT.

Thực hiện Nghị quyết số: 76/NQ-CP Theo Biên bản số 947/BB-BGDĐT-BLĐT BXH về việc bàn giao chức năng quản lý nhà nước về giáo dục nghề nghiệp đối với các trường cao đẳng, trường trung cấp chuyên nghiệp ngày 30/12/2016.

3. Cán bộ, giảng viên, cơ sở vật chất

3.1. Đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần sửa đổi:
		Ngày hiệu lực:
		Trang: 9 / 34

Đội ngũ giảng viên là những tiến sĩ, thạc sĩ đầu ngành trong lĩnh vực giảng dạy và nghiên cứu. Cán bộ, nhân viên của trường có trình độ chuyên môn cao, quản lý chuyên nghiệp, giỏi về nghiệp vụ, tận tâm với HSSV. Tính đến nay, có 86 giảng viên cơ hữu gồm 06 Tiến sĩ, 46 Thạc sĩ và 34 đại học.

Đội ngũ giảng viên có chất lượng đáp ứng yêu cầu đào tạo, gắn lý thuyết với thực hành, là cầu nối giữa HSSV của Trường với các doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện thuận lợi về địa điểm thực tập và giải quyết việc làm của HSSV sau khi tốt nghiệp.

3.2. Cơ sở vật chất

Sau hơn 19 năm hình thành và phát triển. Khu học được đầu tư xây dựng khang trang, hiện đại theo với tổng diện tích trên 14.000m² tạo không gian học tập, năng động, thoải mái. Cơ sở vật chất phục vụ cho công tác giảng dạy gồm: phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm... đã được nhà trường đầu tư để phục vụ cho dạy, học đáp ứng yêu cầu của từng ngành đào tạo. Trong các phòng học, hội trường đều được trang bị hệ thống máy chiếu, hệ thống âm thanh, micro, quạt, đèn, ... và đặc biệt hệ thống máy lạnh có trang bị cho các phòng học thực hành khu B. Hiện nay trường có hai cơ sở đào tạo:

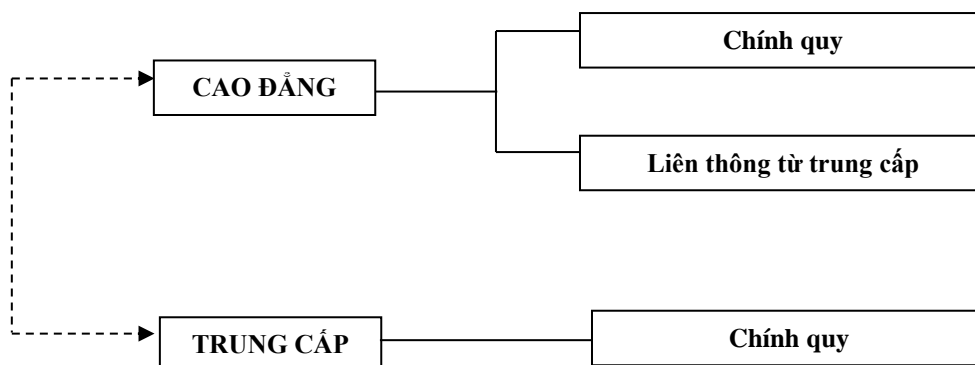
Trụ sở 1 : 12 Trịnh Đình Thảo, Phường Hòa Thạnh, Quận Tân Phú, TP.HCM (phòng học ký hiệu A và B). Đây là nơi làm việc của các văn phòng hành chính và nơi học tập chính của HSSV gồm hệ thống phòng học lý thuyết, phòng thực hành – thí nghiệm.

Cơ sở 2: Thôn Lập thượng, Xã Trung Lập Thượng, Huyện Củ Chi, Tp.HCM. Đây là cơ sở chuẩn bị đầu tư.

4. Đào tạo và văn bằng được cấp sau đào tạo

4.1. Đào tạo

4.1.1. Các bậc, hệ đào tạo



	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 10 / 34</i>

4.1.2. Các ngành đào tạo

Stt	Ngành, nghề đào tạo	Cao đẳng	Trung cấp
1	Công nghệ thông tin	x	
2	Truyền thông và mạng máy tính	x	
3	Hệ thống thông tin	x	
4	Thiết kế đồ họa	x	
5	Công nghệ kỹ thuật điện tử, truyền thông	x	
6	Công nghệ kỹ thuật điều khiển và tự động hóa	x	
7	Công nghệ kỹ thuật máy tính	x	
8	Quản trị kinh doanh	x	
9	Kế toán	x	
10	Tài chính – Ngân hàng	x	
11	Logistics	x	
12	Tin học ứng dụng		x
13	Công nghệ kỹ thuật điện tử - viễn thông		x
14	Kế toán doanh nghiệp		x
15	Thiết kế và quản lý Website		x
16	Vẽ thiết kế mỹ thuật có trợ giúp bằng máy tính		x
17	Kỹ thuật sửa chữa, lắp ráp máy tính		x
18	Quản trị mạng máy tính		x

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 11 / 34</i>

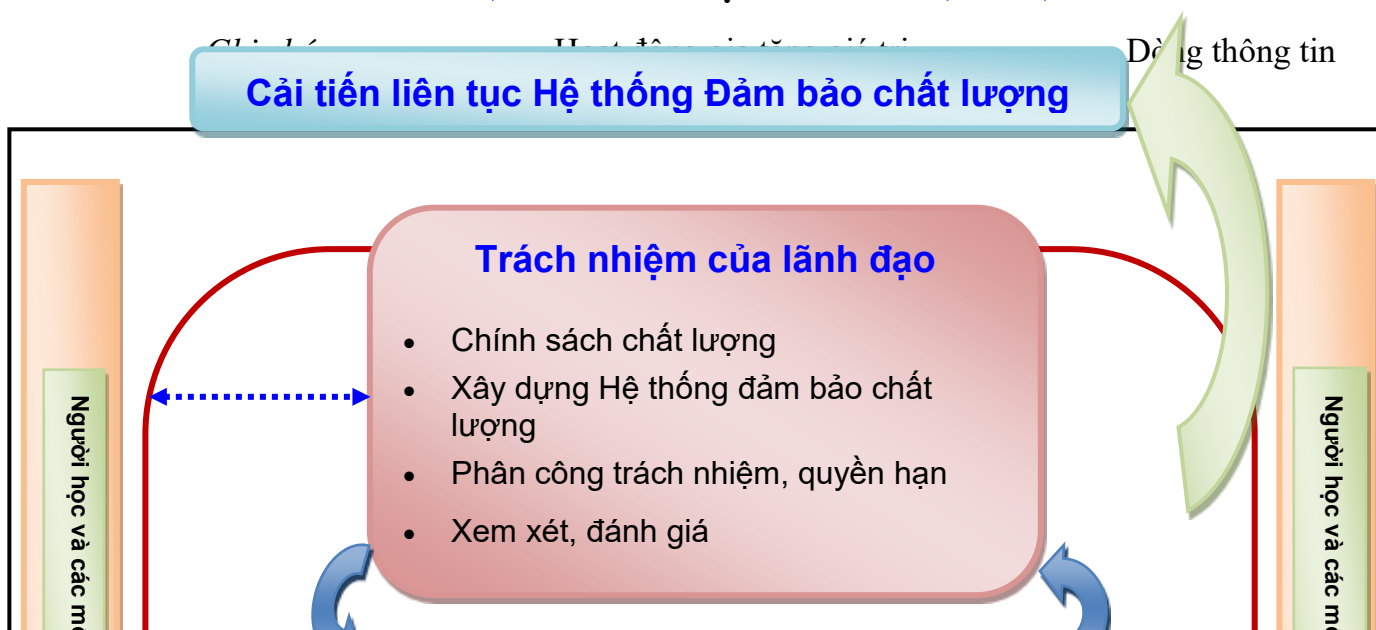
4.2. Văn bằng được cấp sau đào tạo:

Văn bằng của Trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin TP.HCM nằm trong hệ thống văn bằng của hệ thống giáo dục quốc dân. Trình độ Cao đẳng cấp bằng Kỹ sư/Cử nhân thực hành.



C. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

SƠ ĐỒ TƯƠNG TÁC CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG



	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 13 / 34</i>

Quá trình đào tạo - Nghiên cứu KH

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 14 / 34</i>

1. Bối cảnh của tổ chức

Bối cảnh của tổ chức được xem là các vấn đề bên trong và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến cách tiếp cận của Nhà trường để phát triển và đạt được các mục tiêu trung hạn và dài hạn.

1.1. Xác định bối cảnh bên trong

Bối cảnh bên trong của Nhà trường là các yếu tố về giá trị cốt lõi, văn hoá, tri thức và kết quả hoạt động của Nhà trường có liên quan đến mục đích và định hướng phát triển của Nhà trường, ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả dự kiến của HTBDCL.

Giá trị cốt lõi của là phát huy nội lực, tự chủ và đoàn kết, tâm huyết với sự nghiệp giáo dục và đào tạo.

Năng lực cốt lõi là cơ sở vật chất; chương trình đào tạo luôn cập nhật; phương pháp dạy và học luôn đổi mới; đội ngũ cán bộ có trình độ quản lý, chuyên môn và nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho xã hội.

Văn hoá là các chuẩn mực đã được tập thể CB-GV-NV và HSSV trân trọng, thực hiện và trở thành truyền thống tốt đẹp của Nhà trường trong 19 năm xây dựng và phát triển, nhằm xây dựng môi trường văn hoá học đường Văn minh - Hiện đại - Thân thiện, đó là: văn hoá chào hỏi, văn hoá sử dụng tài nguyên Nhà trường, văn hoá giữ gìn vệ sinh và cảnh quan môi trường, văn hoá xếp hàng, văn hoá thực hiện kỷ cương nề nếp học đường, ... Ngoài ra, văn hóa là tinh thần tôn trọng người học, sẵn sàng phục vụ, tạo điều kiện, môi trường học tập, sinh hoạt tốt nhất cho người học.

1.2. Xác định bối cảnh bên ngoài

Bối cảnh bên ngoài của là: các yếu tố pháp lý, các yếu tố công nghệ, các yếu tố cạnh tranh thị trường và các yếu tố văn hóa – xã hội – kinh tế.

- Các yếu tố pháp lý là: chủ trương chính sách, văn bản pháp quy.

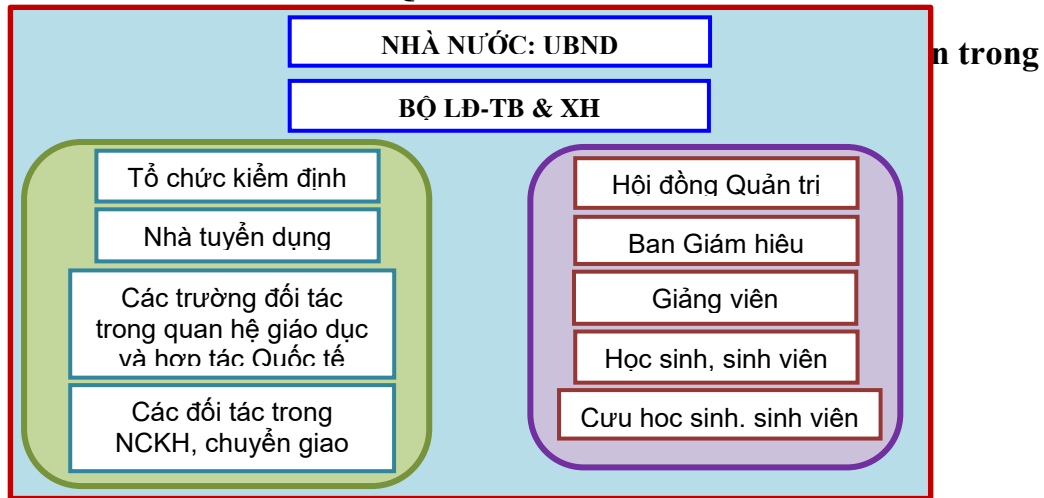
- Các yếu tố cạnh tranh thị trường: là những thách thức mà phải vượt qua, đó là: Sự cạnh tranh giữa các trường cao đẳng quốc tế và trong nước (*gồm cả công lập và tư thục*); Việc làm cho HSSV khi ra trường; Đáp ứng nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.

- Các yếu tố văn hóa – xã hội – kinh tế: Giáo dục trong thời kỳ hội nhập quốc tế; Phân biệt giữa cao đẳng công lập và cao đẳng tư thục; Nhu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp đối với HSSV tốt nghiệp; Phát triển kinh tế của Việt Nam và thế giới có liên quan đến định hướng phát triển của Nhà trường.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Lần sửa đổi:
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực:
		Trang: 15 / 34

2. Các bên liên quan

CÁC BÊN QUAN TÂM CHỦ CHỐT



Các bên quan tâm	Đối sách thích hợp	Định kỳ xác định sự thay đổi
Thành phần cao cấp bên ngoài		
Nhà nước: UBND Thành phố HCM; UBND Phường Hòa Thạnh, Quận Tân Phú	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra việc chấp hành pháp luật về giáo dục của trên địa bàn; - Thực hiện xã hội hoá giáo dục cao đẳng - An ninh; quản lý nguồn nhân lực tại địa phương 	<ul style="list-style-type: none"> - Các nhiệm vụ khoa học và chuyển giao công nghệ; - ...
Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện quản lý nhà nước về giáo dục cao đẳng: Mở ngành đào tạo; Tuyển sinh; Các văn bản pháp quy; ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ tiêu tuyển sinh hàng năm; - Các văn bản pháp quy do Bộ ban hành - Các báo cáo hàng năm
Thành phần đối tác bên ngoài		
Tổ chức kiểm định:	<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá ngoài để xem xét cơ sở giáo dục của Cao đẳng hay Chương trình 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo đăng ký của Nhà

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Lần sửa đổi:
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực:
		Trang: 16 / 34

Các bên quan tâm	Đối sách thích hợp	Định kỳ xác định sự thay đổi
- Bộ LĐTB&XH cấp phép - AUN-QA	đào tạo có đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định và cấp chứng nhận	trường
Nhà tuyển dụng	- Tuyển dụng HSSV tốt nghiệp; - Đóng góp ý kiến cho việc xây dựng Chương trình đào tạo, cho chất lượng HSSV tốt nghiệp.	- Rà soát danh sách nhà tuyển dụng hàng năm; - Rà soát CTĐT và chất lượng HSSV tốt nghiệp sau mỗi đợt khảo sát.
Các trường đối tác trong quan hệ giáo dục và hợp tác Quốc tế	- Liên kết đào tạo - Trao đổi GV; trao đổi HSSV - Trao đổi học thuật...	- Đầu mỗi học kỳ của năm học
Các đối tác trong NCKH, chuyển giao công nghệ	- Hợp tác NCKH và chuyển giao công nghệ	- Theo nhiệm vụ NCKH và chuyển giao công nghệ hàng năm
Thành phần bên trong		
Hội đồng Quản trị	- Quyết nghị chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển và quy chế về tổ chức và hoạt động của nhà trường; - Quyết nghị phương hướng hoạt động đào tạo, khoa học và công nghệ, hợp tác quốc tế, bảo đảm chất lượng giáo dục; - Quyết nghị những vấn đề về tổ chức, nhân sự, tài chính, tài sản và phương hướng đầu tư phát triển của nhà trường; - Giám sát việc thực hiện các nghị quyết của hội đồng quản trị, việc thực hiện quy chế dân chủ trong các hoạt động của nhà trường.	- Chiến lược phát triển dài hạn, trung hạn và ngắn hạn. - Nghị quyết của HĐQT hàng năm.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Lần sửa đổi:
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực:
		Trang: 17 / 34

Các bên quan tâm	Đối sách thích hợp	Định kỳ xác định sự thay đổi
Ban Giám hiệu	<ul style="list-style-type: none"> - Giúp Hội đồng Quản trị chịu trách nhiệm quản lý các hoạt động của Cao đẳng 	<ul style="list-style-type: none"> - Xác định sự thay đổi sau mỗi đợt họp giao ban chiều thứ 2 tuần 2 hàng tháng.
Giảng viên	<ul style="list-style-type: none"> - Giảng dạy theo mục tiêu, chương trình đào tạo và thực hiện đầy đủ, có chất lượng chương trình đào tạo. - Nghiên cứu, phát triển ứng dụng khoa học và chuyển giao công nghệ, bảo đảm chất lượng đào tạo. - Các chế độ có liên quan: lương, phúc lợi, nghỉ dưỡng, ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động chuyên môn: Giảng dạy, NCKH, ... - Đánh giá GV; Khảo sát ý kiến GV định kỳ hàng năm
Học sinh, sinh viên	<ul style="list-style-type: none"> - Học tập, nghiên cứu khoa học, rèn luyện theo quy định. - Đóng góp ý kiến, tham gia quản lý và giám sát hoạt động giáo dục và các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục. - Học phí, dịch vụ, các hoạt động hỗ trợ,... 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra, đánh giá môn học - Hoạt động NCKH - Đánh giá rèn luyện - Hoạt động phong trào -
Cựu học sinh, sinh viên	<ul style="list-style-type: none"> - Đóng góp ý kiến cho cơ sở đào tạo và cho CTĐT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rà soát danh sách cựu HSSV hàng năm; - Rà soát CTĐT và chất lượng cơ sở đào tạo sau mỗi đợt khảo sát

3. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng

Phạm vi áp dụng của Hệ thống đảm bảo chất lượng này được áp dụng đối với hoạt động đào tạo cao đẳng hệ chính quy tại các tất cả các Khoa/ Trung tâm và các Phòng chức năng có liên quan của trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin Tp.HCM. Hệ thống đảm bảo chất lượng không loại trừ bất kỳ một yêu cầu nào.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 18 / 34</i>

4. Vai trò của lãnh đạo

Lãnh đạo cao nhất của trường Cao đẳng bao gồm: lãnh đạo cấp Trường (*Hội đồng Quản trị, Ban Giám hiệu*) và lãnh đạo cấp đơn vị (*trưởng, phó các phòng/khoa/trung tâm*) - là những người quản lý và hoạch định chiến lược giáo dục của nhà trường. Lãnh đạo cao nhất thực hiện cam kết của mình đối với Hệ thống đảm bảo chất lượng thông qua:

- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của Hệ thống đảm bảo chất lượng; Rà soát, ban hành các văn bản, quy định trong Nhà trường;

- Đảm bảo rằng chính sách chất lượng được thực thi và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho Hệ thống đảm bảo chất lượng và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của Nhà trường;

- Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của Hệ thống đảm bảo chất lượng trong các quá trình hoạt động của Nhà trường;

- Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro. Yêu cầu các đơn vị quản lý các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến các hoạt động chung của Nhà trường;

- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho các hoạt động của Nhà trường;

- Đảm bảo rằng Hệ thống đảm bảo chất lượng đạt được các kết quả dự kiến của mình;

- Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực của Hệ thống đảm bảo chất lượng;

- Thúc đẩy cải tiến; Nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường.

5. Thiết lập các mục tiêu của hệ thống đảm bảo chất lượng theo chiến lược của nhà trường

5.1. Sứ mệnh, tầm nhìn, triết lý đào tạo và chính sách chất lượng của .

5.1.1. Tôn chỉ

Chất lượng - Hiệu quả - Hội nhập

5.1.2. Mục tiêu

Mở rộng và đa dạng hóa ngành nghề đào tạo. Xây dựng và vận hành tốt hệ thống đảm bảo chất lượng trong nhà trường và kiểm định chất lượng trong đào tạo để cung cấp nguồn kỹ sư và cử nhân thực hành có năng lực và kỹ năng làm việc chuyên nghiệp đáp ứng yêu cầu thị trường.

5.1.3. Sứ mạng

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần sửa đổi:
		Ngày hiệu lực:
		Trang: 19 / 34

Nâng tầm năng lực lao động Việt nam phù hợp với xu hướng thời đại.

5.1.4. Tầm nhìn

Đến năm 2045, trở thành một trường cao đẳng có uy tín đào tạo về năng lực thực hành, có nhiều chương trình đạt chuẩn kiểm định quốc tế, được nhìn nhận và đánh giá tốt bởi Hiệp hội doanh nghiệp trong và ngoài nước.

5.1.5. Triết lý đào tạo

Để hoàn thành sứ mệnh và không ngừng vươn lên trong hệ thống giáo dục cao đẳng Việt Nam, trong quá trình phát triển, đã xác định triết lý đào tạo của trường là: **“PHÁT TRIỂN TOÀN DIỆN NHÂN CÁCH NGƯỜI HỌC”**. Đây là “kim chỉ nam” cho toàn bộ hoạt động.

5.1.6. Chính sách chất lượng

Luôn thỏa mãn và có trách nhiệm với người học và xã hội bằng cách đa dạng hóa và cung cấp sản phẩm - dịch vụ đào tạo đảm bảo chất lượng, tuân theo luật định. Xem người học là trung tâm và cam kết đáp ứng mọi nhu cầu của các bên quan tâm.

5.2. Thiết lập mục tiêu chất lượng của Hệ thống đảm bảo chất lượng

- Mục tiêu chất lượng của trường Cao đẳng Công nghệ Thông tin Tp.HCM do Hiệu trưởng đề ra là những cam kết, là chỉ tiêu phấn đấu của Nhà trường để thỏa mãn nhu cầu người học bằng chất lượng đào tạo và phục vụ đào tạo. Mục tiêu chất lượng của Trường là cơ sở để Ban Giám hiệu Trường tự đánh giá hiệu quả từng năm.

- Hàng năm, vào đầu năm học mới, tất cả các đơn vị phải thiết lập Mục tiêu chất lượng năm học bằng văn bản. Mục tiêu chất lượng này phải nhất quán với chính sách chất lượng của Nhà trường.

- Xây dựng Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng. Kế hoạch phải thể hiện rõ: Công việc phải hoàn thành để đạt mục tiêu, người chịu trách nhiệm, thời hạn hoàn thành, kết quả đạt được của mục tiêu.

- Cuối cùng, mục tiêu chất lượng đề ra cần phải theo dõi, đánh giá thông qua Sổ theo dõi việc thực hiện mục tiêu chất lượng và được kiểm soát qua mỗi đợt đánh giá nội bộ (mỗi năm 2 lần) và đánh giá ngoài (mỗi năm 1 lần).

5.3. Các nguyên tắc quản lý chất lượng:

- Hướng vào khách hàng;
- Sự lãnh đạo;

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 20 / 34</i>

- Sự can dự của mọi người;
- Tiếp cận theo quá trình;
- Cải tiến; ra quyết định dựa trên bằng chứng;
- Quản lý các mối quan hệ.

6. Đánh giá các rủi ro và cơ hội

- Rủi ro và cơ hội phát sinh từ bối cảnh của Nhà trường, phát sinh từ nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm như phụ huynh, học sinh, sinh viên, giảng viên, doanh nghiệp, Bộ LĐ-TB&XH và xã hội...

- Trong các quy trình nghiệp vụ, Nhà trường có kế hoạch/hành động để xử lý rủi ro nhằm ngăn ngừa/giảm thiểu các tác động không mong muốn của rủi ro, bao gồm: tránh rủi ro, chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, loại bỏ rủi ro, chia sẻ rủi ro, chấp nhận rủi ro phát sinh do các bên liên quan.

- Nhà trường có kế hoạch/hành động để tận dụng cơ hội nhằm tăng cường các tác động tích cực của cơ hội, bao gồm: áp dụng những phương pháp/quản lý mới, đưa ra những sản phẩm/dịch vụ đào tạo mới, mở ra thị trường tuyển sinh/đào tạo mới, tìm kiếm các đối tác/khách hàng mới cho Trường, sử dụng công nghệ mới trong quản trị, đào tạo...

- Nhà trường tích hợp việc thực hiện xử lý rủi ro và cơ hội trong quá trình hoạt động, đánh giá hiệu lực của các biện pháp/hành động trong các kỳ họp của Trường.

6.1. Đặc điểm tình hình

Để có cơ sở xác định các mục tiêu chiến lược và đưa ra những giải pháp thực hiện, nhà trường sử dụng phương pháp SWOT để phân tích mặt mạnh (Strengths-S), mặt yếu (Weaknesses-W), thời cơ (Opportunities-O), thách thức (Threats-T) của môi trường liên quan.

6.1.1. Những yếu tố chủ quan bên trong

+ Mặt mạnh (S): là đặc trưng bên trong, khả năng cải thiện trong quá trình phát triển của Nhà trường.

+ Mặt yếu (W): là đặc trưng bên trong, có thể làm phương hại hay cản trở quá trình phát triển Nhà trường.

6.1.2. Những yếu tố khách quan bên ngoài

+ Thời cơ (O): là điều kiện môi trường bên ngoài, có thể tạo ra triển vọng để cải thiện, phát triển Nhà trường.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần sửa đổi:
		Ngày hiệu lực:
		Trang: 21 / 34

+ Thách thức (T): là điều kiện, môi trường không thuận lợi, thậm chí phương hại, cản trở quá trình phát triển Nhà trường.

6.1.3. Bảng phân tích môi trường (SWOT)

MÔI TRƯỜNG BÊN TRONG	
Mặt mạnh (S)	Mặt yếu (W)
<ul style="list-style-type: none"> - Nhà trường đã thành lập được 19 năm và đã xây dựng được thương hiệu với xã hội. - Cơ sở vật chất do Nhà trường đầu tư vốn xây dựng thuộc sở hữu của Nhà trường. - Trang thiết bị phục vụ các hoạt động giáo dục được trang bị đáp ứng yêu cầu đào tạo hiện tại. - Các Trưởng ngành đều có năng lực và kinh nghiệm. - Đa số giảng viên trẻ, nhiệt tình, đạt chuẩn, hầu hết đều muốn nâng cao trình độ trên chuẩn. - Ứng dụng công nghệ thông tin chiếm 70% thời lượng dạy học. - Thực hiện chế độ thông tin báo cáo đa chiều, kịp thời, tinh gọn. - Học phí hợp lý (<i>thấp</i>) - Khối ngành công nghệ thông tin của Nhà trường. - Công tác hỗ trợ học sinh, sinh viên được chú trọng nhiều hơn. - Hội đồng quản trị, Ban Giám hiệu 	<ul style="list-style-type: none"> - Đội ngũ Ban Giám hiệu, Trưởng, Phó các đơn vị chưa đủ nhân sự. - Cơ sở vật chất phục vụ thực hành còn hạn chế, chưa đáp ứng nhu cầu thực hành theo chương trình đào tạo mới cập nhật. - Học sinh, sinh viên đầu vào không đồng đều, nhiều em chưa có động cơ học tập, còn thụ động. - Một số giảng viên còn giảng dạy theo phương pháp truyền thống, ngại sáng tạo, hỗ trợ học sinh, sinh viên học tập hạn chế. - Chất lượng đào tạo chưa đáp ứng kỳ vọng của Nhà trường. - Kinh phí triển khai các hoạt động còn hạn chế, chưa được đáp ứng đầy đủ và kịp thời. - Công tác phối hợp giữa các tổ chức đoàn thể chưa đồng bộ. - Một số văn bản quản lý điều hành, chế độ chính sách chưa được bổ sung phù hợp với thời điểm hiện tại. - Văn hóa tổ chức, văn hóa làm việc của một số cán bộ, giảng viên, nhân viên còn nặng tính hình thức, quan lêu.



nhiệm kỳ mới đoàn kết, đồng thuận, quyết liệt trong việc thay đổi môi trường quản lý, làm việc, công tác đào tạo.... và định hướng phát triển nhà trường trong giai đoạn 2020 – 2030.

- Các chủ trương về đãi ngộ nhân sự quản lý, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn cho cán bộ quản lý và giảng viên viên đã có những tác động và thay đổi tích cực.

- Các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội, đã có nhiều chuyển biến trong xây dựng chương trình, tổ chức hoạt động trong Nhà trường.

- Chủ động xây dựng hệ thống tự đánh giá đảm bảo chất lượng bên trong.

- Công tác hợp tác quốc tế chưa được chú trọng. Hoạt động nghiên cứu khoa học hạn chế.

- Công tác quản lý còn hạn chế, còn nặng tính quản lý truyền thống.

- Công tác nâng cao, chuẩn hóa đầu ra về ngoại ngữ, tin học chỉ dừng lại ở đạt chuẩn nội bộ.

- Công tác tuyển sinh trong nhiều năm liền không hiệu quả.

- Tỷ lệ sinh viên ra trường chưa đạt kỳ vọng.

- Chưa khai thác hiệu quả công tác liên thông, liên kết giữa các trường cao đẳng trong nước và nước ngoài.

MÔI TRƯỜNG BÊN NGOÀI

Thời cơ (O)

Thách thức (T)

- Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội rất quan tâm, hỗ trợ.

- CNTT phát triển tạo được môi trường thông tin đa chiều, phong phú, tạo điều kiện tốt cho việc ứng dụng đổi mới công tác quản lý và hoạt động dạy học.

- GDNN được Nhà nước phân công thống nhất về quản lý, đầu tư và phát triển rộng, đa dạng...

- Nhà nước ủng hộ chủ trương đa dạng

- Hệ thống văn bản trong quản lý, điều hành về GDNN vẫn trong quán trình hoàn thiện.

- Những hiện tượng tiêu cực của xã hội đã có tác động xấu đến công tác giáo dục tư tưởng, đạo đức, lý tưởng sống cho học sinh, sinh viên.

- Sự cạnh tranh từ các trường trong hệ thống GDNN

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 23 / 34</i>

<p>ngành nghề đào tạo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các doanh nghiệp gắn kết với các cơ sở GDNN trong đào tạo, tuyển dụng và có sự công bằng trong công tác tuyển dụng. - Tâm lý của xã hội, của người dân thay đổi tích cực về GDNN 	
--	--

6.1.4. Các giải pháp khả thi:

6.1.4.1. Giải pháp khả thi Mặt mạnh – Cơ hội

Thứ nhất, tranh thủ sự ủng hộ của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tập trung đổi mới chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, mở các ngành mới phù hợp xu thế, nhu cầu thị trường lao động, hoàn thiện đội ngũ quản lý, giảng viên.

Thứ hai, Xây dựng hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, hoàn thành đánh giá kiểm định chất lượng theo quy định của Nhà nước và tiến đến kiểm định của khu vực những ngành đạt chuẩn.

Thứ ba, Tranh thủ sự đoàn kết, đồng thuận cao trong Hội đồng quản trị, Ban Giám hiệu tập trung đầu tư về cơ sở vật chất phục vụ cho công tác học tập, thực hành; hoàn thiện công tác quản lý, điều hành bằng ứng dụng công nghệ thông tin; xây dựng văn hóa Nhà trường; tạo điều kiện cho các Đoàn thể chính trị, xã hội tổ chức các hoạt động, hỗ trợ học tập, việc làm, đời sống của cán bộ, giảng viên, nhân viên, học sinh, sinh viên.

Thứ tư, tạo điều kiện cho cán bộ quản lý, lãnh đạo chuyên môn, giảng viên tham gia các lớp bồi dưỡng, học tập nâng cao trình độ; tham gia các hoạt động học thuật, nghiên cứu khoa học, nâng cao trình độ tại các tổ chức, doanh nghiệp.

Thứ năm, khai thác hiệu quả công tác liên thông, liên kết giữa các trường cao đẳng trong nước và nước ngoài.

Thứ sáu, Tập trung nguồn lực xây dựng và triển khai kế hoạch PR, tư vấn nhằm thu hút đông đảo thí sinh đăng ký vào Trường.

6.1.4.2. Giải pháp khả thi Mặt yếu – Cơ hội

Thứ nhất, Hoàn thiện đội ngũ Ban Giám hiệu, Trường, Phó các đơn vị để vận hành công tác quản lý, điều hành thuận lợi.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 24 / 34</i>

Thứ hai, tận dụng các nguồn lực của Nhà nước đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng điều hành, văn hóa làm việc của cán bộ, nhân viên; chất lượng của giảng viên và chất lượng đào tạo.

Thứ ba, liên kết đào tạo với các doanh nghiệp nhằm chuẩn hóa các tiêu chuẩn đầu ra cho học sinh, sinh viên; hỗ trợ học sinh, sinh viên kiến tập, thực tập và việc làm; phối hợp thực hiện công tác tuyển sinh; tăng tỷ lệ tốt nghiệp.

6.1.4.3. Giải pháp khả thi Mặt mạnh – Thách thức

Thứ nhất, chủ động tận dụng sự hỗ trợ sự ủng hộ của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội hoàn thiện hệ thống quản lý, điều hành, đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng đào tạo và hỗ trợ học sinh, sinh viên.

Thứ hai, Xây dựng văn hóa Nhà trường và truyền thông thương hiệu theo hướng đặc thù ngành trọng điểm.

Thứ ba, đẩy mạnh công tác hỗ trợ học sinh, sinh viên kết hợp giáo dục tư tưởng, đạo đức, lý tưởng sống.

6.1.4.4. Giải pháp khả thi Mặt yếu – Thách thức

Thứ nhất, tiếp tục đào tạo nguồn đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên từ nguồn nội bộ bổ sung vào các vị trí quản lý khuyết.

Thứ hai, tập trung công tác chỉ đạo thống nhất xuyên suốt từ Hội đồng quản trị, Ban Giám hiệu, đơn vị Phòng/Khoa/Trung tâm, giảng viên, nhân viên, học sinh, sinh viên; Tổ chức đảng, đoàn thể, học sinh, sinh viên.

Thứ ba, Từng bước xây dựng văn hóa tổ chức, văn hóa con người trong quá trình thay đổi để hoàn thiện để phát triển nhà trường.

6.2. Giải pháp phát triển Trường Cao đẳng Công nghệ thông tin Tp. Hồ Chí Minh

6.2.1. Giải pháp tuyển sinh và truyền thông

6.2.1.1. Mục tiêu

Tập trung các nguồn lực hỗ trợ công tác tuyển sinh và truyền thông; công tác tuyển sinh và truyền thông thực hiện liên tục trong suốt năm học; đa dạng hóa nguồn tuyển, đa dạng kênh truyền thông tuyển sinh.

6.2.1.2. Giải pháp thực hiện

6.2.1.2.1. Nguồn lực hỗ trợ công tác tuyển sinh và truyền thông

- Nhà trường dành 15 – 20% học phí phục vụ cho công tác tuyển sinh và truyền thông.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 25 / 34</i>

- Huy động nhân sự các Phòng/Khoa/Trung tâm và Đoàn thể hỗ trợ công tác tuyển sinh, truyền thông.

- Phân công giảng viên cùng tham gia công tác tư vấn tuyển sinh, hướng nghiệp của Nhà trường.

6.2.1.2.2. Công tác tuyển sinh và truyền thông thực hiện liên tục suốt năm học

- Xây dựng kế hoạch tuyển sinh và truyền thông liên tục theo thời điểm, khu vực, đối tượng.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo linh hoạt đáp ứng nhu cầu nhập học của học sinh.

6.2.1.2.3. Đa dạng hóa nguồn tuyển, đa dạng kênh truyền thông tuyển sinh.

- Nguồn tuyển đa dạng như: bộ đội xuất ngũ, người tốt nghiệp Đại học, Cao đẳng, Trung cấp, học sinh tốt nghiệp THCS, THPT, học sinh chưa tốt nghiệp THPT.

- Công tác truyền thông đa kênh: Ngày hội tuyển sinh, tư vấn trường, lớp, Tư vấn online, tư vấn thông qua các hoạt động ngày hội học thuật...

6.2.2. Giải pháp phát triển công tác đào tạo

6.2.2.1. Mục tiêu

Chất lượng đào tạo không ngừng được nâng cao song song với việc đổi mới chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của thị trường trong và ngoài nước, tăng quy mô đào tạo nhân lực và tăng chương trình chất lượng cao.

6.2.2.2. Các giải pháp thực hiện

6.2.2.2.1. Nâng cao chất lượng đào tạo

- Phát triển chất lượng chương trình đào tạo.

- Ứng dụng các phương pháp giảng dạy mới, trực quan.

- Thường xuyên bồi dưỡng, thực tập cho giảng viên tại doanh nghiệp, nâng cao trình độ cho giảng viên; nâng cao kỹ năng quản lý, đánh giá cho cán bộ quản lý, thi hành nhiệm vụ.

- Hoàn thiện đào tạo theo hệ thống tín chỉ.

6.2.2.2.2. Tăng quy mô đào tạo và tăng chương trình chất lượng cao

- Tăng quy mô đào tạo chất lượng cao khối ngành công nghệ thông tin

- Mở rộng hợp tác đào tạo với các cơ sở giáo dục, giáo dục nghề nghiệp, doanh nghiệp trong và ngoài nước.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 26 / 34</i>

- Phát triển chương trình đào tạo ngắn hạn về công nghệ thông tin, ngoại ngữ và một số chương trình nhu cầu xã hội cần.

- Phát triển các phương thức đào tạo trực tuyến.

6.2.2.2.3. Kiểm định chất lượng giáo dục theo chuẩn quốc gia và khu vực.

- Kiểm định chất lượng GDNN trong nước.

- Kiểm định chất lượng chương trình đào tạo khối ngành công nghệ thông tin đạt chuẩn khu vực ASEAN.

- Tham gia đánh giá xếp hạng các cơ sở GDNN tư thục.

6.2.2.2.4. Tập trung sáng tạo các sản phẩm ứng dụng theo hướng nghiên cứu ứng dụng

- Tăng cường các hoạt động động thuật: hội thảo chuyên đề, hội thảo nghiên cứu khoa học; tạo điều kiện cho giảng viên, học sinh, sinh viên tham dự các diễn đàn học thuật, hội thảo nghiên cứu khoa học, hội thảo ứng dụng công nghệ.

- Tăng cường hợp tác về khoa học công nghệ với các cơ sở GDNN và doanh nghiệp trong và ngoài nước.

- Phát triển các phòng thí nghiệm, thực nghiệm phục vụ công tác nghiên cứu, sản xuất sản phẩm ứng dụng của giảng viên, học sinh, sinh viên.

- Tăng cường hoạt động học thuật, sân chơi học thuật và khoa học công nghệ trong học sinh, sinh viên.

- Kết nối với doanh nghiệp tổ chức Hội chợ việc làm, Ngày hội giới thiệu công nghệ, sản phẩm ứng dụng...

6.2.3. Giải pháp phát triển đội ngũ và tổ chức bộ máy

6.2.3.1. Mục tiêu

Xây dựng đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên có đủ phẩm chất, năng lực, số lượng và cơ cấu hợp lý. Xây dựng bộ máy quản lý hợp lý, đủ năng lực quản trị Nhà trường.

6.2.3.2. Các giải pháp thực hiện

6.2.3.2.1. Giải pháp tổ chức bộ máy

- Tiếp tục hoàn thiện và phát triển bộ máy tổ chức bộ máy hiện tại theo hướng chuyên nghiệp.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 27 / 34</i>

- Khôi phục, tách và thành lập mới: Hội đồng khoa học, Khoa Điện tử, Khoa Du lịch, Phòng quản trị mạng – Thiết bị.

6.2.3.2.2. Giải pháp phát triển đội ngũ

Quy mô đào tạo đến năm 2025 là 3.000 học sinh, sinh viên và đến 2030 là 4000 sinh viên đòi hỏi đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên phải đáp ứng nhu cầu theo quy mô đào tạo:

- Hàng năm tuyển mới trên cơ sở tỷ lệ tuyển sinh đào tạo và nhu cầu thay thế cán bộ, giảng viên, nhân viên nghỉ việc hoặc chuyển công tác bình quân tăng từ 5 đến 15%. Tuy nhiên trong những năm qua công tác tuyển sinh khó khăn nên tùy thuộc vào nhu cầu thực tế mà tuyển dụng nhân sự.

- Nhà trường cũng định hướng tuyển dụng nhân sự trưởng thành từ phong trào Đoàn Thanh niên và Hội Sinh viên. Đặc biệt, Nhà trường có chế độ tuyển dụng sinh viên là cán bộ Đoàn Thanh niên – Hội Sinh viên làm nhân viên bán thời gian (*vừa học – vừa làm*).

- Nhà trường tạo điều kiện, hỗ trợ kinh phí (*có điều kiện*) cho cán bộ, giảng viên, nhân viên học tập nâng cao trình độ. Bên cạnh đó, nhà trường huy động và khai thác mọi nguồn lực để đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên có điều kiện học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ, ngoại ngữ và tin học.

- Liên kết các cơ sở giáo dục, GDNN mở các lớp đào tạo nghiệp vụ tại Nhà trường.

- Phát triển đội ngũ lãnh đạo từ cán bộ, giảng viên, nhân viên đang công tác tại Trường.

6.2.4. Giải pháp xây dựng, cải tạo cơ sở vật chất

6.2.4.1. Mục tiêu

Xây dựng, cải tạo cơ sở vật chất đồng bộ đáp ứng quy mô đào tạo, chiến lược phát triển của Nhà trường.

6.2.4.2. Giải pháp thực hiện

- Sử dụng hợp lý cơ sở vật chất hiện có và có thể mở rộng thêm cơ sở thực hành, thực tập, sản xuất phù hợp với nhu cầu phát triển.

- Đầu tư và nâng cấp cơ sở thực hành theo hướng đồng bộ, hiện đại như: Thực hành quản trị nhà hàng – khách sạn, Kế toán doanh nghiệp, Tài chính ngân hàng, Công nghệ thông tin, Điện tử, Ngoại ngữ...

- Quy hoạch lại các phòng học theo hướng đào tạo chất lượng cao.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 28 / 34</i>

7. Kiểm soát các thông tin dạng văn bản

Thông tin dạng văn bản của trường Cao đẳng bao gồm: Sổ tay chất lượng; Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và Sổ theo dõi việc thực hiện mục tiêu chất lượng; Các văn bản bên ngoài và các văn bản bên trong Nhà trường; Các Quy trình nghiệp vụ hiện hành; Các văn bằng, chứng chỉ của học sinh, sinh viên; ...

Tất cả các thông tin hoạt động của Nhà trường đều được kiểm soát và lưu giữ dưới dạng văn bản giấy và dạng văn bản điện tử thông qua Quy trình quản lý văn bản đi – đến của Phòng Tổ chức hành chính (...../TCHC).

8. Kiểm soát vận hành

Nhà trường kiểm soát sự vận hành tất cả các hoạt động trong trường thông qua việc ban hành các Quy trình nghiệp vụ. Các quy trình này có kèm theo các biểu mẫu, các hướng dẫn cụ thể kèm với việc kiểm soát sự rủi ro có thể gặp phải.

ST T	Ký hiệu	Tên Quy trình	Đơn vị ban hành
1	QT/P.KT-ĐBCL/14	Quy trình thanh tra theo kế hoạch	Phòng KT-ĐBCL
2	QT/P.CTSV/16	Quy trình đánh giá kết quả rèn luyện của HSSV	Phòng Công tác Sinh viên
3	QT/P.ĐT/05	Quy trình nhập học	Phòng Đào tạo
4	QT/P.ĐT/13	Quy trình sắp thời khóa biểu và bố trí phòng học	Phòng Đào tạo
5	QT/P.KT-ĐBCL/01	Quy trình tổ chức thi	Phòng KT-ĐBCL
6	QT/P.ĐT/03	Quy trình xây dựng kế hoạch đào tạo	Phòng Đào tạo
7	QT/P.ĐT/04	Quy trình xét và công nhận tốt nghiệp	Phòng Đào tạo
8	QT/P.ĐT/12	Quy trình Quản lý phôi bằng tốt nghiệp	Phòng Đào tạo

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 29 / 34</i>

9	QT/P.ĐT/07	Quy trình tổ chức lễ tốt nghiệp	Phòng Đào tạo
10	QT/P.TCHC/02	Quy trình quản lý công văn đi, đến của trường	Phòng TC-HC
11	QT/P.KT-ĐBCL/10	Quy trình khảo sát ý kiến người học về chất lượng học phần (2 lần/năm)	Phòng KT-ĐBCL
12	QT/P.KT-ĐBCL/12	Quy trình khảo sát ý kiến CC-VC-NLĐ về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các đơn vị	Phòng KT-ĐBCL

8. Xem xét việc thiết kế và phát triển các quy trình

Hàng năm, Nhà trường định kỳ hoặc không định kỳ xem xét việc thiết kế và phát triển các quy trình liên quan đến các hoạt động xây dựng và phát triển Nhà trường.

Các hoạt động thiết kế và phát triển thường được đưa ra xem xét:

- Các Quy trình nghiệp vụ;
- Mở ngành học mới;
- Công tác tuyển sinh;
- Công tác hợp tác quốc tế
- ...

Thông qua kết quả rà soát, Nhà trường có kế hoạch điều chỉnh, cập nhật, cải tiến và phát triển các quá trình, thúc đẩy các hoạt động đào tạo, khoa học công nghệ và quan hệ quốc tế đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

9. Kiểm soát quá trình cung cấp từ bên ngoài

Đối với trường Cao đẳng, quá trình cung cấp từ bên ngoài là Quá trình mời giảng và Quá trình mua hàng. Hai quá trình này được kiểm soát bằng các quy trình nghiệp vụ là Quy trình mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên của phòng Đào tạo và Quy trình mua hàng của phòng Tổ chức hành chính.

9.1. Quy trình mời giảng viên (QT/K.CNTT-ĐT/13):

9.1.1 Quy trình mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên

Giảng viên trong cơ sở giáo dục cao đẳng là người có nhân thân rõ ràng; có phẩm chất, đạo đức tốt; có sức khỏe theo yêu cầu nghề nghiệp; đạt trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của Luật giáo dục nghề nghiệp. Việc mời giảng được thực hiện theo quy

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 30 / 34</i>

trình mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên (QT/K.CNTT-ĐT/13). Quy trình này được áp dụng trong việc mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy đối với các giảng viên thỉnh giảng bậc cao đẳng. Các đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện trực tiếp gồm: Các Khoa/Trung tâm, Phòng Đào tạo, Phòng KT-ĐBCL, Phòng Tổ chức hành chính.

9.1.2 Thông tin giảng viên

Việc thực hiện mời giảng đối với các giảng viên thỉnh giảng căn cứ theo tiêu chuẩn giảng viên thỉnh giảng được quy định tại các văn bản của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (Luật giáo dục nghề nghiệp, Thông tư 07: Quy định về chế độ thỉnh giảng tại cơ sở giáo dục cao đẳng) và các văn bản quy định hiện hành có liên quan của Trường Cao đẳng.

9.1.3 Kiểm tra việc mời giảng

Việc mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên thỉnh giảng được sự kiểm tra của các đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện trực tiếp:

- Lãnh đạo các khoa ký duyệt danh sách giảng viên mời giảng và thu nhận các hồ sơ cá nhân của giảng viên. Tổ chức thao giảng dự giờ đánh giá chất lượng giảng dạy của giảng viên. Theo dõi hoạt động giảng dạy (việc thực hiện chương trình môn học (đề cương chi tiết), việc thực hiện lịch trình giảng dạy...), theo dõi vắng bù của giảng viên, tính tiền giảng của giảng viên.

- Phòng Tổ chức hành chính chịu trách nhiệm kiểm tra và lưu trữ hồ sơ giảng viên thỉnh giảng; kiểm soát việc tính tiền giảng của giảng viên.

- Phòng Đào tạo kiểm soát hoạt động giảng dạy của giảng viên thông qua thời khóa biểu và việc thực hiện chương trình đào tạo.

- Phòng Khảo thí – Kiểm định chất lượng theo dõi hoạt động giảng dạy, theo dõi vắng giờ, bù giờ thực hiện theo quy trình thanh tra đào tạo. Chịu trách nhiệm tổ chức khảo sát ý kiến học sinh, sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên từng học kỳ.

9.2. Quy trình mua hàng (QT/P.TCHC/20):

Quy trình này quy định cách thức mua sản phẩm, đảm bảo sản phẩm mua vào phù hợp và đáp ứng với các yêu cầu về vật tư, trang thiết bị, cơ sở vật chất cho các mặt hoạt động của Nhà trường.

Áp dụng cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ bao gồm:

- Máy móc, trang thiết bị, vật tư có ảnh hưởng trực tiếp đến công tác đào tạo, chất lượng đào tạo và hoạt động của nhà Trường.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 31 / 34</i>

- Sản phẩm, dịch vụ liên quan đến cơ sở vật chất có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo, hoạt động của nhà Trường.

10. Đánh giá kết quả thực hiện

10.1. Các quá trình cần giám sát

- Kiểm soát quá trình dạy, học và nghiên cứu khoa học.
- Xác nhận giá trị của học sinh, sinh viên tốt nghiệp.
- Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường kết quả học tập của người học.

10.2. Phương pháp giám sát, phân tích, đánh giá kết quả

- Nhà trường thực hiện việc kiểm soát chất lượng quá trình giáo dục, đào tạo thông qua qui định về trình độ đối với cán bộ, giảng viên tham gia công tác đào tạo (bằng cấp, kinh nghiệm, thái độ). Việc đánh giá chất lượng đào tạo được tiến hành định kỳ thường xuyên thông qua giám sát thực tế, trao đổi từ phía người học (học sinh, sinh viên đánh giá giảng viên), nhận xét trong quá trình làm việc, kiểm tra chất lượng giảng dạy thông qua công tác đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên (dự giờ, hồ sơ giảng viên và sinh hoạt chuyên môn học thuật, ...).

- Việc thiết lập kế hoạch đào tạo cũng như việc xây dựng và hiệu chỉnh chương trình đào tạo sau khi được các Khoa và Phòng Đào tạo nghiên cứu chuẩn bị, trình lên Hội đồng Khoa học và Đào tạo xem xét phê duyệt, và giao cho Ban Giám hiệu triển khai thực hiện.

- Nhà trường xây dựng bộ phiếu khảo sát ý kiến các bên liên quan để khảo sát ý kiến giảng viên, học sinh, sinh viên về chuẩn đầu ra, về chương trình đào tạo và về chất lượng đào tạo, chất lượng giảng viên, chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ, các dịch vụ cung ứng, ... nhằm có biện pháp củng cố, điều chỉnh, bổ sung ngày càng tốt hơn chất lượng dạy học đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội.

- Học sinh, sinh viên tốt nghiệp đáp ứng được chuẩn đầu ra đã được Nhà trường công bố. Một trong những chỉ số đo lường được sử dụng để đánh giá đó là tỉ lệ học sinh, sinh viên tốt nghiệp có việc làm trong năm đầu tiên và mức lương trung bình của các vị trí được tuyển dụng. Nhà trường rất chú trọng đến việc thu thập thông tin và đánh giá chất lượng đào tạo thông qua học sinh, sinh viên tốt nghiệp và phản hồi từ các doanh nghiệp.

- Các kết quả đầu vào (tuyển sinh), quá trình đào tạo và đầu ra của người học được đánh giá đo lường qua hồ sơ các kỳ thi: thi học kỳ và thi tốt nghiệp. Tất cả các phương tiện đo lường và đánh giá đều được thực hiện nghiêm túc, đúng quy chế quy định của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, của Trường.

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	Lần sửa đổi:
		Ngày hiệu lực:
		Trang: 32 / 34

11. GIÁM SÁT VÀ BÁO CÁO

11.1. Đánh giá nội bộ:

- Nhà trường đã qui định việc tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ để xác nhận sự tuân thủ của các hoạt động chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội. Việc đánh giá nội bộ được thực hiện cho các Hệ thống đảm bảo chất lượng sau: Đánh giá nội bộ theo bộ tiêu chuẩn của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

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

- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ đều được báo cáo cho Hội đồng Quản trị, Hiệu trưởng và lưu hồ sơ theo đúng qui định về quản lý hồ sơ.

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

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

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

11.2. Xem xét của lãnh đạo

11.2.1. Quy định chung

Hàng năm, Nhà trường định kỳ hoặc không định kỳ tổ chức các cuộc họp để rà soát, phân tích và kết luận về tình hình hoạt động của Hệ thống đảm bảo chất lượng, xem xét tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu quả của Hệ thống đảm bảo chất lượng của Nhà trường. Các hoạt động xem xét được thực hiện thông qua các cuộc họp:

- Họp giao ban hàng tháng của Hội đồng trường gồm Hội đồng Quản trị, Ban Giám hiệu và Lãnh đạo của tất cả các đơn vị;

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 33 / 34</i>

- Hội ý Ban Giám hiệu vào thứ Hai hàng tuần;
- Họp giao ban đào tạo 2 tuần/lần của Ban Giám hiệu với Lãnh đạo các đơn vị đào tạo và các đơn vị có liên quan;
- Họp giao ban công tác sinh viên của Ban Giám hiệu, Phòng Công tác Sinh viên với Lãnh đạo các đơn vị đào tạo hàng tháng;
- Các cuộc họp của các đơn vị Phòng/khoa/Trung tâm định kỳ;
- Các đợt đánh giá nội bộ về Cơ sở giáo dục hoặc Chương trình đào tạo;
- Họp Hội đồng thi đua khen thưởng cuối năm học.

Để đảm bảo tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu quả của Hệ thống đảm bảo chất lượng, Ban Giám hiệu định kỳ tổ chức các cuộc họp để rà soát, phân tích và kết luận về tình hình hoạt động của Hệ thống đảm bảo chất lượng. Cuộc họp này có thể xem xét toàn bộ hoặc một phần hệ thống theo Quy trình xem xét của lãnh đạo, họp giao ban hàng tuần của Ban Giám hiệu, họp giao ban (1 tháng/lần) và họp giao ban đào tạo (2 tuần/lần).

11.2.2. Các vấn đề được đưa ra xem xét trong các cuộc họp

Các nội dung được Ban Giám hiệu đưa ra xem xét gồm các vấn đề hoặc một số vấn đề sau:

- Việc thực hiện và kết quả của các đợt đánh giá;
- Kết quả khảo sát ý kiến của các bên liên quan (*Cán bộ, Giảng viên, Học sinh, sinh viên, Cựu học sinh, sinh viên, Nhà tuyển dụng*);
- Tình hình thực hiện công tác quản lý, dạy học và nghiên cứu khoa học đáp ứng yêu cầu người học;
- Tình trạng thực hiện các biện pháp khắc phục phòng tránh rủi ro;
- Kết quả thực hiện các quyết định của cuộc họp xem xét trước;
- Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng;
- Những thay đổi có liên quan đến hệ thống chất lượng;
- Các đề nghị cải tiến chất lượng.

11.2.3. Kết quả của việc xem xét

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

- Cải tiến hiệu lực của các quá trình thuộc Hệ thống đảm bảo chất lượng;

	HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành: 01</i>
	SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG	<i>Lần sửa đổi:</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 34 / 34</i>

- Nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu người học;
- Cung cấp các nguồn lực cần thiết cho các hoạt động đào tạo và quản lý.

Hiệu trưởng tạo điều kiện về nguồn lực để thực hiện tốt quá trình giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học và quản lý học sinh, sinh viên. Đại diện Lãnh đạo về công tác quản lý chất lượng chịu trách nhiệm phối hợp với các đơn vị để thực hiện.

Kết quả xem xét của lãnh đạo được thể hiện bằng các biên bản cuộc họp, thông báo của Ban Giám hiệu và được lưu hồ sơ tại các đơn vị chức năng liên quan (*Phòng Tổ chức hành chính, Phòng Đào tạo, Phòng Công tác Sinh viên, Phòng Khảo thí - Đảm bảo Chất lượng, ...*)

