

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023 Trang: 1/87

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018

Lần ban hành : 01

Lần sửa đổi : 00

Ngày hiệu lực : 01/10/2023

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Lê Trung Tín	Lê Trung Nghĩa	Phạm Quốc Lộc
Chức danh	Phòng Đảm bảo Chất lượng	Chánh văn phòng	Hiệu trưởng

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 2/87

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	5
A.LỜI GIỚI THIỆU	6
1. Giới thiệu chung	6
2. Sứ mạng - Tầm nhìn - Giá trị văn hóa - Triết lý giáo dục - Chính sách chất lượng	6
3. Hệ thống tổ chức của Nhà trường	8
4. Cán bộ, giảng viên, nhân viên	9
5. Thành tích đạt được	10
6. Cơ sở vật chất	10
7. Đào tạo và văn bằng được cấp sau đào tạo	10
7.1. Đào tạo	10
7.2. Văn bằng được cấp sau đào tạo	11
8. Công tác đảm bảo chất lượng	11
B. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 13	
1. Khái quát	13
2. Cấu trúc sổ tay chất lượng	13
3. Mối quan hệ giữa các tiêu chuẩn của bộ tiêu chuẩn này với các bộ tiêu chuẩn khác	13
4. Nguyên tắc đối với EOMS	14
5. Cách tiếp cận theo quá trình	14
5.1 Khái quát	14
5.2 Chu trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động	15
5.3 Tư duy dựa trên rủi ro	16
6. Sứ mệnh, tầm nhìn và chiến lược của tổ chức	17
C.HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG – CÁC YÊU CẦU VÀ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG	17
1. Phạm vi áp dụng – trách nhiệm – đối tượng sử dụng – phân phối và hiệu chỉnh	17
2. Tài liệu viện dẫn	18
3. Các từ viết tắt, các thuật ngữ và định nghĩa	18
3.1. Các từ viết tắt	18
3.2. Các thuật ngữ và định nghĩa	19
4. Bối cảnh của tổ chức	23
4.1 Tổ chức và bối cảnh của tổ chức	23

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 3/87

4.1.1	Xác định bối cảnh bên trong của Đại học Thái Bình Dương.....	23
4.1.2.	Xác định bối cảnh bên ngoài tác động đến hoạt động Trường (Opportunities and Threats).....	25
4.2	Nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan.....	27
4.2.1.	Các bên liên quan có liên quan đến EOMS	27
4.2.1.	Yêu cầu của các bên liên quan có liên quan đến EOMS	28
4.2.2.	Theo dõi, xem xét thông tin về các bên liên quan và các yêu cầu liên quan	28
4.3.	Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý của TBD	30
4.4.	Hệ thống quản lý của Trường Đại học Thái Bình Dương	31
4.4.1.	Thiết lập, thực hiện, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục.....	31
4.4.2.	Xác định các quy trình/Hướng dẫn cần thiết và áp dụng các quy trình/Hướng dẫn công việc trong tổ chức	32
4.4.3.	Duy trì và lưu trữ thông tin dạng văn bản cần thiết để thực hiện các quá trình ...	35
5.	Sự lãnh đạo.....	36
5.1.	Sự lãnh đạo và cam kết	36
5.1.1.	Khái quát	36
5.1.2.	Hướng đến người học và các bên hưởng lợi khác	37
5.1.3.	Đáp ứng yêu cầu đối với người học có nhu cầu đặc biệt.....	37
5.2.	Chính sách.....	38
5.2.1.	Xây dựng chính sách.....	38
5.2.2.	Trao đổi thông tin về chính sách.....	38
5.3.	Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn.....	39
6.	Hoạch định.....	40
6.1.	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.....	40
6.2.	Mục tiêu của Trường ĐH TBD và hoạch định để đạt được mục tiêu.....	41
6.3.	Hoạch định các thay đổi.....	42
7.	Hỗ trợ.....	43
7.1.	Nguồn lực	43
7.1.1.	Xác định nguồn lực	43
7.1.2.	Nguồn nhân lực	43
7.1.3.	Cơ sở vật chất.....	44
7.1.4.	Môi trường cho việc thực hiện các quá trình giáo dục	46
7.1.5	Nguồn lực theo dõi và đo lường.....	48

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 4/87

7.1.6	Tri thức của tổ chức	50
7.2.	Năng lực	51
7.3.	Nhận thức	53
7.4.	Trao đổi thông tin.....	54
7.5	Thông tin dạng văn bản.....	59
8.	Thực hiện	61
8.1	Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	61
8.2	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	62
8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục.....	63
8.3.1.	Hoạch định, thiết kế và phát triển	63
8.3.2.	Đầu vào của thiết kế và phát triển.....	63
8.3.3.	Kiểm soát thiết kế và phát triển	65
8.3.4.	Đầu ra của thiết kế và phát triển	67
8.3.5.	Thay đổi thiết kế và phát triển	68
8.4	Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	68
8.5	Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	70
8.5.1	Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	70
8.5.2	Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	73
8.5.3	Tài sản của bên quan tâm.....	73
8.5.4	Bảo toàn	73
8.5.5	Bảo vệ và minh bạch dữ liệu người học	74
8.5.6	Kiểm soát thay đổi về sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	74
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	74
8.7	Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp.....	75
9.	Đánh giá kết quả thực hiện.....	76
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá.....	76
9.2	Đánh giá nội bộ	80
9.3	Xem xét của lãnh đạo.....	81
10.	Cải tiến	83
10.1	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	83
10.2	Cải tiến liên tục	83
10.3	Cơ hội cải tiến	84

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 5/87

MỞ ĐẦU

Trường Đại học Thái Bình Dương đã thực hiện thành công việc kiểm định chất lượng giáo dục cấp cơ sở và cấp chương trình (03 chương trình) theo bộ tiêu chuẩn mới của Bộ Giáo dục - Đào tạo (MOET) nhờ công tác quản lý, quản trị và đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) của trường có tính hệ thống, chặt chẽ và hiệu quả. Hiện nay, Trường đang tiên phong sớm áp dụng phiên bản Tiêu chuẩn ISO 21001:2018 - Hệ thống quản lý cho các tổ chức giáo dục. Thông qua Tiêu chuẩn này, nhà trường sẽ được hỗ trợ phát triển năng lực giảng dạy, nghiên cứu cũng như phương pháp quản lý hiệu quả, mang lại nhiều lợi ích cho người học và các bên liên quan.

Mọi hoạt động đảm bảo chất lượng trong trường (*như xây dựng và thực hiện Mục tiêu chất lượng, đánh giá và kiểm định chất lượng Trường (cấp cơ sở giáo dục), kiểm định chất lượng chương trình đào tạo (cấp chương trình) theo các tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT, của khu vực và quốc tế*) đều được thực hiện dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong. Chính hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là nhân tố quyết định cho thành công của công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng trong trường. Nhà trường đặt ra mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đồng thời phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống này đến toàn thể cán bộ viên chức và sinh viên (SV) trong trường. Đây chính là lý do ra đời của cuốn Sổ tay Đảm bảo chất lượng này.

Cấu trúc của hệ thống ISO 21001:2018

	Điều	Nội dung	Số tiêu chuẩn
1->3: Phạm vi, áp dụng, tiêu chuẩn trích dẫn, thuật ngữ và định nghĩa	1	Phạm vi áp dụng	
	2	Tài liệu viện dẫn	
	3	Thuật ngữ và định nghĩa	
4->10: Yêu cầu cho việc áp dụng	4	Bối cảnh của tổ chức	4
	5	Sự lãnh đạo	3
	6	Hoạch định	3
	7	Hỗ trợ	5
	8	Thực hiện	7
	9	Đánh giá 1 kết quả thực hiện	3
	10	Cải tiến	3

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023 Trang: 6/87

A. LỜI GIỚI THIỆU

GIỚI THIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

1. Giới thiệu chung

- Tên trường (theo quyết định thành lập)
 Tiếng Việt: **Trường Đại học Thái Bình Dương**
 Tiếng Anh: **Thai Binh Duong University**
- Tên viết tắt của trường:
 Tiếng Việt: **TBD**
 Tiếng Anh: **TBD**
- Cơ quan chủ quản: Bộ Giáo dục và Đào tạo; UBND Tỉnh Khánh Hoà
- Trụ sở: 79 Mai Thị Đồng – xã Vĩnh Ngọc – TP Nha Trang – tỉnh Khánh Hoà
- Thông tin liên hệ: Điện thoại: (0258) 3727 147 ; Số fax:
 E-mail: **tbd@moet.edu.vn**; Website: **https://tbd.edu.vn/**
- Năm thành lập trường (theo quyết định thành lập): 31/12/2008
- Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: 2009-2013
- Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khóa I: 2013
- Loại hình trường: Tự thực

2. Sứ mạng - Tầm nhìn - Giá trị văn hóa - Triết lý giáo dục - Chính sách chất lượng

Sứ mạng:

Trường Đại học Thái Bình Dương (ĐH TBD) truyền thụ và phát triển tri thức nhằm đào tạo người học có năng lực tự chủ trong cuộc sống và nghề nghiệp, thích ứng với môi trường kinh tế, xã hội, công nghệ toàn cầu và trở thành công dân hữu ích, hạnh phúc, đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững của địa phương và xã hội.

Tầm nhìn:

Trường Đại học Thái Bình Dương là đại học miền duyên hải có uy tín, có khả năng quy tụ giảng viên xuất sắc và sinh viên triển vọng với môi trường giáo dục liên chính, chuẩn mực quốc tế.

Giá trị cốt lõi:

Trong mọi quyết định hành động của mình, tập thể sư phạm và sinh viên trường Đại học Thái Bình Dương cam kết theo đuổi các giá trị cốt lõi sau đây:

- Chính trực: Đảm bảo thực hành sự tử tế và sự trung thực trong lời nói và hành động.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 7/87

- Tự do học thuật: Đảm bảo ủng hộ việc mở rộng phạm vi tìm hiểu và nghiên cứu.
- Tôn trọng sự khác biệt: Đảm bảo ủng hộ sự khác biệt trên cơ sở tôn trọng sự thực, phẩm cách, lẽ phải, công bằng và đạo lý.
- Trách nhiệm: Đảm bảo sự tự khẳng định trách nhiệm cá nhân trước mỗi chọn lựa, quyết định hành động.
- Cách tân: Đảm bảo ủng hộ giải pháp sáng tạo.
- Hòa hợp: Đảm bảo cân nhắc đủ các thành tố cần thiết trong việc ra quyết định hành động.

Triết lý giáo dục:

Hoạt động đào tạo của Trường Đại học Thái Bình Dương dựa trên nền tảng triết lý giáo dục khai phóng, lấy người học làm trung tâm; nội dung đào tạo hiện đại, phù hợp với nhu cầu xã hội, chất lượng đào tạo đạt chuẩn mực quốc tế.

Chính sách chất lượng:

Trường Đại học Thái Bình Dương luôn 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 quy định của pháp luật. Nhà trường thực hiện các giám sát, đối sánh, hỗ trợ nhằm nhận diện, đánh giá cũng như cải tiến chất lượng các mặt hoạt động theo những tiêu chuẩn chất lượng được quy định tại Thông tư 12/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Trường ĐH TBD xem người học là trung tâm và cam kết đáp ứng mọi nhu cầu chất lượng đào tạo của tất cả các bên liên quan. Cụ thể:

- Chủ động phát huy nội lực, đổi mới phương pháp đào tạo và quản lý;
- Không ngừng nâng cao chất lượng dạy, học, NCKH nhằm cung cấp cho người học những điều kiện tốt nhất để phát triển toàn diện các năng lực, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế, xã hội, tự tin hội nhập với cộng đồng và quốc tế;
- Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin vào dạy – học và quản lý, hướng đến tiếp cận và thích ứng với cuộc cách mạng công nghệ 4.0;
- Phát triển hợp tác trong nước và quốc tế, chú trọng quan hệ với các bên quan tâm nhằm đáp ứng ngày càng cao yêu cầu nguồn nhân lực của xã hội.
- Tập thể lãnh đạo, cán bộ, giảng viên, nhân viên và người học, học sinh cam kết xây dựng ĐH TBD ngang tầm các đại học hàng đầu ở Việt Nam và từng bước tiếp cận các đại học tiên tiến trong khu vực Đông Nam Á.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 8/87

3. Hệ thống tổ chức của Nhà trường

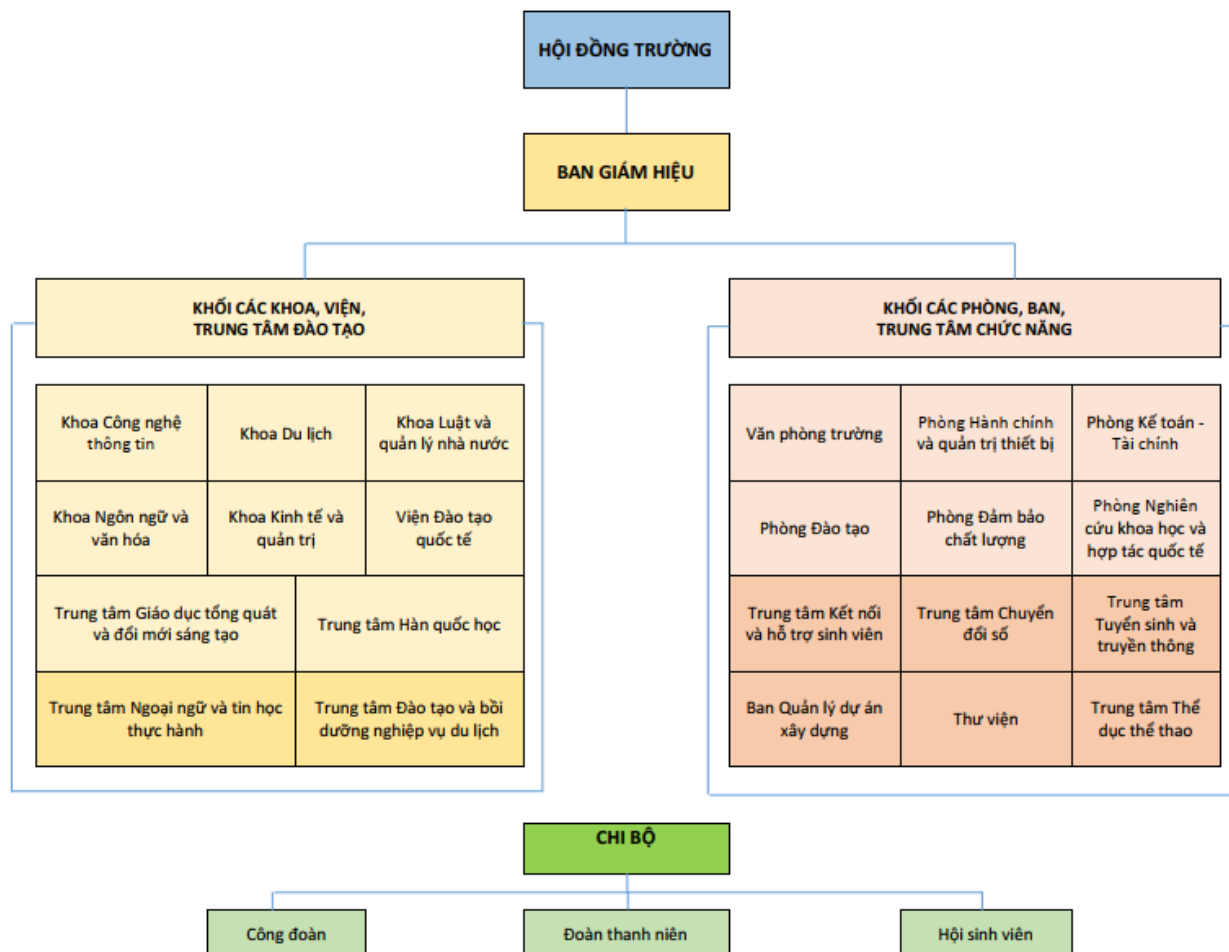
Trường Đại học Thái Bình Dương được thành lập ngày 31/12/2008 theo quyết định số 1929/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ; Trường tổ chức và hoạt động theo mô hình trường đại học tư thục, tuân thủ theo các quy định hiện hành về giáo dục đại học (GDĐH) và các quy định khác của pháp luật. Trường thực hiện tuyển sinh trình độ Đại học, Cao đẳng, Trung cấp khóa đầu tiên vào năm học 2009-2010.

Trường ĐH TBD là Trường Đại học đa ngành, đa lĩnh vực, cơ sở vật chất hiện đại, đào tạo hơn 13 ngành nghề về cử nhân/kỹ sư trình độ đại học. Trải qua 15 năm xây dựng và phát triển, Trường đã có nhiều đóng góp to lớn cho sự nghiệp nâng cao dân trí, cấp nguồn nhân lực chất lượng cao, toàn diện cho nền kinh tế tri thức trong cả nước.

Hiện nay Trường ĐH TBD đang áp dụng Thông tư 12/2017 về Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học; Thông tư 38/2013/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo: Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp và Thông tư 04/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo: Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 9/87

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CỦA ĐH TBD



4. Cán bộ, giảng viên, nhân viên

Đội ngũ giảng viên Trường ĐH TBD là những người có học hàm, học vị, có kinh nghiệm và kiến thức chuyên sâu trong lĩnh vực giảng dạy và nghiên cứu. Cán bộ, nhân viên của trường có trình độ chuyên môn tốt, quản lý chuyên nghiệp, giỏi về nghiệp vụ, tận tâm với NH. Tính đến nay, Trường ĐH TBD có 158 giảng viên cơ hữu trong đó có 01 Giáo sư-Tiến sĩ; 04 Phó giáo sư-Tiến sĩ; 22 Tiến sĩ và 79 Thạc sĩ.

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

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 10/87

5. Thành tích đạt được

Với sự nỗ lực hết mình, không ngừng vươn lên, trong 15 năm qua, tập thể Cán bộ - Giảng viên - Nhân viên và Người học của Nhà trường đã mang về nhiều thành tích trong nhiều lĩnh vực hoạt động, cụ thể: Trường ĐH TBD vinh dự được Chủ tịch tỉnh Khánh Hoà trao tặng “Cờ thi đua của UBND tỉnh”, UBND tỉnh cũng trao tặng Bằng khen cho 03 tập thể và 06 cá nhân đã có thành tích đóng góp vào sự nghiệp phát triển giáo dục đào tạo và kinh tế - xã hội của tỉnh Khánh Hoà giai đoạn 2008-2018. Đây là sự ghi nhận xứng đáng cho những đóng góp của Nhà trường cho sự nghiệp giáo dục của tỉnh nhà. Để đạt được những thành quả đó, Trường ĐH TBD đã không ngừng phấn đấu, nỗ lực và đạt được nhiều dấu ấn nổi bật trong các mặt hoạt động của Trường.

Nhiều huân chương và bằng khen, nhiều giải thưởng tiêu biểu về Học thuật – Nghiên cứu khoa học của Thầy và trò Trường ĐH TBD, các thành tích thể thao - Văn hóa văn nghệ và còn rất nhiều giải thưởng, bằng khen cấp Bộ, cấp Tỉnh về hoạt động nghiên cứu khoa học và tham gia các kỳ thi Olympic của các môn thể thao, hoạt động văn hóa - văn nghệ mà Trường ĐH TBD đã đạt được trong 15 năm qua. Đây thực sự điều đáng tự hào trong 15 năm hình thành và phát triển của Nhà trường.

6. Cơ sở vật chất

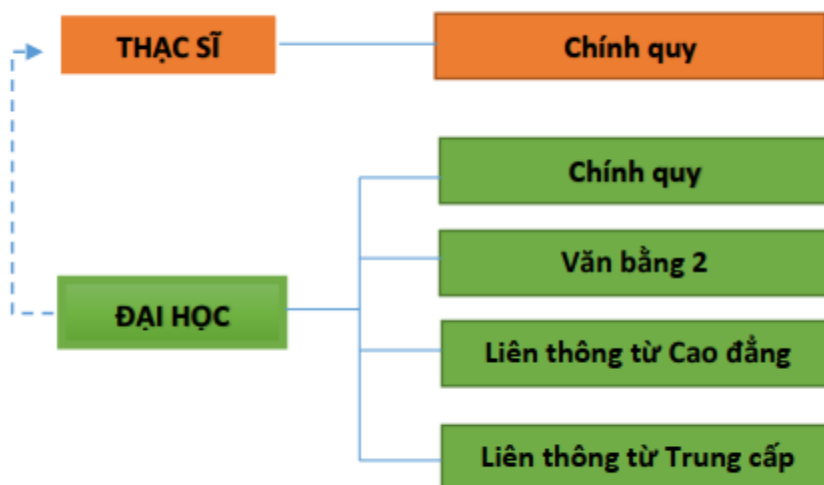
Trụ sở chính tại thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa được xây dựng trong khuôn viên hơn 13,2 hecta, toàn bộ khuôn viên trường được quy hoạch theo chiến lược phát triển, với thiết kế tiện nghi, hiện đại có đủ phòng học, hội trường, thư viện, phòng thực hành, phòng máy tính, ký túc xá, nhà ở chuyên gia,... đáp ứng tốt nhu cầu học tập, nghiên cứu, làm việc, nghỉ ngơi của sinh viên và đội ngũ sư phạm Trường. Đặc biệt, Trường ĐH TBD là một trong những Trường đầu tiên tại Nha Trang xây dựng Trung tâm IT Space – Mô phỏng Doanh nghiệp IT tại Trường. Không chỉ là nơi làm việc và nghiên cứu của sinh viên và giảng viên, IT Space được sử dụng làm nơi tổ chức các hoạt động học thuật, huấn luyện, hợp tác doanh nghiệp và các dự án PVCĐ.

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

7.1. Đào tạo

➤ Các bậc, hệ đào tạo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã số:
	ISO 21001:2018		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 11/87



➤Các ngành đào tạo

STT	Ngành đào tạo	Đại học	Liên thông	Văn bằng 2	Thạc sĩ
1.	Quản trị kinh doanh	■	■	■	■
2.	Quản trị khách sạn	■			
3.	Du lịch	■			■
4.	Kế toán	■	■		
5.	Luật	■	■	■	■
6.	Công nghệ thông tin	■			
7.	Trí tuệ nhân tạo	■			
8.	Đông phương học	■			
9.	Tài chính - Ngân hàng	■			
10.	Ngôn ngữ Anh	■	■	■	
11.	Marketing	■			
12.	Kinh doanh quốc tế	■			
13.	Logistics và quản lý chuỗi cung ứng	■			

7.2. Văn bằng được cấp sau đào tạo

Văn bằng của trường Đại học Thái Bình Dương nằm trong hệ thống văn bằng của hệ thống giáo dục quốc dân. Trình độ sau đại học cấp bằng Thạc sĩ; trình độ Đại học cấp bằng Cử nhân, hệ Kỹ sư cấp bằng Kỹ sư.

8. Công tác đảm bảo chất lượng

- Từ năm học 2023-2024 Nhà trường áp dụng phiên bản mới hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục (EOMS) ISO 21001:2018.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 12/87

- Nhà trường thực hiện đánh giá chất lượng cấp cơ sở giáo dục (CSGD) theo bộ tiêu chuẩn mới của Bộ GD&ĐT, cấp chương trình đào tạo (CTĐT) theo tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT và theo khu vực của AUN-QA. Tiếp tục công tác cải tiến hệ thống sau khi tự đánh giá và đánh giá ngoài.

- Kết quả kiểm định chất lượng được thể hiện trong bảng sau:

TT	NGÀY CÔNG NHẬN ĐẠT	NGÀY HẾT HIỆU LỰC	TÊN CSGD/ CTĐT	ĐV ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM/TỶ LỆ ĐẠT	SỐ QĐ
I. Kiểm định chất lượng cấp Cơ sở giáo dục						
1.	14/4/2022	14/4/2027	ĐH TBD (CSGD)	CEA - VU	Chiến lược: 3,85 Hệ thống: 3,78 Thhiện chnăng: 3,74 Kqua hđộng: 3,73	432/QĐ-KĐCLV
II. Kiểm định chất lượng cấp Chương trình đào tạo						
1.	30/10/2023	30/10/2028	Du lịch	CEA - VU	82% (41/50)	711/QĐ-KĐCLV
2.	30/10/2023	30/10/2028	Luật	CEA - VU	82% (41/50)	712/QĐ-KĐCLV
3.	30/10/2023	30/10/2028	Quản trị kinh doanh	CEA - VU	84% (42/50)	713/QĐ-KĐCLV

Tổng cộng CSGD/CTĐT được cấp giấy chứng nhận chất lượng:

- Cấp Cơ sở giáo dục (CSGD): 01
- Cấp Chương trình đào tạo: 03 chương trình.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 13/87

B. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

1. Khái quát

Sổ tay chất lượng của trường Đại học Thái Bình Dương (ĐH TBD) là tài liệu mô tả hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường và cách thức mà Nhà trường đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn để được chứng nhận là phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019.

Sổ tay chất lượng của Trường sẽ bao gồm: Cam kết về chính sách chất lượng của Nhà trường, bộ máy tổ chức và phương pháp quản lý công tác giảng dạy và quản lý người học, 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 quản lý chất lượng giúp cho việc thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của Trường có hiệu quả, nhằm đảm bảo chất lượng cho các bên liên quan của Nhà trường.

Sổ tay chất lượng này hướng dẫn giảng viên, cán bộ, công nhân viên, người học và các bên liên quan thực hiện theo đúng chính sách chất lượng mà Ban Giám hiệu nhà trường cam kết thông qua việc áp dụng đúng các nguyên tắc quản lý chất lượng của tổ chức giáo dục, 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 trường Đại học Thái Bình Dương (ĐH TBD) và C. Hệ thống quản lý chất lượng của Trường ĐH TBD tương ứng với 7 yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức giáo dục (EOMS) theo ISO 21001:2018. Bao gồm: (1) Xác định bối cảnh của tổ chức; (2) Sự lãnh đạo; (3) Hoạch định; (4) Hỗ trợ; (5) Thực hiện; (6) Đánh giá kết quả thực hiện; (7) Cải tiến.

3. Mối quan hệ giữa các tiêu chuẩn của bộ tiêu chuẩn này với các bộ tiêu chuẩn khác

Tiêu chuẩn này là một tiêu chuẩn về hệ thống quản lý độc lập, thống nhất với TCVN ISO 9001. Tiêu chuẩn này chú trọng vào hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục cũng như ảnh hưởng của hệ thống tới người học và các bên quan tâm có liên quan.

Tiêu chuẩn này phù hợp với các yêu cầu về tiêu chuẩn hệ thống quản lý. Những yêu cầu này bao gồm cấu trúc cấp cao, nội dung cốt lõi tương đồng và các thuật ngữ, định

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 14/87

nghĩa chung được thiết kế để tạo thuận lợi cho người sử dụng trong việc áp dụng nhiều tiêu chuẩn của ISO về hệ thống quản lý.

Tiêu chuẩn này có thể được áp dụng cùng với các tiêu chuẩn hoặc tài liệu liên quan khác của khu vực, quốc gia, tiêu chuẩn, tài liệu mở, độc quyền và tiêu chuẩn, tài liệu khác như: Bộ tiêu chuẩn kiểm định trong nước của Bộ GD&ĐT (MOET), và của quốc tế như: AUN-QA, FIBAA, ABET, ...

4. Nguyên tắc đối với EOMS

EOMS đòi hỏi các nguyên tắc quản lý sau:

- Hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác
- Lãnh đạo có tầm nhìn
- Sự tham gia của mọi người
- Cách tiếp cận theo quá trình
- Cải tiến
- Quyết định dựa trên bằng chứng
- Quản lý mối quan hệ
- Trách nhiệm xã hội
- Khả năng tiếp cận và sự bình đẳng
- Ứng xử có đạo đức trong giáo dục
- An toàn và bảo vệ dữ liệu.

5. Cách tiếp cận theo quá trình

5.1 Khái quát

Tiêu chuẩn này thúc đẩy việc chấp nhận cách tiếp cận theo quá trình khi xây dựng, áp dụng và cải tiến hiệu lực của EOMS nhằm nâng cao sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác thông qua việc đáp ứng các yêu cầu của người học và bên hưởng lợi khác. Các yêu cầu cụ thể được coi là thiết yếu trong việc chấp nhận cách tiếp cận theo quá trình được nêu ở 4.4.

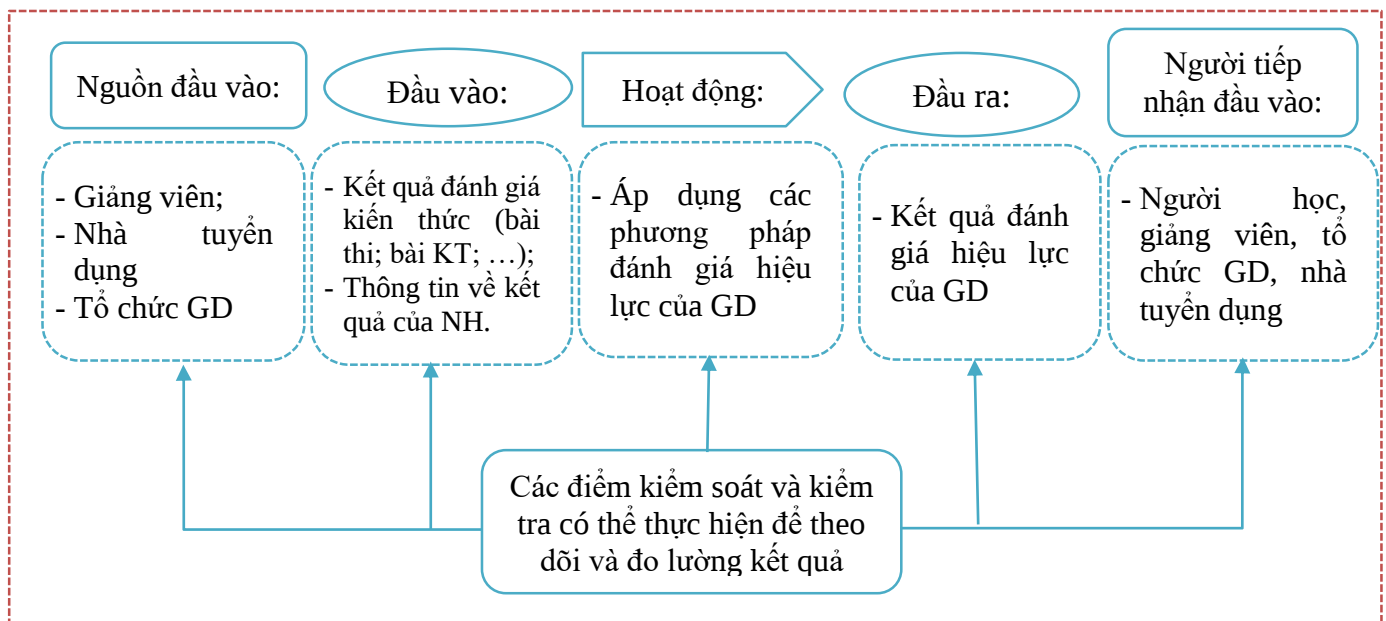
Việc hiểu và quản lý các quá trình liên quan lẫn nhau như một hệ thống đóng góp cho hiệu lực và hiệu quả trong việc đạt được các kết quả dự kiến của tổ chức. Cách tiếp cận này giúp Nhà trường kiểm soát mối quan hệ và sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các quá trình của hệ thống, sao cho kết quả thực hiện tổng thể của tổ chức có thể được nâng cao.

Cách tiếp cận theo quá trình đòi hỏi việc xác định và quản lý một cách hệ thống các quá trình và sự tương tác giữa các quá trình, để đạt được kết quả dự kiến theo chính sách, mục tiêu và kế hoạch chiến lược của tổ chức. Việc quản lý các quá trình và hệ thống như một tổng thể có thể đạt được thông qua việc sử dụng chu trình PDCA với sự

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG  TBD	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã số:
	ISO 21001:2018		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 15/87

tập trung tổng thể vào tư duy dựa trên rủi ro nhằm nắm bắt cơ hội và ngăn ngừa các kết quả không mong muốn. Việc áp dụng cách tiếp cận theo quá trình trong EOMS giúp:

- hiểu và nhất quán trong việc đáp ứng các yêu cầu;
- xem xét các quá trình về mặt giá trị gia tăng;
- đạt được các kết quả thực hiện quá trình có hiệu lực;
- cải tiến các quá trình trên cơ sở đánh giá dữ liệu và thông tin.

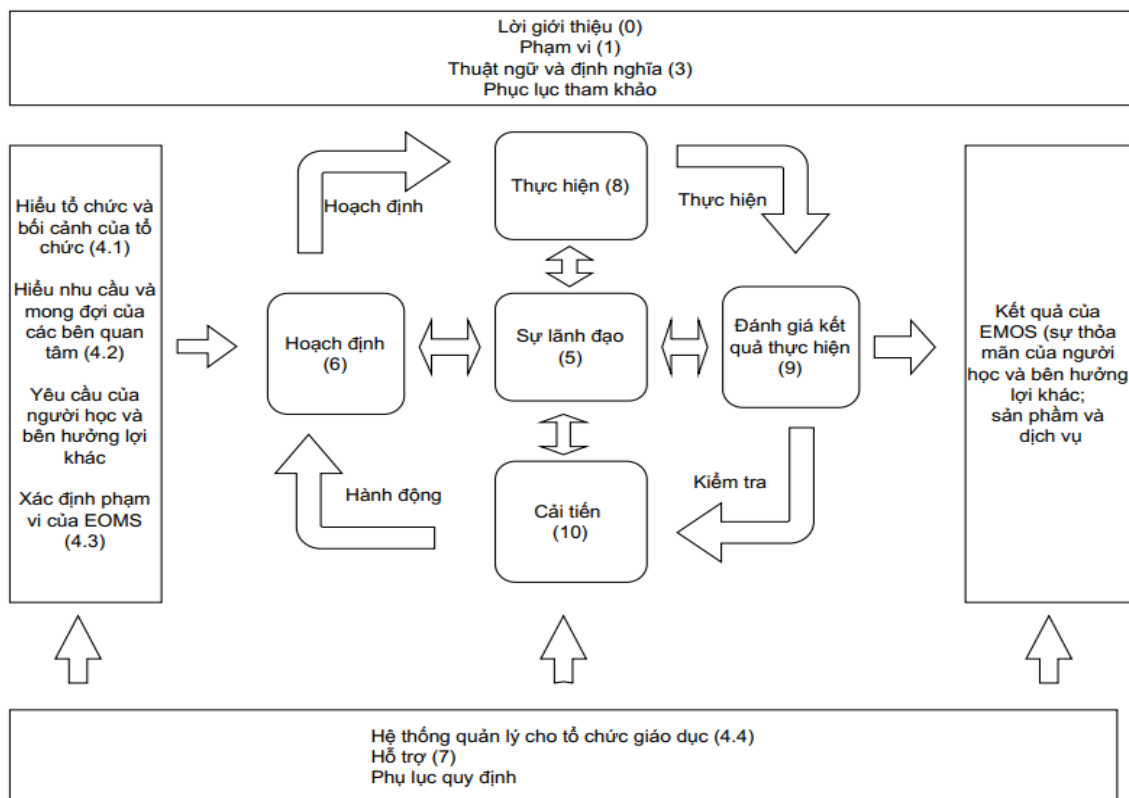


Hình 5.1. Sơ đồ tương tác các yếu tố của một quá trình
(Quá trình đánh giá hiệu lực giáo dục)

5.2 Chu trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động

Chu trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động (PDCA) được áp dụng cho tất cả các quá trình và cho toàn bộ EOMS của Trường ĐH TBD.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG  TBD	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
			Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 16/87



Hình 5.2. Sơ đồ cấu trúc của tiêu chuẩn theo chu trình PDCA

Chu trình PDCA có thể được mô tả tóm tắt như sau:

- **Hoạch định:** thiết lập các mục tiêu và các quá trình của hệ thống; các nguồn lực cần thiết để mang lại kết quả phù hợp với yêu cầu của người học và bên hưởng lợi và các chính sách của tổ chức; nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội;
- **Thực hiện:** thực hiện những nội dung đã hoạch định;
- **Kiểm tra:** theo dõi và (khi thực hiện được) đo lường các quá trình và các sản phẩm và dịch vụ tạo ra theo chính sách, mục tiêu, các yêu cầu và các hoạt động đã hoạch định và báo cáo kết quả;
- **Hành động:** thực hiện hành động để cải tiến kết quả thực hiện khi cần.

5.3 Tư duy dựa trên rủi ro

Tư duy dựa trên rủi ro là thiết yếu cho việc đạt được EOMS có hiệu lực. Để phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này, Nhà trường hoạch định và thực hiện các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Việc giải quyết cả rủi ro và cơ hội thiết lập cơ sở cho việc nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, đạt được các kết quả cải tiến và ngăn ngừa những tác động tiêu cực.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 17/87

Các cơ hội có thể nảy sinh từ kết quả của một tình huống thuận lợi cho việc đạt được kết quả dự kiến, nghĩa là tập hợp các trường hợp cho phép tổ chức thu hút người học và các bên hưởng lợi khác, phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới, giảm lãng phí và nâng cao năng suất. Hành động giải quyết cơ hội cũng có thể bao gồm việc xem xét các rủi ro có liên quan. Rủi ro là ảnh hưởng của sự không chắc chắn và sự không chắc chắn có thể có ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực. Chênh hướng tích cực nảy sinh từ một rủi ro có thể mang lại cơ hội, nhưng không phải tất cả các ảnh hưởng tích cực của rủi ro đều mang lại cơ hội.

6. Sứ mệnh, tầm nhìn và chiến lược của tổ chức

Các tuyên bố về chính sách EOMS dựa trên khuôn khổ văn hóa của Trường ĐH TBD (tập hợp hoàn chỉnh về lòng tin và các giá trị hình thành nên hành vi ứng xử của tổ chức) và các nguyên tắc của EOMS. Tiếp đó, các tuyên bố về chính sách EOMS đưa ra khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu EOMS, những mục tiêu này được cụ thể hóa qua kế hoạch chiến lược, được xem xét định kỳ để đảm bảo sứ mệnh của Nhà trường được thực hiện một cách hiệu lực và hiệu quả trên hành trình hướng tới việc đạt được tầm nhìn của Trường ĐH TBD.

C. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG – CÁC YÊU CẦU VÀ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

1. Phạm vi áp dụng – trách nhiệm – đối tượng sử dụng – phân phối và hiệu chỉnh

Sổ tay đảm bảo chất lượng phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống đảm bảo chất lượng và mô hình đảm bảo chất lượng bên trong đến toàn thể cán bộ - giảng viên – nhân viên và người học trong trường để liên tục cải tiến và hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (IQA).

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

- **Trách nhiệm:** Lãnh đạo Phòng 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.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 18/87

- **Đối tượng sử dụng:** Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là Ban Giám hiệu Nhà trường, Lãnh đạo các phòng, ban, khoa, viện đào tạo, trung tâm liên quan. Sổ tay chất lượng chỉ được phân phối tới CB-GV-NV, cơ quan chứng nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được Ban Giám hiệu chấp thuận.

- **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, Ban, Khoa, Viện đào tạo, các Trung tâm trong Trường phải đóng dấu Trường. Khi phân phối cơ quan chứng nhận thì không cần đóng dấu. Phòng Đảm bảo Chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối Sổ tay chất lượng cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này. Khi Trường có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động, Sổ tay chất lượng sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại (tuân theo quy định kiểm soát thông tin dạng văn bản). Quyền sao chép: Mọi sự sao chép Sổ tay chất lượng phải được sự đồng ý của Ban Giám hiệu và chỉ được sao chép từ bản gốc.

2. Tài liệu viện dẫn

- ISO 21001:2018, Tổ chức giáo dục – Hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục – các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng.

- Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT, ngày 18/03/2021 của Thứ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy chế đào tạo trình độ đại học.

- Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT của Bộ GD&ĐT, ngày 22/6/2021 Quy định về chuẩn Chương trình đào tạo; xây dựng; thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ của Giáo dục đại học.

- Quy chế học vụ hiện hành của trường Đại học Thái Bình Dương.

- Các tài liệu khác

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

3.1. Các từ viết tắt

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| - BGH : Ban Giám hiệu | - MTCL : Mục tiêu chất lượng |
| - CSGD: Cơ sở giáo dục | - QLCL: Quản lý chất lượng |
| - CTĐT: Chương trình đào tạo | - QMS: Hệ thống quản lý chất lượng |
| - CSCL : Chính sách chất lượng | STCL: Sổ tay chất lượng |

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 19/87

- EOMS: Hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục
- GDDT : Giáo dục và Đào tạo
- P.ĐBCL: Phòng Đảm bảo Chất lượng
- UBND: Ủy ban Nhân dân
- VPT: Văn phòng trường

3.2. Các thuật ngữ và định nghĩa

- **Tổ chức:** Người hoặc nhóm người với chức năng riêng của mình có trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được các mục tiêu của mình.

- **Hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục (EOMS):** là hệ thống quản lý định hướng và kiểm soát các hoạt động về chất lượng công tác quản lý và đào tạo của Nhà trường.

- **Chính sách chất lượng:** Chính sách là ý đồ và định hướng của tổ chức được lãnh đạo cao nhất của tổ chức công bố một cách chính thức. Chính sách chất lượng là định hướng chung có tính chiến lược do Hiệu trưởng công bố chính thức.

- **Mục tiêu chất lượng:** Mục tiêu là kết quả cần đạt được. Mục tiêu chất lượng là các chỉ tiêu chất lượng mà Nhà trường, các đơn vị đặt ra hàng năm để phấn đấu trong công tác giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Mục tiêu chất lượng phải đo lường hoặc so sánh được.

- **Đảm bảo chất lượng:** Là việc áp dụng các quan điểm, chính sách, mục tiêu, các nguồn lực, các quá trình, các thủ tục và các công cụ vào quá trình giáo dục để đảm bảo thực hiện được sứ mạng và mục tiêu đề ra, đáp ứng yêu cầu của Luật giáo dục và Luật giáo dục đại học nhằm tạo ra lòng tin đối với người học, người sử dụng lao động và xã hội.

- **Thông tin dạng văn bản:** Thông tin cần được tổ chức kiểm soát, duy trì và phương tiện chứa đựng thông tin. Thông tin dạng văn bản có thể ở định dạng và phương tiện truyền thông bất kỳ và từ nguồn bất kỳ. Thông tin dạng văn bản có thể đề cập tới: hệ thống quản lý, gồm cả các quá trình liên quan; thông tin được tạo ra cho việc vận hành của tổ chức (hệ thống tài liệu); bằng chứng về các kết quả đạt được (hồ sơ).

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

- **Quy trình:** Cách thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình (cấp trường).

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 20/87

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

- **Kết quả thực hiện:** Kết quả có thể đo được. Kết quả thực hiện có thể liên quan đến cả các phát hiện định lượng hoặc định tính. Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý các hoạt động, quá trình sản phẩm (gồm cả dịch vụ), hệ thống hoặc tổ chức.

- **Đo lường:** Quá trình xác định một giá trị.

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

- **Sản phẩm giáo dục và Tài nguyên học tập:** Hàng hóa hữu hình hoặc vô hình được sử dụng để hỗ trợ về mặt sự phạm cho dịch vụ giáo dục. Sản phẩm giáo dục có thể dưới dạng vật chất hoặc dạng số và có thể bao gồm sách giáo khoa, sách bài tập, bảng tính, bàn tính, thẻ thông tin, hội thảo hội nghị, chuyện người thật việc thật, sách, áp phích, trò chơi giáo dục, các ứng dụng, trang tin điện tử, phần mềm, các khóa học trực tuyến, tài liệu giảng dạy, tiểu thuyết đồ họa, sách tham khảo, DVD, CD, tạp chí và tạp chí thường kỳ, hướng dẫn nghiên cứu, hướng dẫn cho giáo viên, phòng thí nghiệm, mô hình, phim, chương trình truyền hình, webcasts, podcasts, bản đồ và atlas địa lý, tiêu chuẩn, quy định kỹ thuật và nghiên cứu tình huống. Sản phẩm giáo dục có thể được tạo ra bởi bên bất kỳ gồm cả người học.

- **Chương trình giảng dạy (Curriculum):** Thông tin dạng văn bản về những gì, tại sao và cách thức tốt nhất người học cần học một cách hệ thống và có chủ đích. Chương trình giảng dạy có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, mục đích hoặc mục tiêu học tập, nội dung, kết quả học tập, phương pháp giảng dạy và học tập, các chỉ số kết quả thực hiện phương pháp đánh giá hoặc kế hoạch nghiên cứu liên quan đến việc học tập. Chương trình này cũng có thể được gọi là hồ sơ năng lực, chuẩn năng lực, chương trình học hoặc kế hoạch giảng dạy.

- **Chương trình đào tạo (Program):** Tập hợp nhất quán các khóa học được thiết kế để đáp ứng mục tiêu học tập hoặc kết quả học tập xác định và hướng đến sự thừa nhận. Thừa nhận có thể dưới hình thức bằng cấp, chứng chỉ hoàn thành, tham gia hoặc đạt kết quả, thẻ, bằng tốt nghiệp và các hình thức khác.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 21/87

- **Học tập suốt đời:** Việc cung cấp hoặc sử dụng các cơ hội học tập trong suốt cuộc đời con người nhằm thúc đẩy sự phát triển liên tục.

- **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.

- **Năng lực:** Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng để đạt được kết quả dự kiến. Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng nghĩa là người học chứng tỏ thái độ và hành vi thích hợp trong các bối cảnh hoặc tình huống khác nhau với trách nhiệm và sự tự chủ.

- **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.

- **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 và ngăn ngừa việc tái diễn.

- **Cải tiến liên tục:** Hoạt động lặp lại để nâng cao kết quả thực hiện

- **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.

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

- **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 và 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 quản lý chất lượng (QMS) và là có liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của nhà trường.

- **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 quản lý chất lượng của Nhà trường.

- **Sản phẩm và dịch vụ:**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 22/87

+ “Đầu ra” chính là sản phẩm của giáo dục đại học được thể hiện bằng mức độ hoàn thành công việc của người học 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 đại học 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 người học; (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 người học học tập tại trường (dịch vụ ăn uống, tài chính, y tế, tư vấn nghề nghiệp, ...) và cách giao tiếp của các khoa/viện/trung tâm, phòng/ban chức năng của trường với người học.

- **Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) bên trong và bên ngoài**

+ **ĐBCL bên trong** là hệ thống các chính sách và cơ chế để vận hành một trường ĐH 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 đại học hoặc chương trình giáo dục đó.

+ **ĐBCL 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.

+ **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.

- **Đánh giá**: Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá. Một cuộc đánh giá có thể là đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá bên ngoài (bên thứ hai hoặc thứ ba) và có thể là một đánh giá kết hợp (kết hợp hai hay nhiều lĩnh vực). Đánh giá nội bộ do tổ chức tự tiến hành hoặc do bên ngoài thực hiện với danh nghĩa của tổ chức.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 23/87

4. Bối cảnh của tổ chức

4.1 Tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Bối cảnh của tổ chức được xem là các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến mục đích, trách nhiệm xã hội và định hướng chiến lược của mình và ảnh hưởng đến khả năng của tổ chức trong việc đạt được (các) kết quả dự kiến của EOMS. Bối cảnh của Trường ĐH TBD dựa trên mô hình SWOT như sau:

4.1.1 Xác định bối cảnh bên trong của Đại học Thái Bình Dương

➤ **Điểm mạnh (Strengths)**

- Mô hình quản trị, phát triển Nhà trường theo hướng đại học ứng dụng phù hợp với định hướng phát triển của giáo dục đại học; Nhà trường thực hiện thành công Chiến lược giai đoạn 2016-2020, tạo đà cho việc thực hiện tốt nhiệm vụ chiến lược giai đoạn 2020-2025 và tầm nhìn 2030;

- Nhà trường đã phối hợp với các đối tác, các viện nghiên cứu, doanh nghiệp trong và ngoài nước tổ chức các hội thảo về khoa học, nâng cao năng lực đào tạo và NCKH. Đồng thời Trường cũng thiết lập các mối quan hệ hợp tác, quan tâm thúc đẩy các hoạt động NCKH và công bố khoa học, hoạt động của các nhóm nghiên cứu mạnh đã mang lại nhiều thành tích về KHCN cho Trường;

- Nhà trường có quan hệ đối ngoại tốt với các cơ quan, doanh nghiệp, viện nghiên cứu, tổ chức quốc tế về giáo dục. Đó là nhân tố quan trọng thúc đẩy nhà trường phát triển, nâng cao uy tín. Uy tín về đào tạo, nghiên cứu khoa học, hợp tác quốc tế được nâng cao là một lợi thế cạnh tranh rất quan trọng của Nhà trường;

- Hệ thống cơ sở vật chất phát triển và được hiện đại hoá từng bước, đáp ứng nhu cầu giảng dạy, học tập nghiên cứu;

- Trường nằm trong một vị trí địa lý, có ngành du lịch phát triển năng động của cả nước cũng là một lợi thế tuyệt đối của Trường.

- Trường ĐH TBD là trường đại học thực hiện đánh giá chất lượng giáo dục theo các tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo (2022) do đó công tác quản lý, quản trị và đảm bảo chất lượng của trường có tính hệ thống, chặt chẽ và hiệu quả. Các quy định, quy chế của Trường đã ban hành đầy đủ chi tiết và cập nhật hàng năm phù hợp với tình hình thực tế phát sinh. Các quy trình công việc được xây dựng cụ thể theo hướng đơn giản hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động của Nhà trường.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG  TBD	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
			Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 24/87

- Hoạt động đảm bảo và kiểm định chất lượng Nhà trường đã đi vào ổn định, có lộ trình rõ ràng. Trường đã đạt chứng nhận chất lượng cơ sở giáo dục năm 2022, 03 chương trình đào tạo được công nhận đạt chất lượng theo bộ tiêu chuẩn của AUN-QA. Trường cũng đang tiếp tục triển khai kiểm định chất lượng 02 chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn của AUN-QA và cũng đang tìm hiểu bộ tiêu chuẩn FIBAA cho một số chương trình thuộc khối ngành kinh tế.

- Chương trình đào tạo, kế hoạch giảng dạy được xây dựng khá hợp lý, ổn định, liên thông trong toàn Trường tạo điều kiện thuận lợi trong việc tổ chức hoạt động quản lý, tổ chức đào tạo, khảo thí. Các chương trình đào tạo của Nhà trường luôn được rà soát, cập nhật, cải tiến về chuẩn đầu ra, nội dung kiến thức, phương pháp dạy học, kiểm tra đánh giá,... theo cách tiếp cận của CDIO, giúp công tác kiểm định chất lượng chương trình đào tạo thuận lợi và đạt kết quả cao. Chương trình giảng dạy trực tuyến (e-learning) được triển khai xây dựng và hoàn thiện, đưa vào sử dụng đối với hình thức đào tạo từ xa.

- Trang thiết bị, phần mềm, cơ sở vật chất được đầu tư đúng mức, hiện đại. Trang thiết bị, phòng thí nghiệm tiếp tục nâng cấp đáp ứng các đòi hỏi của khoa học ứng dụng thời đại mới.

- Hoạt động KHCN ngày càng phát triển. Nhà trường tiếp tục tăng cường đầu tư kinh phí cho hoạt động KHCN.

- Sức mạnh hệ thống trong hoạt động truyền thông - marketing: sự liên kết chặt chẽ giữa các khoa, phòng, ban, viện trong nhà trường giúp kịp thời chuyển tải những thông điệp truyền thông một cách nhanh chóng, chính xác.

- Sớm áp dụng công nghệ vào quản lý hệ thống với nhiều phân hệ phần mềm đa dạng. Tiên phong ứng dụng công nghệ hiện đại và phù hợp với xu hướng người dùng vào hoạt động thư viện.

- Xu thế trao đổi sinh viên giữa các trường đại học của các quốc gia Đông Nam Á rất lớn (trao đổi sinh viên 1 năm, 6 tháng hoặc 1 học kỳ), thúc đẩy hoạt động hợp tác, giao lưu quốc tế của sinh viên.

- Đội ngũ nhân sự trẻ, nhiệt huyết, có kinh nghiệm, năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, không ngừng học tập nâng cao trình độ.

- Các đơn vị có sự phối hợp nhịp nhàng trong các hoạt động của Trường.

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 25/87

- Thương hiệu TBD được thí sinh và phụ huynh quan tâm.

➤ **Những khó khăn (Weaknesses)**

- Cơ chế tự chủ giáo dục đại học tạo sự cạnh tranh lớn giữa các trường, cạnh tranh giữa trường công và trường tư; từ đó yêu cầu đặt ra phải không ngừng đổi mới trong hoạt động chung của Nhà trường.

- Các dự án liên kết nghiên cứu giữa các doanh nghiệp, tổ chức và các trường đại học còn ít. Đa số các dự án hợp tác từ nước ngoài về, việc hợp tác quốc tế vẫn còn mang tính thụ động, một chiều. Hoạt động triển khai các dự án quốc tế đa phần phụ thuộc vào nguồn vốn tài trợ của các đối tác nước ngoài.

- Số lượng tuyển sinh không đồng đều giữa các ngành. Số lượng SV học tập tại Trường có quê quán tại nhiều vùng, miền khác nhau dẫn đến việc phối hợp giữa Nhà trường và gia đình còn hạn chế. Sự quan tâm của phụ huynh, gia đình dành cho SV chưa chặt chẽ, đồng bộ để cùng phối hợp với Nhà trường giáo dục SV.

- Nhân sự phụ trách ở các mảng công việc có sự thay đổi nhiều. Hiện nay nhiều đơn vị doanh nghiệp đầu tư kinh phí lớn vào lĩnh vực giáo dục đại học, các đơn vị đó có nhiều chính sách thu hút nhân lực hấp dẫn để lôi kéo nhân sự của Trường ĐH TBD về công tác.

4.1.2. Xác định bối cảnh bên ngoài tác động đến hoạt động Trường (Opportunities and Threats)

- Tình hình chính trị, kinh tế toàn cầu đang diễn biến phức tạp, khó lường, xu hướng bảo hộ mậu dịch và hội nhập ngày càng ảnh hưởng sâu rộng đến sự phát triển kinh tế-xã hội của nước ta; lĩnh vực giáo dục đào tạo cũng bị tác động mạnh mẽ trong bối cảnh chung đó. Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 làm xoay chuyển đến sự phát triển của kinh tế và xã hội toàn cầu trong đó có giáo dục. Giáo dục 4.0 ra đời và đang là nền tảng dạy học thông minh và tiên tiến trong thời đại hiện. Giáo dục thay đổi từ quan niệm về chất lượng giáo dục, đến cách tổ chức quá trình và hệ thống giáo dục; các phương thức dạy học online thông qua mạng Internet đang phát triển mạnh mẽ trên nền tảng ứng dụng IoT. Việt Nam tham gia Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) mở ra nhiều cơ hội cho đất nước phát triển và hội nhập quốc tế.

- Tự chủ đại học là xu thế tất yếu của các trường đại học ở Việt Nam. Quyền tự chủ và trách nhiệm giải trình của trường đại học đã được đưa vào Luật Giáo dục năm

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 26/87

1998. Nghị quyết 14/2005/NQ-CP ngày 02/11/2005 của Chính phủ về đổi mới cơ bản và toàn diện giáo dục đại học Việt Nam 2006 - 2020 đã xác định trên cơ sở đổi mới tư duy và cơ chế quản lý giáo dục đại học, kết hợp hợp lý và hiệu quả giữa việc phân định rõ chức năng, nhiệm vụ quản lý Nhà nước và việc đảm bảo quyền tự chủ, tăng cường trách nhiệm xã hội, tính minh bạch của các cơ sở giáo dục đại học.

- Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành các văn bản khung pháp lý để kiểm soát chất lượng đào tạo như Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/6/2021 quy định về chuẩn chương trình đào tạo; xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học; xây dựng hệ thống văn bản kiểm định chất lượng đối với cơ sở đào tạo, chương trình đào tạo; ...

- Luật số 34/2018/QH14 của Quốc hội khoá 14 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học.

- Đổi mới cơ chế quản lý giáo dục; Thực hiện xã hội hoá giáo dục. Chuyển sang mô hình giáo dục mở - mô hình xã hội học tập, học tập suốt đời, đào tạo liên tục, liên thông giữa các bậc học, ngành học; Đổi mới hệ thống giáo dục đại học và sau đại học, gắn đào tạo, nghiên cứu khoa học với sử dụng, phục vụ cho việc chuyển đổi cơ cấu lao động.

- Tăng cường hợp tác quốc tế về giáo dục và đào tạo; tiếp cận với chuẩn mực giáo dục tiên tiến của thế giới phù hợp với yêu cầu phát triển của Việt Nam.

➤ **Những cơ hội (Opportunities)**

- Đại hội Chi bộ Đảng trường lần thứ III đã đề ra Nghị quyết và chỉ tiêu thực hiện Nghị quyết của Đảng bộ nhiệm kỳ 2020 - 2025, đây là những định hướng cụ thể cho hoạt động công tác Đảng - Đoàn thể giai đoạn 2020 - 2025.

- Luật Giáo dục Đại học sửa đổi bổ sung được ban hành năm 2019 giao quyền tự chủ nhiều mảng công tác cho các trường đại học, tạo sự chủ động trong việc phát huy các nguồn lực của trường.

- Xu hướng hội nhập khu vực và quốc tế ngày càng sâu rộng, đặc biệt sau khi hình thành cộng đồng ASEAN 2015 tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên đại học.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 27/87

- Quan hệ quốc tế của các trường được mở rộng, thông tin liên lạc với bên ngoài ngày càng dễ dàng hơn, việc giao lưu quốc tế trong công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học ngày càng phát triển.

- Khánh Hoà là một tỉnh thuộc Vùng duyên hải miền Trung, là khu vực có vị trí đặc biệt quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội và quốc phòng, an ninh của nước ta; các nhà đầu tư nước ngoài đang chuyển dịch chuỗi cung ứng tới Việt Nam; tiềm năng đón khách du lịch quốc nội và quốc tế ngày càng tăng, chính sách từ Trung ương giúp thúc đẩy các nền tảng hạ tầng cho phát triển.

- Công cuộc chuyển đổi số đang tác động mạnh mẽ đến lĩnh vực giáo dục.

➤ **Những thách thức (Threats)**

- Xu thế hoà nhập, toàn cầu hoá nền kinh tế và sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế tri thức đòi hỏi sự đáp ứng cao của giáo dục - đào tạo và khoa học - công nghệ.

- Hệ thống và chính sách quản lý vĩ mô của hệ thống giáo dục chưa theo kịp với yêu cầu phát triển của kinh tế thị trường.

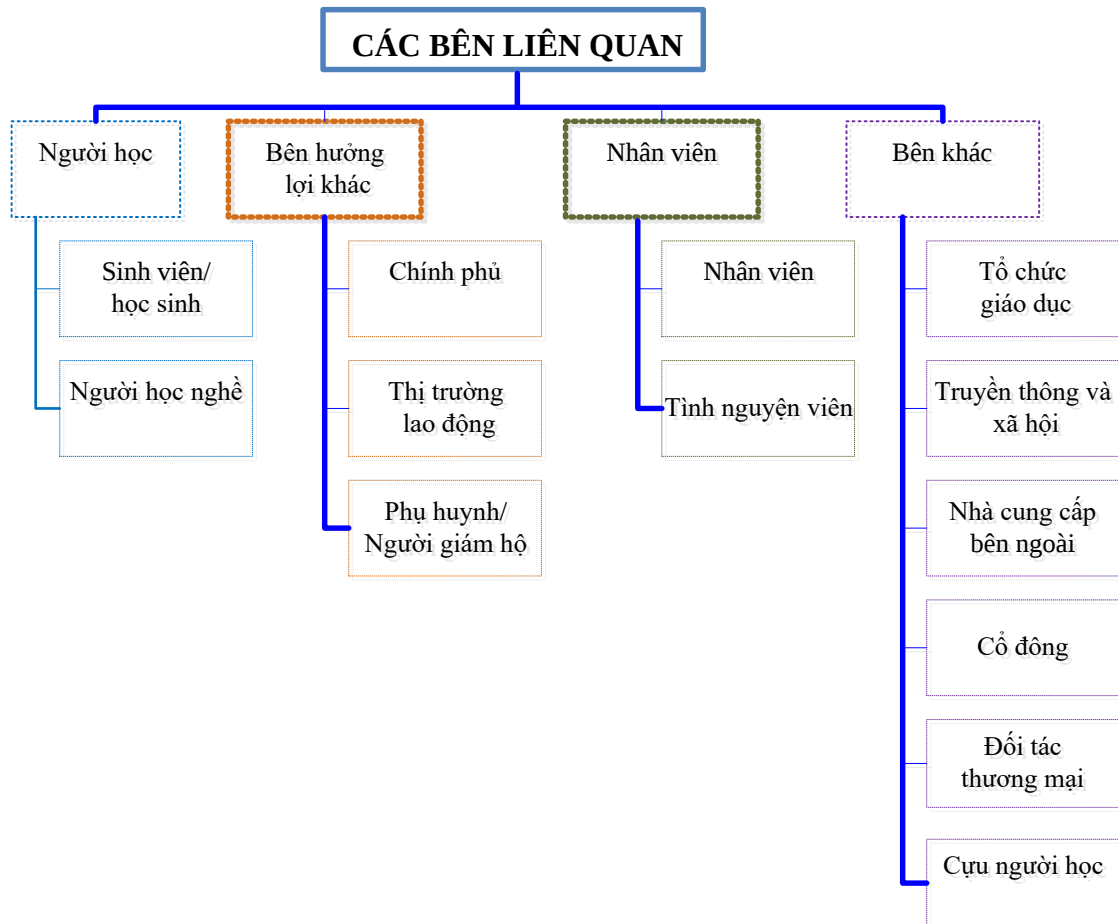
- Sự cạnh tranh gay gắt của các trường trong khu vực Đông Nam Á, Châu Á. Nhiều trường đại học (cả công lập và tư thục) phải đối mặt với xu thế cạnh tranh giữa các trường nhằm thu hút nguồn tuyển sinh, nâng cao chất lượng đào tạo để tồn tại và phát triển.

- Nhu cầu học tập của xã hội tăng nhanh đòi hỏi hệ thống giáo dục - đào tạo và nhà trường phải nỗ lực để đáp ứng nhu cầu trong tình hình mới, cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho hội nhập. Nguồn nhân lực chất lượng cao của hệ thống giáo dục đại học trong lĩnh vực khoa học - công nghệ Việt Nam còn hạn chế, chưa đáp ứng tốt nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu khoa học của các trường theo định hướng ứng dụng.

4.2 Nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan

4.2.1. Các bên liên quan có liên quan đến EOMS

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 28/87



Hình 4.1. Các bên liên quan điển hình có liên quan đến EOMS

4.2.1. Yêu cầu của các bên liên quan có liên quan đến EOMS

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

4.2.2. Theo dõi, xem xét thông tin về các bên liên quan và các yêu cầu liên quan

Các bên quan tâm	Đối sách thích hợp	Định kỳ xác định sự thay đổi
Thành phần cao cấp bên ngoài		
Nhà nước: Ủy Ban Nhân dân các cấp ở địa phương	Kiểm tra việc chấp hành pháp luật về giáo dục của Nhà trường trên địa bàn; Thực hiện xã hội hoá giáo dục đại học An ninh; quản lý nguồn nhân lực tại địa phương	Các nhiệm vụ khoa học và chuyển giao công nghệ; ...

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 29/87
Bộ Giáo dục & Đào tạo	Thực hiện quản lý nhà nước về giáo dục đại học: Mở ngành đào tạo; Tuyển sinh; Các văn bản pháp quy; ...	Chỉ tiêu tuyển sinh hàng năm; Các văn bản pháp quy do Bộ ban hành Các báo cáo hàng năm	
Thành phần bên ngoài			
Tổ chức giáo dục: Các tổ chức kiểm định: MOET; FIBAA; ...	Đánh giá ngoài để xem xét cơ sở giáo dục của TBD 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 AUN-QA	Theo đăng ký của Nhà trường	
Thị trường lao động: Nhà tuyển dụng, đại diện cho người sử dụng lao động và công đoàn	Tuyển dụng NH tốt nghiệp của Nhà trường; Đóng góp ý kiến cho việc xây dựng Chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra và cho chất lượng NH tốt nghiệp.	Rà soát danh sách nhà tuyển dụng hàng năm; Rà soát CTĐT và chất lượng SV 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 SV 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 với Nhà trường	Theo nhiệm vụ NCKH và chuyển giao công nghệ hàng năm	
Tình nguyện viên	Những người cung cấp dịch vụ cho Nhà trường mà không phải trả tiền	Theo dự án	
Cựu người học	Đóng góp ý kiến cho cơ sở đào tạo; cho chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra; cho việc làm sinh viên.	Rà soát danh sách cựu NH hàng năm; Rà soát CTĐT và chất lượng cơ sở đào tạo sau mỗi đợt khảo sát	
Thành phần bên trong (CB-GV-NV-NH)			
Hội đồng Trường	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;	Chiến lược phát triển dài hạn, trung hạn và ngắn hạn. Nghị quyết của Hội đồng Trường hàng năm	

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
			Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 30/87
	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 trường, việc thực hiện quy chế dân chủ trong các hoạt động của nhà trường.		
Ban Giám hiệu	Giúp Hội đồng Trường chịu trách nhiệm quản lý các hoạt động của Nhà trường	Xác định sự thay đổi sau mỗi đợt họp giao ban	
Giảng viên	Tham gia xây dựng chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, đề cương chi tiết môn học,...; Dạy học theo tiếp cận CDIO (đáp ứng chuẩn đầu ra), theo mục tiêu, chương trình đào tạo, thực hiện đầy đủ, có chất lượng CTĐT; 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,...	Các hoạt động chuyên môn: Giảng dạy, NCKH, ... Đánh giá GV; Khảo sát ý kiến GV định kỳ hàng năm Qua kiểm tra ISO,...	
Người học	Học tập, NCKH, 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,...	Kiểm tra, đánh giá môn học Hoạt động NCKH Đánh giá rèn luyện Hoạt động phong trào...	

4.3. Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý của TBD

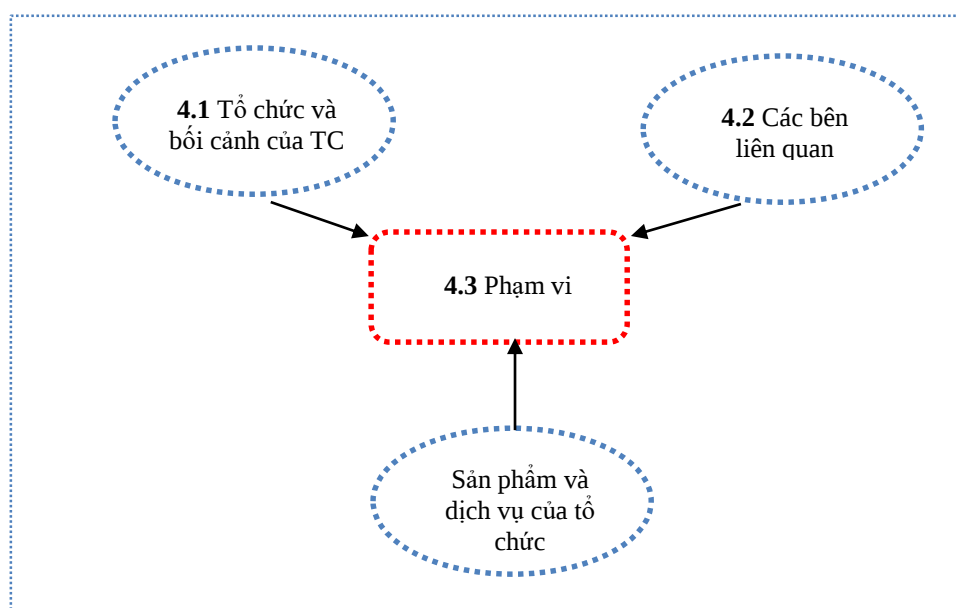
Phạm vi áp dụng của Hệ thống EOMS luôn sẵn có và được duy trì bằng thông tin dạng văn bản, được áp dụng đối với các hoạt động đào tạo đại học hệ chính quy cho tất cả các Khoa/Viện/Trung tâm và các Phòng/ Ban chức năng có liên quan của trường Đại học Thái Bình Dương.

Nhà trường xác định các quy trình quan trọng, xây dựng phương thức kiểm soát các quy trình này nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn các yêu cầu của các bên liên quan. Các quy trình của hệ thống ĐBCL quy định rõ người thực hiện, các bước thực hiện,

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 31/87

phương pháp thực hiện, biểu mẫu ghi chép nhằm giúp “làm đúng ngay từ đầu”. Nhà trường cam kết cung cấp kịp thời và đầy đủ nguồn lực, thông tin cần thiết nhằm thực hiện hiệu quả hệ thống ĐBCL. Các quy trình được theo dõi, đánh giá, phân tích và cải tiến liên tục nhằm xem xét tính hiệu lực, cũng như tính hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

Nhà trường thực hiện các hành động cần thiết nhằm đạt được kết quả mong muốn và cải tiến liên tục các quy trình thông qua việc đánh giá nội bộ, phân tích dữ liệu, các công cụ thích hợp khác,... Khi chọn các nguồn lực bên ngoài để thực hiện bất kỳ quy trình nào ảnh hưởng đến sự phù hợp của các hoạt động quản lý, đào tạo, NCKH và dịch vụ; trường đảm bảo kiểm soát được các hoạt động đó. Phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng: Hệ thống ĐBCL được áp dụng đối với các hoạt động quản lý, đào tạo đại học chính quy, NCKH và dịch vụ tại tất cả các đơn vị trong trường có liên quan.



Hình 4. Mối liên quan giữa 4.1 - 4.2 - 4.3

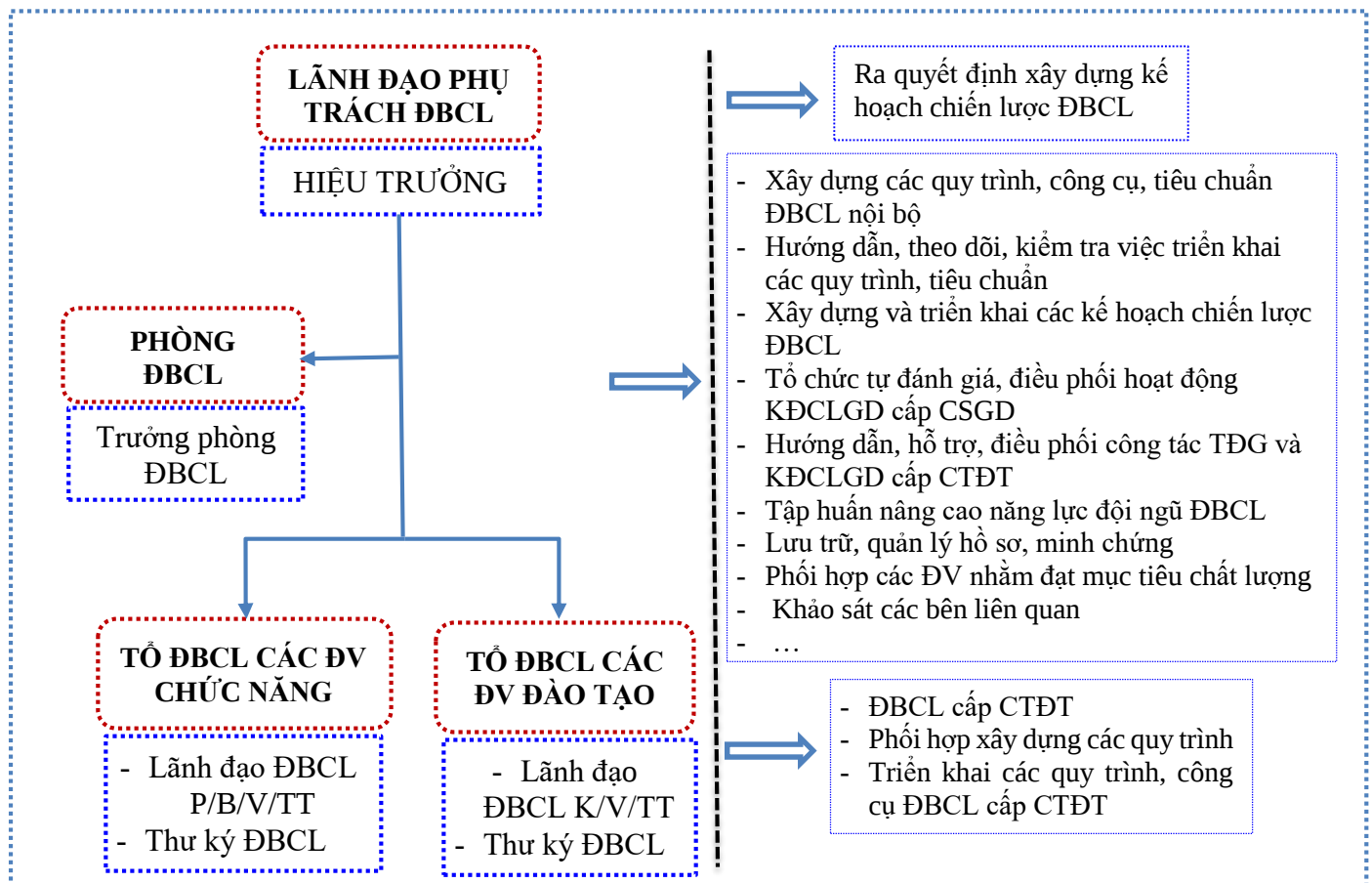
4.4. Hệ thống quản lý của Trường Đại học Thái Bình Dương

4.4.1. Thiết lập, thực hiện, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục

Hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ của trường Đại học Thái Bình Dương 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. Hệ thống đảm bảo chất lượng 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.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
			Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 32/87

Cấu trúc tổ chức và nhân sự: cấu trúc tổ chức về hoạt động đảm bảo chất lượng đã được thống nhất từ cấp trường và đến các phòng/khoa/ban (xem hình 4.1). Cấu trúc này thể hiện rất rõ sự quan tâm, cam kết của các cấp lãnh đạo Nhà trường đối với hoạt động đảm bảo chất lượng.



Hình 4.1: Sơ đồ cấu trúc tổ chức về hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong của ĐH TBD

4.4.2. Xác định các quy trình/Hướng dẫn cần thiết và áp dụng các quy trình/Hướng dẫn công việc trong tổ chức

Hệ thống các quy trình và biểu mẫu chi tiết được công bố trên Website của P.ĐBCL <https://tbd.edu.vn/ve-tbd/dam-bao-chat-luong/> và được trình bày rõ trong Bảng 4.1. dưới đây.

Mỗi quy trình đều:

- xác định đầu vào cần thiết và đầu ra mong muốn của các quá trình này;
- xác định trình tự và sự tương tác giữa các quá trình;
- xác định và áp dụng các tiêu chí và phương pháp (bao gồm theo dõi, đo lường và chỉ số kết quả thực hiện có liên quan) cần thiết để đảm bảo thực hiện và kiểm soát có hiệu lực các quá trình này;

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 33/87

- d) xác định nguồn lực cần thiết cho các quá trình này và đảm bảo sẵn có các nguồn lực đó;
- e) phân công trách nhiệm và quyền hạn đối với các quá trình;
- f) giải quyết các rủi ro và cơ hội được xác định theo các yêu cầu của 6.1;
- g) đánh giá các quá trình này và thực hiện mọi thay đổi cần thiết để đảm bảo các quá trình này đạt được kết quả dự kiến của nó;
- h) cải tiến các quá trình và EOMS.

Bảng 4.1. Các Quy trình ISO hiện hành của TBD

QUY TRÌNH ISO 21001:2018 HIỆN HÀNH			
T T	Ký hiệu	Tên Quy trình	Đơn vị ban hành
1	QT01/VPT	Quy trình tuyển dụng nhân sự	VPT
2	QT02/VPT	Quy trình tính lương	VPT
3	QT03/VPT	Quy trình tính thời lượng giảng dạy	VPT
4	QT04/VPT	Quy trình đào tạo, bồi dưỡng nhân viên, giảng viên	VPT
5	QT05/VPT	Quy trình nghỉ phép	VPT
6	QT06/VPT	Quy trình mời giảng và quản lý HĐGD	VPT
7	QT07/VPT	Quy trình xem xét của lãnh đạo	VPT
8	QT1a/ĐT	Quy trình xây dựng/phát triển CDR	P.ĐT
9	QT1b/ĐT	Quy trình xây dựng/phát triển, thẩm định, ban hành CTĐT	P.ĐT
10	QT02/ĐT	Quy chế học vụ	P.ĐT
11	QT03/ĐT	Quy trình lập kế hoạch giảng dạy và xếp TKB	P.ĐT
12	QT04/ĐT	Quy trình phối hợp triển khai đào tạo GDQP_AN	P.ĐT
13	QT05/ĐT	Quy trình xếp lịch thi học kỳ	P.ĐT
14	QT06/ĐT	Quy trình Xét tốt nghiệp	P.ĐT
15	QT07/ĐT	Quy trình quản lý dữ liệu điểm	P.ĐT
16	QT08/ĐT	Quy trình Cấp phát bằng tốt nghiệp, bằng điểm và giấy chứng nhận tốt nghiệp tạm thời	P.ĐT
17	QT09/ĐT	Quy trình tổ chức lễ tốt nghiệp	P.ĐT
18	QT01/ĐBCL	Quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan	P.ĐBCL
19	QT02/ĐBCL	Quy trình tổ chức kỳ thi kết thúc học phần	P.ĐBCL
20	QT03/ĐBCL	Quy trình phúc khảo bài thi kết thúc học phần	P.ĐBCL
21	QT04/ĐBCL	Quy định đối sánh, so chuẩn chất lượng giáo dục của trường ĐHTBD	P.ĐBCL
22	QT05/ĐBCL	Quy trình đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài	P.ĐBCL
23	QT06/ĐBCL	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	P.ĐBCL
24	QT01/KTTC	Quy trình thu học phí	P.KT-TC
25	QT02/KTTC	Quy trình hoàn trả học phí	P.KT-TC

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		<i>Mã số:</i>
	ISO 21001:2018		<i>Lần ban hành:</i> 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		<i>Ngày hiệu lực:</i> 01/10/2023
			<i>Trang:</i> 34/87

26	QT03/KTTC	Quy trình tạm ứng và thanh toán tạm ứng	P.KT-TC
27	QT01/HCQT	Quy trình cấp phát tài sản, công cụ dụng cụ	P.HC&QTTB
28	QT02/HCQT	Quy trình mua sắm và bàn giao tài sản, công cụ dụng cụ	P.HC&QTTB
29	QT03/HCQT	Quy trình sửa chữa tài sản, công cụ dụng cụ	P.HC&QTTB
30	QT04/HCQT	Quy trình điều chuyển, thu hồi tài sản, công cụ dụng cụ	P.HC&QTTB
31	QT05/HCQT	Quy trình kiểm kê tài sản	P.HC&QTTB
32	QT06/HCQT	Quy trình thanh lý tài sản, công cụ dụng cụ	P.HC&QTTB
33	QT07/HCQT	Quy trình quản lý văn bản đi đến	P.HC&QTTB
34	QT08/HCQT	Quy trình quản lý văn bằng, chứng chỉ	P.HC&QTTB
35	QT09/HCQT	Quy trình đăng ký sử dụng xe ô tô	P.HC&QTTB
36	QT10/HCQT	Quy trình quản lý và cấp phát văn phòng phẩm	P.HC&QTTB
37	QT11/HCQT	Quy trình đăng ký và cấp phát thẻ bảo hiểm	P.HC&QTTB
38	QT01/NCKH	Quy trình Quản lý hoạt động Nghiên cứu khoa học của cán bộ - giảng viên - nhân viên	P.NCKH-HTQT
39	QT02/NCKH	Quy trình Quản lý hoạt động sinh viên nghiên cứu khoa học	P.NCKH-HTQT
40	QT03/NCKH	Quy trình thống kê loại hình, khối lượng nghiên cứu khoa học của CB-GV-NV	P.NCKH-HTQT
41	QT04/NCKH	Quy trình thống kê loại hình, khối lượng hoạt động sinh viên nghiên cứu khoa học và học thuật	P.NCKH-HTQT
42	QT05/NCKH	Quy trình, thủ tục đăng ký bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, chuyển giao công nghệ	P.NCKH-HTQT
43	QT01/KNHTSV	Quy trình Xét cấp học bổng	TT.KN&HTSV
44	QT02/KNHTSV	Quy trình Cấp giấy xác nhận sinh viên	TT.KN&HTSV
45	QT03/KNHTSV	Quy trình Cấp thẻ SV	TT.KN&HTSV
46	QT04/KNHTSV	Quy trình Khen thưởng và kỷ luật sinh viên	TT.KN&HTSV
47	QT05/KNHTSV	Quy trình đánh giá điểm rèn luyện SV	TT.KN&HTSV
48	QT06/KNHTSV	Quy trình Đánh giá Ban cán sự lớp	TT.KN&HTSV
49	QT07/KNHTSV	Quy trình giải quyết khiếu nại của sinh viên	TT.KN&HTSV
50	QT08/KNHTSV	Quy trình Hỗ trợ sinh viên có nhu cầu đặc biệt	TT.KN&HTSV
51	QT09/KNHTSV	Quy trình Tham vấn tâm lý	TT.KN&HTSV
52	QT10/KNHTSV	Quy trình Kết nối và phục vụ cộng đồng	TT.KN&HTSV

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		<i>Mã số:</i>
	ISO 21001:2018		<i>Lần ban hành:</i> 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		<i>Ngày hiệu lực:</i> 01/10/2023
			<i>Trang:</i> 35/87

53	QT11/KNHTSV	Quy trình Tư vấn sinh viên	TT.KN&HT SV
54	QT01/TSTT	Quy trình tuyển sinh các bậc hệ đào tạo	TT.TS&TT
55	QT02/TSTT	Quy trình truyền thông	TT.TS&TT
56	QT01/TV	Quy trình Bổ sung tài liệu	Thư viện
57	QT02/TV	Quy trình hướng dẫn biên mục tài liệu	Thư viện
58	QT03/TV	Quy trình mượn trả tài liệu	Thư viện
59	QT04/TV	Quy trình kiểm kê kho tài liệu	Thư viện
60	QT01/QLDAXD	Quy trình lập hồ sơ chào giá cạnh tranh hạng mục công trình	B.QLDAXD
61	QT02/QLDAXD	Quy trình lập hồ sơ đấu thầu hạng mục công trình	B.QLDAXD
62	QT01/KTX	Quy trình tiếp nhận sinh viên vào KTX	T.QLKTX
63	QT02/KTX	Quy trình đưa sinh viên ra khỏi KTX	T.QLKTX
64	QT03/KTX	Quy trình đăng ký sử dụng nhà công vụ	T.QLKTX
65	QT01/KCM	Quy trình tổ chức sinh viên đi thực tế/ thực địa ngoài trường	Các Khoa/ Bộ môn
66	QT02/KCM	Quy trình thực tập Tốt nghiệp	Các Khoa/ Bộ môn
67	QT01/SDH	Quy trình xây dựng/điều chỉnh và công bố chuẩn đầu ra chương trình đào tạo trình độ Thạc sĩ	Ban sau đại học
68	QT02/ SDH	Quy trình xây dựng/điều chỉnh, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo trình độ Sau đại học	Ban sau đại học
69	QT03/SDH	Quy trình Quản lý hoạt động giảng dạy sau đại học	Ban sau đại học
70	QT04/SDH	Quy trình Đánh giá luận văn thạc sĩ	Ban sau đại học
71	QT05/SDH	Quy trình Xét tốt nghiệp trình độ thạc sĩ	Ban sau đại học
72	QT01/BTTr	Quy trình Giám sát hoạt động đào tạo	Ban Thanh tra
73	QT02/BTTr	Quy trình xử lý khiếu nại văn bằng chứng chỉ	Ban Thanh tra

4.4.3. Duy trì và lưu trữ thông tin dạng văn bản cần thiết để thực hiện các quá trình

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 Hành chính và Quản trị thiết bị. Nội dung này sẽ được trình bày rõ ở mục 7.5.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 36/87

5. Sự lãnh đạo

5.1. Sự lãnh đạo và cam kết

5.1.1. Khái quát

Lãnh đạo cao nhất của trường ĐH TBD bao gồm: lãnh đạo cấp Trường (Hội đồng Trường, Ban Giám hiệu) và lãnh đạo cấp đơn vị (trưởng/phó các phòng/ban/khoa/viện/trung tâm) là những người quản lý và hoạch định chiến lược giáo dục của Nhà trường. Hiệu trưởng thực hiện cam kết đối với hệ thống quản lý chất lượng thông qua:

- a) chịu trách nhiệm giải trình đối với hiệu lực của EOMS;
- b) đảm bảo rằng chính sách và mục tiêu của Nhà trường được thiết lập và tương thích với bối cảnh và định hướng chiến lược của Nhà trường;
- c) đảm bảo tích hợp các yêu cầu của EOMS vào các quá trình hoạt động chủ chốt của Nhà trường;
- d) thúc đẩy việc sử dụng cách tiếp cận theo quá trình và tư duy dựa trên rủi ro;
- e) đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho EOMS;
- f) trao đổi thông tin về tầm quan trọng của việc quản lý có hiệu lực và của sự phù hợp với các yêu cầu của EOMS;
- g) đảm bảo EOMS đạt được (các) kết quả dự kiến;
- h) lôi cuốn sự tham gia, định hướng và hỗ trợ nhân sự cùng đóng góp cho hiệu lực của EOMS;
- i) thúc đẩy cải tiến liên tục;
- j) hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác và thực hiện vai trò lãnh đạo ở các cơ sở đào tạo.
- k) hỗ trợ việc thực hiện lâu dài tầm nhìn giáo dục và các khái niệm về giáo dục có liên quan;
- l) thiết lập, xây dựng và duy trì kế hoạch chiến lược cho tổ chức;
- m) đảm bảo các yêu cầu về giáo dục của người học, gồm cả những nhu cầu đặc biệt, được nhận biết và giải quyết;
- n) xem xét các nguyên tắc về trách nhiệm xã hội.

Nội dung thực hiện:

- Phân công trách nhiệm các thành viên Ban Giám hiệu.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 37/87

5.1.2. Hướng đến người học và các bên hưởng lợi khác

Ban Giám hiệu Nhà trường chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc đảm bảo rằng:

a) các nhu cầu và mong đợi của người học và các bên hưởng lợi khác được xác định, hiểu rõ và đáp ứng một cách nhất quán và được chứng tỏ thông qua việc theo dõi sự thỏa mãn và sự tiến bộ của người học;

b) các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và khả năng nâng cao sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác được xác định và giải quyết.

Ban Giám hiệu cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên hệ thống đảm bảo chất lượng bằng cách:

- Thông tin đến toàn bộ cán bộ, giảng viên (GV), nhân viên về tầm quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu các bên liên quan cũng như các yêu cầu của pháp luật và quy chế quy định.

- Xác định chiến lược phát triển của trường, trên cơ sở đó thiết lập chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng và văn hóa chất lượng.

- Định kỳ tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo trường về tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

- Xác định và cung cấp đầy đủ các nguồn lực nhằm đạt được mục tiêu chất lượng.

Ban Giám hiệu Nhà trường cam kết luôn lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của không chỉ người học (SV, học viên) mà còn của các bên liên quan (SV, học viên, cựu SV/học viên, GV, cán bộ hỗ trợ, đơn vị tuyển dụng, các đối tác hợp tác đào tạo - NCKH - chuyên giao công nghệ, ...) một cách chu đáo và tin cậy. Mọi hoạt động của Nhà trường đều nhằm đáp ứng và đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của các bên liên quan.

Quy trình thực hiện:

- Các quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan (QT01/ĐBCL)
- Quy trình đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài (QT05/ĐBCL)

5.1.3. Đáp ứng yêu cầu đối với người học có nhu cầu đặc biệt

Hiệu trưởng Nhà trường đảm bảo:

- Có các nguồn lực và việc đào tạo hỗ trợ khả năng tiếp cận trong môi trường học tập cho các đối tượng này;

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 38/87

- Các sắp đặt thuận tiện hợp lý cho người học có nhu cầu đặc biệt để thúc đẩy việc tiếp cận công bằng cơ sở vật chất và môi trường giáo dục. Thông qua các hoạt động:

Đối với những đối tượng có nhu cầu chăm sóc đặc biệt (khuyết tật tay chân, thuận tay trái, câm, điếc, ...), Nhà trường đã bố trí một bảo vệ hỗ trợ NH khi lên thang máy, nơi đậu xe, Hội SV phân công NH giúp đỡ NH này khi xuống thang máy. Hàng năm, Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ sinh viên đã tiến hành khảo sát NH có nhu cầu chăm sóc đặc biệt để hỗ trợ cho những đối tượng này.

Trường có xây dựng Phòng Tham vấn Tâm lý, để nhằm hỗ trợ tư vấn tâm lý cho sinh viên, phụ huynh và GV của Nhà trường.

Quy trình thực hiện:

- Các minh chứng về hỗ trợ người khuyết tật về cơ sở vật chất
- Các kết quả khảo sát của TT.KN&HTSV có nhu cầu chăm sóc đặc biệt

5.2. Chính sách

5.2.1. Xây dựng chính sách

Lãnh đạo thiết lập, xem xét và duy trì chính sách Nhà trường, chính sách này: a) hỗ trợ cho sứ mệnh và tầm nhìn của Trường; b) phù hợp với mục đích và bối cảnh của Trường; c) đưa ra khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu của Trường; d) bao gồm việc cam kết thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng; e) bao gồm việc cam kết cải tiến liên tục EOMS; f) tính đến sự phát triển trong giáo dục, khoa học và kỹ thuật có liên quan; g) bao gồm cam kết thỏa mãn trách nhiệm xã hội của Trường; h) mô tả và bao gồm cam kết đối với việc quản lý tài sản trí tuệ; i) xem xét nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.

5.2.2. Trao đổi thông tin về chính sách

Chính sách của ĐH TBD:

- a) luôn sẵn có trên Website (trang tin nội bộ) và được duy trì bằng thông tin dạng văn bản;
- b) được truyền đạt, thấu hiểu và thực hiện trong tổ chức;
- c) sẵn có cho các bên quan tâm liên quan tra cứu sử dụng.

Các văn bản thực hiện:

- Các chính sách tuyển dụng và đãi ngộ CB-GV-NV
- Quy định về nghiên cứu khoa học

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 39/87

- Quy chế lương
- Quy định chế độ làm việc đối với giảng viên
- Quy định chế độ làm việc đối với nghiên cứu viên
- Quy định thù lao giảng dạy
- Quy định chính sách sinh viên

Website: <https://tbd.edu.vn/ve-tbd/cong-khai/>

5.3. Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn

Trách nhiệm và quyền hạn của các vị trí thích hợp được phân công, truyền đạt và hiểu rõ và lập thành văn bản, được thể hiện trong sổ tay đảm bảo chất lượng, các thủ tục, hướng dẫn công việc, các trách nhiệm và quyền hạn và được thông báo đến các cá nhân liên quan trong trường qua Website, qua Portal cá nhân.

Lãnh đạo cao nhất phải phân công trách nhiệm và quyền hạn đối với việc:

- a) đảm bảo rằng EOMS phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- b) đảm bảo rằng chính sách của Nhà trường được hiểu rõ và được thực hiện;
- c) đảm bảo rằng các quá trình của EOMS mang lại đầu ra dự kiến;
- d) báo cáo về kết quả thực hiện EOMS và các cơ hội cải tiến cho Hội đồng trường và Ban giám hiệu;
- e) đảm bảo thúc đẩy việc hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác trong Trường;
- f) đảm bảo duy trì được tính toàn vẹn của EOMS khi những thay đổi đối với EOMS được hoạch định và thực hiện;
- g) quản lý việc trao đổi thông tin của tổ chức;
- h) đảm bảo tất cả các quá trình học tập được tích hợp, không phân biệt phương pháp thực hiện;
- i) kiểm soát thông tin dạng văn bản;
- j) quản lý các yêu cầu của người học có nhu cầu đặc biệt.

Các văn bản thực hiện:

- Phân công công việc Ban Giám hiệu hàng năm học
- Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 40/87

6. Hoạch định

6.1. Hành động giải quyết 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, người học, giảng viên, doanh nghiệp, Bộ GD&ĐT và xã hội...

Xử lý rủi ro và cơ 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. Nhằm: a) mang lại sự đảm bảo rằng EOMS có thể đạt được các kết quả dự kiến; b) nâng cao những tác động mong muốn; c) ngăn ngừa hoặc giảm những tác động không mong muốn; d) đạt được cải tiến liên tục.

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.

Các tài liệu/hồ sơ rủi ro

Khi thực hiện xác định/nhận diện rủi ro, phân tích, đánh giá, xử lý rủi ro lưu lại các tài liệu/hồ sơ sau:

- Tài liệu của tổ chức có nội dung về phương pháp luận đánh giá rủi ro EOMS
- Danh sách các rủi ro/cơ hội đã được xác định
- Hồ sơ về phân tích rủi ro
- Hồ sơ về các hành động xử lý rủi ro
- Các kế hoạch nguồn lực, kế hoạch chất lượng...

Các quy trình thực hiện và hồ sơ lưu trữ:

- Các quy trình nghiệp vụ của các đơn vị (phần quản lý rủi ro)
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp (QT06/ĐBCL)

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 41/87

- Hồ sơ đánh giá nội bộ
- Hồ sơ Ban Thanh tra GD

6.2. Mục tiêu của Trường ĐH TBD và hoạch định để đạt được mục tiêu

Mục tiêu phát triển của trường ĐH TBD 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 phát triển của Nhà trường là cơ sở để Ban Giám hiệu Trường tự đánh giá hiệu quả từng năm.

Trong từng chu kỳ phát triển 5 năm, Nhà trường xây dựng mục tiêu phát triển nhất quán với sứ mạng, tầm nhìn và các chính sách của Trường. Từ mục tiêu phát triển, được triển khai thành các kế hoạch chiến lược dài hạn, trung hạn và ngắn hạn để cụ thể hóa mục tiêu. Hàng năm, vào đầu năm học mới, tất cả các đơn vị phải thiết lập Mục tiêu phát triển năm học bằng văn bản. Mục tiêu phát triển Trường luôn: a) nhất quán với chính sách của Nhà trường; b) đo lường và đánh giá được; c) tính đến các yêu cầu được áp dụng; d) liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của người học, nhân viên và các bên hưởng lợi khác; e) được theo dõi một cách liên tục; f) được truyền đạt bằng nhiều phương tiện và công cụ khác nhau; g) và được cập nhật khi thích hợp.

Mục tiêu phát triển của Trường ĐH TBD đoạn 2020 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030: “Đến hết 2025, Đại học Thái Bình Dương là đại học miền duyên hải có uy tín, có khả năng quy tụ giảng viên xuất sắc và sinh viên triền vọng với môi trường giáo dục liên chính, đạt chuẩn quốc tế, duy trì đạt chuẩn quốc gia cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo, trong đó có ít nhất 04 chương trình kiểm định đạt chuẩn quốc tế AUN-QA; Tỷ lệ sinh viên ra trường có việc làm trong 06 tháng đạt tỷ lệ trên 90%; Tăng cường, hướng đến ký kết hợp tác với các đối tác quốc tế để đào tạo, trao đổi sinh viên, GVVN. Đến năm 2030, Đại học Thái Bình Dương sẽ trở thành một trong những trường đại học tư thục tốt nhất Việt Nam.”

Vào đầu năm học, Trường và tất cả các đơn vị đều xây dựng các mục tiêu chất lượng hàng năm nhất quán với chính sách chất lượng, các kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng nhằm cụ thể hóa chính sách chất lượng và kế hoạch chiến lược trung hạn đã xây dựng, trong đó thể hiện rõ: a) việc gì sẽ thực hiện; b) nguồn lực nào là cần thiết; c)

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 42/87

ai là người chịu trách nhiệm; d) khi nào sẽ hoàn thành; e) kết quả sẽ được đánh giá như thế nào.

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

Hồ sơ thực hiện:

- *Mục tiêu phát triển Trường ĐH TBD*
- *Kế hoạch chiến lược phát triển của Trường các giai đoạn (dài hạn, trung hạn và ngắn hạn)*
- *Kế hoạch chiến lược phát triển của tất cả các đơn vị các giai đoạn (dài hạn, trung hạn và ngắn hạn).*

6.3. Hoạch định các thay đổi

Trong quá trình vận hành, hệ thống sẽ có những thay đổi theo chu kỳ (để hoạch định mới hay cải tiến sự không phù hợp) hoặc thay đổi đột xuất. Những thay đổi đó là sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu phát triển, các kế hoạch chiến lược, các chính sách, quy chế quy định, nhân sự, thành lập đơn vị mới, tách sát nhập đơn vị, chức năng nhiệm vụ,...

Tất cả những thay đổi này phải được thực hiện có hoạch định và mang tính hệ thống. Trước khi thay đổi, Nhà trường phải xem xét: a) mục đích của những thay đổi và hệ quả tiềm ẩn của chúng; b) tính toàn vẹn của EOMS; c) sự sẵn có và sẵn sàng của các nguồn lực nội bộ;

d) việc phân công và phân công lại trách nhiệm và quyền hạn; e) sự sẵn có và sẵn sàng của các nhà cung cấp bên ngoài cần thiết cho việc thực hiện thay đổi.

Vào tháng 8 hàng năm, tất cả các đơn vị phải rà soát lại tất cả các quy trình nghiệp vụ và các chính sách, quy chế, quy định gửi về Phòng Đảm bảo Chất lượng. Phòng lập Danh mục theo dõi sửa đổi tài liệu hàng năm. Những thay đổi khác về mặt hành chính, nhân sự, ... được Phòng Hành chính và Quản trị thiết bị tổ chức lưu trữ.

Hồ sơ thực hiện:

- *Thông báo biên soạn mới, cập nhật, bổ sung các quy chế, quy định, quy trình nghiệp vụ hàng năm;*
- *Danh mục theo dõi sửa đổi tài liệu hàng năm*
- *Quy trình quản lý văn bản đi đến (QT07/HCQT).*

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 43/87

7. Hỗ trợ

7.1. Nguồn lực

Ban Giám hiệu Nhà trường đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến liên tục EOMS theo cách để những nguồn lực này giúp nâng cao một cách ổn định: a) sự tham gia và sự thỏa mãn của người học thông qua các hoạt động giúp cải tiến việc học tập và thúc đẩy việc đạt được các kết quả học tập; b) sự tham gia và sự thỏa mãn của nhân viên thông qua các hoạt động giúp nâng cao năng lực của nhân viên trong việc hỗ trợ việc học tập; c) sự thỏa mãn của bên hưởng lợi khác thông qua các hoạt động đóng góp vào những lợi ích xã hội của việc học tập.

7.1.1. Xác định nguồn lực

Có những nguồn lực mà Nhà trường phải cung cấp: nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc,... Có những nguồn lực Nhà trường phải nhận từ bên ngoài: tuyển dụng nhân sự, các nguồn tài trợ từ bên ngoài,... trong đó có phải tính đến nhu cầu của người học có nhu cầu đặc biệt và phải đảm bảo rằng sự đa dạng trong yêu cầu về khả năng tiếp cận được dự tính.

7.1.2. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực của Nhà trường bao gồm: Cán bộ quản lý, giảng viên (cơ hữu và thỉnh giảng), nhân viên (cơ hữu), cộng tác viên (hợp đồng ngắn hạn). Nhà trường luôn: a) xác định và cung cấp nguồn nhân lực cần thiết cho việc thực hiện có hiệu lực EOMS và cho việc vận hành và kiểm soát các quá trình của tổ chức; b) xác định, thực hiện và công khai tiêu chí tuyển dụng hoặc lựa chọn, tiêu chí này phải sẵn có cho các bên quan tâm có liên quan; c) duy trì thông tin dạng văn bản về quá trình được sử dụng để tuyển dụng hoặc lựa chọn và lưu giữ thông tin dạng văn bản về kết quả tuyển dụng.

- Tất cả CB-GV-NV của trường đều được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ nhằm hoàn thành tốt các công việc được giao.
- Trường lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo năm học; tiến hành đào tạo, bồi dưỡng để đáp ứng với nhu cầu về chất lượng nguồn nhân lực.
- Đánh giá tính hiệu quả của hoạt động đào tạo.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 44/87

- Phổ biến các thông tin cần thiết đến từng nhân viên, đảm bảo họ nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng, cũng như trách nhiệm của họ trong việc đáp ứng các yêu cầu của các bên liên quan.

- Hồ sơ đào tạo, bồi dưỡng được duy trì theo quy định của Nhà trường và lưu giữ tại Văn phòng trường.

Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- *Quy trình Tuyển dụng nhân sự (QT01/VPT)*
- *Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng nhân viên, giảng viên (QT04/VPT)*
- *Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị. Phân công công việc cho từng chức danh*
- *Hồ sơ đào tạo bồi dưỡng CB-GV-NV hàng năm.*
- *Các chính sách nhân sự*

7.1.3. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất của Trường ĐH TBD bao gồm các hạng mục dưới đây để đáp ứng yêu cầu của người học: a) nhà cửa và khuôn viên làm việc và các phương tiện kèm theo; b) trang thiết bị, bao gồm cả phần cứng và phần mềm; c) các phương tiện khác hỗ trợ (vận chuyển hoặc trao đổi thông tin). Trường cam kết sẽ cung ứng đầy đủ và duy trì các cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết để đạt được chất lượng đáp ứng các yêu cầu cho các hoạt động: giảng dạy, tự học, tra cứu thông tin, nghỉ ngơi và giải trí, sinh hoạt.

Để phục vụ tốt nhất cho hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập của NH, Nhà trường đã tập trung đầu tư xây dựng cơ sở vật chất gồm 01 trụ sở chính tại Thành phố Nha Trang được xây dựng trong khuôn viên hơn 13,2 hecta, toàn bộ khuôn viên trường được xây dựng theo chiến lược phát triển với diện tích xây dựng 4,181 m² sàn xây dựng (năm 2016) đáp ứng cho quy mô hơn 2.500 SV (tỷ lệ m² sàn xây dựng/SV là 6,85m²/SV); hiện nay Trường có hơn 45 phòng học, sức chứa đa dạng từ 30 đến 200 chỗ, 01 hội trường trên 250 chỗ, có 02 phòng đa phương tiện, 02 phòng thực hành, 01 phòng thí nghiệm với đầy đủ trang thiết bị, máy lạnh, máy chiếu, và các thiết bị hỗ trợ giảng dạy-học tập khác. Trường sở hữu 01 khu ký túc xá nằm trong khuôn viên Trường với diện tích 2,800 m² đáp ứng nhu cầu chỗ ở cho 420 SV. Cơ sở vật chất được đầu tư xây dựng khang trang, hiện đại tạo không gian học tập năng động, thoải mái.

Ứng dụng CNTT là một trong các yếu tố quan trọng để đem lại hiệu quả trong công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học (NCKH), phục vụ cộng đồng (PVCĐ) và quản lý của

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 45/87

Trường. Trường ĐH TBD đã đầu tư mới, bảo trì thiết bị CNTT và cơ sở hạ tầng như máy tính, hệ thống mạng, hệ thống dự phòng, bảo mật và quyền truy cập. Ngoài các phần mềm đang sử dụng, Trường đã xây dựng mới, cải tiến, nâng cấp thêm 03 phần mềm/tính năng mới để phục vụ cho hoạt động của Trường. Trung tâm Chuyển đổi số của Trường đã đầu tư mua những phần mềm quản lý, phục vụ việc dạy và học như Unisoft, Moodle (LMS). Đây là kênh quản lý SV của Trường đồng thời còn giúp SV có thể cập nhật thông tin liên quan học vụ, đăng ký môn học, thời khóa biểu (TKB), điểm thi,... Trường đã cấp cho mỗi CB-GV-NV và SV một tài khoản Email mang tên miền của trường (@tbd.edu.vn) để trao đổi thông tin kịp thời. Bên cạnh phần mềm Unisoft, Trường còn phát triển phần mềm Moodle (LMS) giúp cho SV có thể cập nhật liên quan đến học vụ, TKB, điểm thi,... Các cá nhân có thể truy cập vào Website chính của Trường để dễ dàng nhận diện thương hiệu của Trường. Điều này đã mang lại hiệu quả và thuận lợi trong công tác quản lý, giảng dạy, học tập, NCKH và PVCD. Bên cạnh đó, Trường còn thành lập Trung tâm Chuyển đổi số để quản lý và vận hành nền tảng dạy học số trực tuyến.

Thư viện là một bộ phận quản trị nguồn lực học tập của Trường ĐH TBD, được bố trí tại tầng 4 dãy Nhà A của trường, với tổng diện tích khoảng 850m². Thư viện trang bị nguồn học liệu với đa dạng loại hình và lĩnh vực tài liệu được bổ sung và cập nhật thường xuyên. Hơn 10.000 đầu sách chuyên ngành, sách kỹ năng, ngoại ngữ và các kiến thức xã hội, thưởng thức đời sống,... hỗ trợ tối đa cho việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu của giảng viên, sinh viên. Thư viện cũng là địa điểm thường xuyên tổ chức các sự kiện, workshop, tọa đàm truyền cảm hứng. Các tiện ích đa dạng tại Thư viện như Phòng học, làm việc nhóm; Kho sách; Không gian nghiên cứu; Phòng đọc riêng; Khu vực đọc sách ngoài trời; Khu tự học; Phòng chiếu phim; Quầy cà phê; Triển lãm; Quầy lưu thông. Trường đã ký kết hợp đồng khai thác, sử dụng tài nguyên số với Thư viện Trường Đại học Nha Trang giúp cho GV, SV được cấp quyền để truy cập khai thác tài nguyên thư viện điện tử trực tuyến qua link truy cập <http://thuvien.ntu.edu.vn/>. Ngoài ra, Thư viện trường đã chủ động tìm kiếm các nguồn học liệu mở như libgen, opensource,... để giới thiệu đến các GV, khoa, bộ môn tham khảo nhằm tăng độ phong phú cho nguồn tài liệu, tiết kiệm tài chính, đồng thời chia sẻ tài nguyên theo xu hướng chung của cộng đồng học thuật. Ngoài tài liệu bản in, Thư viện tập trung bổ sung các nguồn cơ sở dữ liệu điện tử

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 46/87

ngoại văn trực tuyến nhằm hỗ trợ công tác học tập và giảng dạy, cung cấp thông tin cho các nhóm nghiên cứu trọng điểm của Trường sử dụng và khai thác hiệu quả.

7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình giáo dục

Nhà trường đảm bảo việc xác định và quản lý môi trường cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động quản lý, đào tạo, NCKH và dịch vụ, cung cấp và duy trì môi trường thích hợp để tạo sự thoải mái chung cho các bên quan tâm có liên quan thông qua việc xem xét các yếu tố tâm lý xã hội kể cả các yếu tố vật lý.

Trường ĐH TBD luôn tuân thủ Quy định các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định theo quy định hiện hành (của Bộ GD&ĐT, của các bên liên quan khác như Chính phủ, Bộ Lao động Thương binh Xã hội và của Trường). Nhà trường luôn luôn xây môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc thân thiện, tạo không khí thoải mái, để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu cho CB-GV-NV và SV.

Nhà trường đã ban hành nội quy, quy tắc ứng xử đối với CB-GV-NV và SV trong khuôn viên Nhà trường (QĐ 09/QĐ-ĐHTBD ngày 17/01/2020, QĐ số 30/QĐ-ĐHTBD, ngày 06/3/2020, Nghị quyết số 23/NQ-ĐHTBD-HĐT ngày 30/09/2021); Nhà trường đã chú trọng xây dựng chuẩn mực văn hóa cho đội ngũ CB-GV-NV và SV, như văn hóa chào hỏi, ăn mặc lịch sự, không phân biệt đối xử, không quấy rối, xung đột lợi ích, chia rẽ bè phái,... Trường cũng ban hành các quy SV, trong đó đã quy định cụ thể trách nhiệm của SV sinh hoạt, học tập, làm việc v.v. trong Trường, nhằm tạo lập môi trường thân thiện, có văn hoá.

Hiện nay, khuôn viên Nhà trường có không gian thoáng đãng, sạch sẽ, đặc biệt là Trường đã đầu tư hệ thống máy lạnh phủ toàn bộ khu hành chính và khu học tập, tất cả các phòng học tại các cơ sở luôn sạch sẽ, vệ sinh, thoáng mát. Phục vụ công tác vệ sinh hàng ngày tại các khu vực văn phòng, lớp học, phòng thí nghiệm và khuôn viên, chăm sóc cảnh quan cây xanh, thảm cỏ Trường có bộ phận Tạt vụ, cây xanh. Nhà trường ký hợp đồng thuê Bảo vệ chuyên nghiệp đảm bảo an toàn, an ninh Nhà trường không chỉ những ngày thường mà cả trong các dịp Lễ, Tết.

Trường có Bộ phận Y tế đủ tiêu chuẩn theo Thông tư số 33/2021/TT-BYT ngày 31/12/2021 của Bộ Y tế quy định về công tác y tế trường học trong cơ sở giáo dục đại học và cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Bộ phận Y tế của Nhà trường có nhiệm vụ chăm sóc

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 47/87

sức khỏe ban đầu cho CB-GV-NV và SV. Hàng năm, Nhà trường tổ chức khám sức khỏe tổng quát cho toàn bộ CB-GV-NV cũng như tổ chức nhiều hoạt động khám, tư vấn sức khỏe cho người lao động ngoài kế hoạch khám định kỳ. Trường cũng đã làm tốt công tác kiểm tra sức khỏe của người học, 100% sinh viên SV nhập học đều được Nhà trường ký hợp đồng với cơ sở y tế tổ chức khám sức khỏe tổng quát. Định kỳ đầu tư mua sắm trang thiết bị cũng như danh mục y tế theo quy định phục vụ việc chăm sóc sức khỏe cho CB-GV-NV và SV. Để ứng phó và kiểm soát mỗi khi có các đợt dịch bệnh, Bộ phận Y tế phối hợp với Trạm y tế địa phương thực hiện các biện pháp ngăn chặn như: phun thuốc diệt muỗi, phát động các phong trào tổng vệ sinh toàn khuôn viên trường và các khu vực xung quanh; tuyên truyền về các hoạt động phòng chống dịch bệnh; phối hợp và thực hiện các kế hoạch của cơ quan y tế cấp trên; thực hiện chăm sóc y tế cấp cơ sở.

Chính sách chuyên môn hoá các hoạt động rèn luyện thể chất đi kèm với các môn thể dục, thể thao, văn hoá văn nghệ trong Trường cũng góp phần tạo nên sự say mê, chuyên nghiệp đến người học. Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên được thành lập với nhiều hoạt động phong phú thu hút đông đảo SV tham gia. Đây là sân chơi và là môi trường rèn luyện tốt cho SV. Nhà trường có khu vực luyện tập, thi đấu thể thao (bóng đá, bóng chuyền...) giúp cho CB-GV-NV và SV rèn luyện sức khỏe, thư giãn sau những giờ học tập làm việc căng thẳng; có Hội trường lớn tổ chức các buổi sinh hoạt văn nghệ, nơi giao lưu các câu lạc bộ đội nhóm của SV.

Đặc biệt, Trung tâm thực hành Tâm lý học của Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ sinh viên chính thức đi vào hoạt động, đây là địa chỉ tham vấn tâm lý cho CB-GV-NV và SV và phụ huynh có nhu cầu về vấn đề sức khỏe tinh thần.

Nhà trường còn quan tâm đến cảnh quan sư phạm của Trường/Khoa, đảm bảo vệ sinh, an toàn, tạo sự thoải mái cho tất cả các đối tượng trong toàn trường.

Ngoài ra, công tác phòng chống cháy nổ trong Nhà trường cũng được quan tâm thường xuyên. Tại mỗi vị trí cầu thang của Trường đều có nội quy, thông báo nghiêm cấm hút thuốc lá tại các vị trí dễ nhìn để CB-GV-VN và SV toàn Trường thực hiện. Trường thành lập các Tổ PCCC thực hiện công tác kiểm tra PCCC định kỳ phối hợp với Công an PCCC của thành phố Nha Trang để thực tập phương án chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ, huấn luyện nghiệp vụ cứu nạn, cứu hộ, kiểm tra về công tác PCCC của Trường. Định kỳ CB, NV được tham gia tập huấn các lớp nghiệp vụ về PCCC và nghiệp vụ xử lý

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 48/87

tình huống cứu hộ, cứu nạn tại Công an tỉnh Khánh Hoà. Các thiết bị chữa cháy được mua sắm và bảo dưỡng thường xuyên, được lắp đặt tại tất cả các phòng làm việc, thư viện, giảng đường, phòng thực hành, trong khuôn viên trường. Các hiệu lệnh, hướng dẫn về PCCC được xây dựng và lắp đặt tại các vị trí cần thiết.

Công tác vệ sinh an toàn thực phẩm tại các Căn tin của Nhà trường cũng được quan tâm thường xuyên. Tất cả các nơi này đều thực hiện đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định của Cục vệ sinh an toàn thực phẩm.

Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Nội quy, quy tắc nhà trường (QĐ 09/QĐ-ĐHTBD ngày 17/01/2020, QĐ số 30/QĐ-ĐHTBD, ngày 06/3/2020, Nghị quyết số 23/NQ-ĐHTBD-HĐT ngày 30/09/2021)
- Các nội quy quy định về công tác trật tự trị an, nội quy khi sử dụng phòng thực hành thí nghiệm, vệ sinh môi trường;
- Hồ sơ phòng cháy chữa cháy;
- Hồ sơ y tế: Bảo hiểm y tế, khám chữa bệnh sơ cấp cứu tại chỗ, ...
- Hồ sơ về vệ sinh an toàn thực phẩm;

7.1.5 Nguồn lực theo dõi và đo lường

Nhà trường xác định và xây dựng bộ công cụ đo lường để theo dõi và đo lường từng loại hình hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng đảm bảo kết quả đúng và tin cậy của kết quả đo nhằm nâng cao chất lượng hệ thống. Bộ công cụ đo lường được duy trì để đảm bảo sự phù hợp liên tục với mục đích của chúng và được liên kết tới chuẩn đo lường quốc gia hoặc quốc tế.

Nhà trường thiết lập một hệ thống đảm bảo chất lượng có cấu trúc để giám sát chất lượng, cải thiện chất lượng và đánh giá chất lượng trên cơ sở tiếp cận hệ thống IQA của AUN; Các yêu cầu của các tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001 và các tiêu chuẩn kiểm định của MOET.

Các công cụ giám sát cần thiết để theo dõi hoạt động và phát triển của Trường ĐH TBD bao gồm: Tiến trình học tập (tiền bộ) của người học; Tỷ lệ đỗ và tỷ lệ bỏ học; Thông tin phản hồi từ thị trường lao động và cựu người học; Kết quả nghiên cứu khoa học.

Các công cụ đánh giá cơ bản trong Trường ĐH TBD bao gồm: Đánh giá của người học; đánh giá học phần, khóa học; đánh giá nghiên cứu khoa học; đánh giá các dịch vụ.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 49/87

Các quy trình đảm bảo chất lượng gồm: đảm bảo chất lượng đánh giá người học; đảm bảo chất lượng về đội ngũ; đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất; đảm bảo chất lượng về hỗ trợ người học.

Các công cụ đảm bảo chất lượng cụ thể bao gồm: Tự đánh giá hoặc phân tích SWOT; kiểm toán chéo giữa các cơ sở giáo dục; hệ thống thông tin; sổ tay đảm bảo chất lượng.

Hệ thống các công cụ theo dõi giám sát, đo lường đánh giá của Trường ĐH TBD được thể hiện ở mô hình sau, trong đó thể hiện vai trò của từng bộ phận rõ ràng.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 50/87

Các công cụ giám sát	Tiến trình học tập của SV	Tỷ lệ SV lên lớp, bỏ học, tốt nghiệp	Phản hồi của nhà tuyển dụng, cựu SV	Hiệu suất nghiên cứu
	Các đơn vị đào tạo (K/V/TT), P.ĐT, P.KTTC	P.ĐT; P.KTTC, K/V/TT	P.ĐBCL, TT.KNHTSV, K/V/TT	P.NCKH-HTQT

Các công cụ đánh giá	Đánh giá của SV về HĐGD của GV	Đánh giá khoá học và CTĐT	Đánh giá hoạt động NCKH	Đánh giá công tác hỗ trợ SV
	P.ĐBCL	P.ĐBCL, K/V/TT, TT.KNHTSV,	P.NCKH-HTQT	P.ĐBCL, TT.KNHTSV, Đoàn, Hội

Các quy trình ĐBCL chuyên biệt	ĐBCL việc đánh giá SV	ĐBCL đội ngũ	ĐBCL cơ sở vật chất, trang thiết bị	ĐBCL công tác hỗ trợ SV
	P.ĐT, K/V/TT	VPT	P.HC-QTTB	TT.KNHTSV, TT.TS-TT, Đoàn, Hội

Các công cụ chuyên biệt	Phân tích SWOT	Đánh giá nội bộ	Hệ thống thông tin	Sổ tay chất lượng
	BGH, VPT	P.ĐBCL	VPT, TT.CDS	P.ĐBCL



RÀ SOÁT

Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy chế học vụ (QT02/ĐT)
- Các Quy trình nghiệp vụ của Phòng Đào tạo
- Các Quy trình nghiệp vụ của Bộ phận Khảo thí, Phòng Đảm bảo Chất lượng
- Các quy trình nghiệp vụ của Phòng Nghiên cứu khoa học và Hợp tác quốc tế
- Các quy trình nghiệp vụ của Phòng Đảm bảo Chất lượng
- Sổ tay chất lượng
- Hướng dẫn so chuẩn đối sánh
- Các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của MOET và của AUN-QA.
- Các yêu cầu của các điều khoản ISO 21001

7.1.6 Tri thức của tổ chức

Nhà trường xác định tri thức cần thiết cho việc học tập của người học là các tài liệu học tập, tài liệu tham khảo dạng văn bản cứng và dạng điện tử, các phần mềm hỗ trợ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 51/87

trợ và các sản phẩm nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ, các bài báo, các tham luận hội nghị hội thảo, ... Các tài liệu này luôn có sẵn, luôn được bổ sung, cập nhật đáp ứng nhu cầu của người học, của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan khác nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

Hồ sơ thực hiện:

- *Tài liệu học tập: nguồn tài liệu chính và tài liệu tham khảo (bản cứng và bản mềm) tại thư viện, tại các Khoa/Viện*
- *Các phần mềm phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học*
- *Các sản phẩm nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ*
- *Các bài báo, kỹ yếu, tài liệu hội nghị hội thảo trong và ngoài nước*

7.2. Năng lực

Trường ĐH TBD luôn xác định năng lực cần thiết của đội ngũ CB-GV-NV thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng tới kết quả thực hiện hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. Nhà trường tiến hành đánh giá năng lực đội ngũ hàng năm. Đồng thời, có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực đội ngũ. Tất cả hồ sơ đều được lưu trữ dưới dạng văn bản.

Năng lực của đội ngũ cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên và nhân viên của ĐH TBD, trong đó giảng viên, nghiên cứu viên giữ vai trò quyết định về chất lượng đào tạo, vị thế và “thương hiệu” của Nhà trường, đáp ứng quy định của Bộ GD&ĐT và của Luật Giáo dục và Luật Giáo dục đại học.

Hàng năm, Trường đều có kế hoạch tuyển dụng trong đó nêu rõ các tiêu chí tuyển đối với từng chức danh. Bên cạnh đó, Trường đặc biệt quan tâm đến công tác phát triển đội ngũ CB-GV-NV cho các vị trí quan trọng khi có biến động nhân sự. Trong giai đoạn 2019-2023 đội ngũ CB-GV-NV và NCV liên tục tăng thông qua việc tuyển dụng mới hoặc bổ sung từ nhiều nguồn, đặc biệt là CB-GV và NCV có học hàm, học vị cao, từng có nhiều năm kinh nghiệm giảng dạy hoặc kinh nghiệm quản lý ở các cơ sở giáo dục uy tín. Tính đến năm học 2022 – 2023, ĐH TBD có 138 CB-GV-NV, trong đó có: 01 giáo sư, 05 phó giáo sư, 25 tiến sĩ, 53 thạc sĩ, 29 đại học, 4 cao đẳng và 21 trình độ khác. Bên cạnh các CB-GV-NV cơ hữu, Nhà trường còn ký hợp đồng với các nhà khoa học, CB-

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 52/87

GV có học vị học hàm cao đến từ các trường đại học, các viện nghiên cứu và doanh nghiệp khác tham gia vào hoạt động quản lý và đào tạo.

Năng lực của CB-GV-NV được văn bản hóa trong Đề án vị trí việc làm và được cụ thể hóa với các tiêu chuẩn sau: (i) Tốt nghiệp Thạc sĩ trở lên, đúng chuyên ngành dự tuyển; (ii) Có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, có kinh nghiệm giảng dạy theo phương pháp mới của Trường ĐH TBD; (iii) Có khả năng giảng dạy bằng Tiếng Anh và soạn giáo trình; (iv) Có ít nhất 02 năm kinh nghiệm giảng dạy ĐH, cao đẳng. Tiêu chuẩn CBQL cụ thể hóa như sau: (i) Có bằng Thạc sĩ trở lên phù hợp với chuyên ngành dự tuyển; (ii) Có ít nhất 02 năm kinh nghiệm quản lý tại các CSGD ĐH; (iii) Sử dụng tiếng Anh lưu loát trong giao tiếp. Tiêu chuẩn NV cụ thể hóa như sau: (i) Có bằng ĐH trở lên phù hợp với chuyên ngành dự tuyển; (ii) Có ít nhất 1 năm kinh nghiệm ở vị trí tương đương. Ngoài ra để đảm bảo đội ngũ cán bộ quản lý, GV, NV cần đáp ứng các tiêu chuẩn chung như sau: (i) Có lý lịch rõ ràng, phẩm chất chính trị, đạo đức, tư cách tốt; (ii) Nắm vững các quy định của pháp luật, chế độ chính sách của ngành, lĩnh vực và các kiến thức cơ bản về lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ được giao (iii) Nắm rõ quy trình xây dựng các phương án, kế hoạch, các quyết định cụ thể và có kiến thức am hiểu về ngành, lĩnh vực được giao; có kỹ năng soạn thảo văn bản và thuyết trình các vấn đề được giao nghiên cứu, tham mưu.

Đối với nhóm GV – trợ giảng Trường có quy định cụ thể ngoài những quy định chung về tiêu chuẩn tuyển dụng, yêu cầu có thêm chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm nhằm đảm bảo kỹ năng sư phạm khi đứng lớp. GV – trợ giảng có thời gian công tác trung bình là 12 tháng để được chuyển qua ngạch Giảng viên và phải vượt qua kỳ thi chuyển ngạch.

Năng lực của CB-GV-NV được đánh giá hằng năm theo quy định. Nhà trường ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể về phương thức, quy trình đánh giá năng lực của GV, nghiên cứu viên để đánh giá kết quả thực hiện, mức độ hoàn thành nhiệm vụ, thành tích lao động của CB-GV-NV thông qua ban hành các chính sách về đánh giá và khen thưởng và được cụ thể hóa trong quy chế thi đua khen thưởng, quy chế lương.

Trường đã xây dựng Quy chế đánh giá, xếp loại CB-GV-NV để đánh giá mức độ hoàn thành công việc. Tiêu chí đánh giá được chia thành từng nhóm, GV được đánh giá dựa trên các nội dung (i) Khối lượng giảng dạy, (ii) Chất lượng giảng dạy, (iii) Nghiên

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 53/87

cửu khoa học, (iv) Tham gia các hoạt động của đơn vị, Trường, (v) Ý thức chấp hành nội quy lao động. Đối với nhóm CB-NV: (i): Mức độ hoàn thành nhiệm vụ, (ii) Mức độ chấp hành nội quy lao động, (iii) Mức độ tham gia công tác chung của đơn vị.

Ngoài ra, hàng năm, nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên được xác định và có các hoạt động được triển khai để đáp ứng các nhu cầu đó.

Tất cả hồ sơ tuyển dụng, đào tạo bồi dưỡng đều được Văn phòng trường lưu giữ dưới dạng văn bản.

Nhà trường không tuyển sinh và đào tạo những người học có nhu cầu đặc biệt nên không đầu tư nguồn lực (giảng viên, nhân viên, cơ sở vật chất) cho đối tượng này.

Hồ sơ thực hiện:

- Đề án vị trí việc làm
- <https://tbd.edu.vn/ve-tbd/cong-khai/>
- Quy định chế độ làm việc của GV
- Quy định về chế độ làm việc của GV, NCV
- Quy chế lương
- Hồ sơ nhân sự
- Hồ sơ đánh giá năng lực CB-GV-NV hàng năm
- Các kế hoạch học tập, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của CB-GV-NV hàng năm

7.3. Nhận thức

Tất cả các CB-GV-NV làm việc cho Trường ĐH TBD đều nhận thức được các chính sách, mục tiêu và kế hoạch chiến lược giáo dục và có đóng góp nhằm nâng cao hiệu quả các hoạt động của Nhà trường theo từng chức danh.

Khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, các văn bản quy phạm pháp luật, thay đổi quy trình điều hành, ... Đại diện lãnh đạo, trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm xem xét sự cần thiết xây dựng bổ sung hoặc sửa đổi tài liệu, các tài liệu thích hợp, nhằm đảm bảo sự nhất quán của hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường.

Hồ sơ thực hiện:

- Mục tiêu và kế hoạch chiến lược đào tạo của Trường ĐH TBD
- Chính sách chất lượng

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 54/87

- Thông báo góp ý xây dựng chính sách, kế hoạch chiến lược Nhà trường
- Trách nhiệm và quyền hạn của CB-GV-NV

7.4. Trao đổi thông tin

Nhà trường xây dựng hệ thống trao đổi thông tin nội bộ và các bên liên quan ngoài trường với mục đích:

- Xác định mức độ quan tâm của các bên liên quan khác nhau tới hoạt động của tổ chức, cũng như lợi ích của tổ chức trong việc trao đổi thông tin với họ, thống nhất với chính sách của tổ chức và để thu được quan điểm, ý kiến hoặc sự nhất trí của các bên quan tâm này.
- Hướng đến tập trung, chuẩn hóa toàn bộ các dữ liệu về ĐBCL của trường.
- Cho phép thông tin được thu thập 1 cách chính xác, khách quan, minh bạch và chia sẻ cho các bên có liên quan.

Bảng 1. Mức độ quan tâm và tham gia của các bên liên quan

Loại hình	Bên quan tâm							
	Người học	Nhân viên	Cha mẹ và người giám hộ	Chính phủ	Nhà cung cấp bên ngoài	Nhà cung ứng	Thị trường lao động	Đối thủ cạnh tranh
Đại học/ Cao đẳng	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
Mức độ quan tâm: Cao (H); Trung bình (M); Thấp (L); Không quan tâm (N) Mức độ tham gia: Tham gia (I); Tham vấn (C); Đại diện (R); Kiểm tra (Ch)								

Trường ĐH TBD tin học hóa tối đa hệ thống thông tin của toàn trường. Bao gồm: Hệ thống thông tin quản lý và Hệ thống thông tin công bố, trao đổi giữa các đơn vị với cá nhân trong trường, giữa Nhà trường với người học và các bên quan tâm khác.

Dạng hệ thống thông tin	Thông tin dạng văn bản	Các phần mềm	ĐV quản lý/ Quy trình
-------------------------	------------------------	--------------	-----------------------

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: 01/10/2023
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Trang: 55/87
Hệ thống thông tin quản lý	Thông tin/ văn bản bên ngoài: Phòng HC&QTTB chịu trách nhiệm quản lý các thông tin/văn bản đi đến	Phần mềm quản lý văn bản đi đến	Văn phòng trường (QT07/HCQT)
	Thông tin/văn bản nội bộ: Sổ tay chất lượng; Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng (MTCL), Kế hoạch thực hiện MTCL và Sổ theo dõi việc thực hiện MTCL; Các thông tin/ văn bản nội bộ; Các Quy trình nghiệp vụ hiện hành; Hồ sơ nhân sự; Các văn bằng, chứng chỉ của SV; Thông tin về các CTĐT, cấp bằng, giảng dạy, Kết quả học tập của người học: kiểm tra đánh giá, tỷ lệ lên lớp và tốt nghiệp của người học; khả năng có việc làm của SV tốt nghiệp;... Hồ sơ ĐBCL và KĐCL, Khảo sát ý kiến các bên liên quan; sự hài lòng của người học đối với chương trình học; hiệu quả giảng dạy của GV; thông tin về người học; các tài nguyên học tập; những chỉ số thực hiện then chốt của trường: CSVC, tài chính, tuyển sinh, ...	- Phần mềm (PM) quản lý văn bản đi đến; - PM quản lý nhân sự; - PM Unisoft; - PM khảo sát ý kiến các BLQ; - PM thi/ chấm thi trắc nghiệm; - PM đánh giá ISO; - PM KĐCL; - PM giám sát hoạt động GD của GV - PM giảng dạy; - Fanpage; - Google..	Văn phòng trường; Các đơn vị chức năng; Các đơn vị đào tạo; Quy trình: 69 quy trình/thủ tục ban hành
Hệ thống thông tin công bố, trao đổi giữa các đơn vị với cá nhân trong trường	Website Trường; Tài liệu tuyển sinh; Cẩm nang SV Website đơn vị Facebook; email; zalo; tin nhắn SMS; điện thoại; Hệ thống tư vấn; ...		Trung tâm TS-TT; Các đơn vị

Những thông tin thu được nhà trường sử dụng để cải tiến chất lượng của từng hoạt động trong trường, đối sánh giữa các năm (KPIs) để lập kế hoạch cho năm học mới.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 56/87

Sổ tay chất lượng: Sổ tay chất lượng là một thông tin dạng văn bản trong đó giới thiệu về trường và hệ thống quản lý chất lượng của Trường, mọi quy định, quy trình và thủ tục liên quan đến việc ĐBCL được nêu rõ, được công bố để tất cả CB-GV-NV và SV trong trường biết để triển khai, hoàn thiện và cải tiến liên tục hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA).

Triển khai lấy ý kiến các bên liên quan (BLQ)

Việc xác định nhu cầu của xã hội thông qua ý kiến các BLQ là bước căn bản giúp Nhà trường xác định mục tiêu, góp phần hình thành và theo đuổi chất lượng GD của mình. Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các CSGD xác định được nhu cầu, nguyện vọng của các BLQ để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của các BLQ và bảo đảm sự hài lòng của các BLQ với chất lượng dịch vụ GD của CSGD. Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ các BLQ là căn cứ định hướng để triển khai các hoạt động dạy học, đào tạo và các hoạt động hỗ trợ học thuật khác một cách chất lượng, góp phần khẳng định vị thế và uy tín học thuật của một CSGD ĐH. Hơn nữa, ý kiến phản hồi từ các BLQ cũng cần được nhà trường xem xét ở cấp độ vĩ mô để đưa ra các chính sách về tuyển dụng, đầu tư học thuật, cơ sở vật chất, chính sách quản lý một cách phù hợp.

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan của Trường ĐH TBD có tính hệ thống từ sự phân nhiệm, phương pháp, công cụ thu thập và xử lý kết quả đến việc phân tích đánh giá đến việc sử dụng kết quả để cải tiến chất lượng.

Thu thập thông tin:

Nhà trường ban hành quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan (QT01/ĐBCL) với các biểu mẫu rõ ràng để khảo sát đánh giá và tư vấn cải tiến chất lượng dạy học, dịch vụ hỗ trợ như: (i) khảo sát ý kiến SV về hoạt động giảng dạy của GV (BM1a,b/QT01/ĐBCL); (ii) khảo sát ý kiến SV năm cuối về khóa học (BM02/QT01/ĐBCL); (iii) khảo sát ý kiến SV tốt nghiệp (BM03/QT01/ĐBCL); (iv) khảo sát ý kiến GV/SV/NTD về CTĐT và CDR (BM8a,b,c/QT01/ĐBCL); (v) khảo sát ý kiến CB-GV-NV về các hoạt động Nhà trường (BM04/QT01/ĐBCL); (vi) khảo sát sự hài lòng của SV về đội ngũ NV hỗ trợ (BM05/QT01/ĐBCL).

TT	Tên loại khảo sát	Biểu mẫu	Mục đích khảo sát	Thời gian khảo sát	Hình thức khảo sát	Link	Đơn vị thực hiện chính	Đơn vị phối hợp
----	-------------------	----------	-------------------	--------------------	--------------------	------	------------------------	-----------------

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 		HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018					Mã số:	
							Lần ban hành: 01	
		SỔ TAY CHẤT LƯỢNG					Ngày hiệu lực: 01/10/2023	
							Trang: 57/87	
1	Khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên (online + offline)	BM1a,b/QT01/ĐBCL	Khảo sát sự hài lòng của người học về các hoạt động giảng dạy của GV nhằm nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy.	Cuối mỗi học kỳ (mỗi học kỳ 2 đợt)	Online	Google forms	P.ĐBCL	P.ĐT
2	Khảo sát ý kiến người học về khóa học	BM02/QT01/ĐBCL	Nhằm thu thập thông tin tổng thể về chất lượng Nhà trường.	Đầu học kỳ II hằng năm	Online	Google forms	P.ĐBCL	P.ĐT
3	Khảo sát ý kiến người học tốt nghiệp	BM03/QT01/ĐBCL	Thông tin tổng thể về nguồn nhân lực mà Nhà trường đã đào tạo cho xã hội.	Các đợt người học tốt nghiệp	Online		P.ĐBCL	P.ĐT; TT KNHTS V
4	Khảo sát ý kiến CB-NV về các hoạt động của Nhà trường	BM04/QT01/ĐBCL	Giúp Nhà trường có những thay đổi chỉnh sửa chính sách, quy định, hướng dẫn,... trong các hoạt động liên quan để đáp ứng tốt hơn nữa những yêu cầu thiết thực của đội ngũ CB-NV và nâng cao chất lượng Nhà trường.	Tháng 8 hằng năm	Online	Google forms	P.ĐBCL	Các đơn vị được khảo sát
5	Khảo sát sự hài lòng của người học về đội ngũ nhân viên hỗ trợ tại các Phòng/Ban/Khoa/Viện/Trung tâm/Thư viện	BM05/QT01/ĐBCL	Giúp các đơn vị, nhân viên hỗ trợ có những thay đổi tích cực trong công việc của mình, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ của Nhà trường.	Tháng 8 hằng năm	Online	Google forms	P.ĐBCL	P.ĐT; TTKNH TSV
6	Khảo sát ý kiến CB-GV-Nhà khoa học về CĐR, CTĐT và	BM8a/QT01/ĐBCL	Khoa/Viện đào tạo có thêm cơ sở để có những điều chỉnh, cải tiến về CĐR và CTĐT mà	Trước khi kết thúc học kỳ II 02 tuần	Online/Hội thảo	Google forms	Khoa/Viện	P.ĐBCL

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
			Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 58/87

	hoạt động nhà trường		Khoa/Viện đã xây dựng					
7	Khảo sát ý kiến Cựu người học về CĐR, CTĐT	BM8b/ QT01/Đ BCL	Khoa/Viện đào tạo có thêm cơ sở để có những điều chỉnh, cải tiến về CĐR và CTĐT mà Khoa/Viện đã xây dựng	Các ngày hội cựu người học	Online/P hiểu khảo sát/Hội thảo,...	Google forms	Khoa/Vi ện	P.ĐBCL
8	Khảo sát ý kiến Nhà tuyển dụng về CĐR, CTĐT	BM8c/ QT01/Đ BCL	Khoa/Viện đào tạo có thêm cơ sở để có những điều chỉnh, cải tiến về CĐR và CTĐT mà Khoa/Viện đã xây dựng	Ngày hội việc làm/ Các đợt đưa NH thực tập, thực tế	Online/P hiểu khảo sát/Phỏng vấn,...	Google forms	Khoa/Vi ện	P.ĐBCL

Ngoài ra, hệ thống ĐBCL của trường là một hệ thống mở, sẵn sàng lắng nghe và khuyến khích sự đóng góp ý kiến của tất cả các bên liên quan như SV, cựu SV, NTD, CB-GV-NV, các đối tác... Mọi hoạt động của trường đều nhằm đáp ứng và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên liên quan được thiết kế, kiểm soát từ nhiều góc nhìn khác nhau.

Các phương pháp thu nhận ý kiến các bên liên quan của Khoa, Trường cũng rất đa dạng và bằng nhiều hình thức khác nhau tùy từng trường hợp cụ thể như: khảo sát bằng phiếu hỏi; trao đổi trực tiếp qua các cuộc họp, hội thảo, gặp mặt; gián tiếp qua các trang thông tin mạng, điện thoại, đường dây nóng, các cuộc họp giao ban, các buổi đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo Khoa, Trường với SV; các hội thảo hội nghị; ngày hội việc làm, ngày gặp mặt cựu SV; ...

Các công cụ sử dụng là bộ phiếu khảo sát và các phần mềm hỗ trợ, luôn có độ tin cậy cao. (i) Bộ phiếu khảo sát: Do Phòng Đảm bảo Chất lượng xây dựng dựa trên các yêu cầu của các điều khoản ISO và các yêu cầu của các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo của Bộ GD&ĐT và của AUN-QA. Các tiêu chí của bộ phiếu cũng như việc sử dụng phiếu khảo sát có thể thay đổi từng năm tùy theo mục tiêu khảo sát của năm học. (ii) Các phần mềm hỗ trợ: Phần mềm khảo sát ý kiến SV của Trung tâm Chuyển đổi số; Phần mềm Google Form; Excel...

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 59/87

- Hệ thống thông tin quản lý và hệ thống thông tin trao đổi trong trường
- Các Quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan của P.ĐBCL (QT01/ĐBCL)
- Các quy trình nghiệp vụ của Văn phòng trường
- Sổ tay chất lượng
- Các phần mềm quản lý, đào tạo

7.5 Thông tin dạng văn bản

Thông tin dạng văn bản của trường ĐH TBD gồm các Thông tin/văn bản bên ngoài và Thông tin/văn bản nội bộ, bao gồm hệ thống các văn bản, quy trình, quy định về ĐT, NCKH, PVCĐ và được lưu trữ dưới hai dạng: văn bản cứng (giấy) và văn bản mềm (điện tử).

Thông tin/văn bản bên ngoài: Văn phòng trường chịu trách nhiệm quản lý các thông tin/văn bản đi đến.

Thông tin/văn bản nội bộ: Sổ tay chất lượng; Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng (MTCL), Kế hoạch thực hiện MTCL và Sổ theo dõi việc thực hiện MTCL; Các thông tin/ văn bản nội bộ; Các Quy trình nghiệp vụ hiện hành; Hồ sơ nhân sự; Các văn bằng, chứng chỉ của SV; Thông tin về các CTĐT, cấp bằng, giảng dạy, Kết quả học tập của người học; kiểm tra đánh giá, tỷ lệ lên lớp và tốt nghiệp của người học; khả năng có việc làm của SV tốt nghiệp;...

Hồ sơ ĐBCL và KBCL: Khảo sát ý kiến các bên liên quan; sự hài lòng của người học đối với chương trình học; hiệu quả giảng dạy của GV; thông tin về người học; các tài nguyên học tập; những chỉ số thực hiện then chốt của trường: CSVC, tài chính, tuyển sinh, ...

Các tài liệu của hệ thống đảm bảo chất lượng được nhận biết qua tên tài liệu hoặc số hiệu, ngày hiệu lực, lần soát xét, sửa đổi và do người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt trước khi ban hành. Việc thay thế, sửa đổi các tài liệu được biên soạn, xem xét và được người có thẩm quyền phê duyệt. Người kiểm soát tài liệu chịu trách nhiệm cập nhật vào danh mục tài liệu nội bộ, nhân bản (photo), đóng dấu thích hợp, tham khảo ý kiến của BGH và tiến hành phân phối đến người sử dụng.

Tài liệu luôn sẵn có và được lưu giữ tại các vị trí thích hợp để nhân viên dễ dàng tra cứu. Các tài liệu bên ngoài trước khi đưa vào sử dụng phải được sự chấp thuận của

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 60/87

người có thẩm quyền, được nhận biết, phân phối và kiểm soát thông qua bản danh mục tài liệu bên ngoài, ký nhận tài liệu và phiếu thông báo thay đổi tài liệu.

Nhà trường rà soát, cập nhật thông tin thường xuyên. Các tài liệu lỗi thời được hủy bỏ, cắt góc hoặc đóng dấu “hết hiệu lực” nếu được giữ lại để tham khảo. Các hồ sơ liên quan đến hệ thống chất lượng được lưu giữ và được kiểm soát theo quy trình kiểm soát hồ sơ.

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 Hành chính và Quản trị thiết bị (QT07/HCQT) và lưu trữ trên Google Drive.

Nhà trường triển khai xây dựng hệ thống thông tin điện tử áp dụng trong việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong nhằm hỗ trợ hoạt động ĐT, NCKH và PVCD: xây dựng mô hình mạng Campus để quản lý và sử dụng tài nguyên CNTT; trang bị hệ thống mạng wifi giúp cho CB-GV-NV và SV có thể tiện lợi truy cập Internet và sử dụng tài nguyên CNTT vào hoạt động dạy và học cũng như công tác quản lý, NCKH và PVCD. Phần mềm Unisoft hỗ trợ quản lý SV, SV có thể cập nhật thông tin liên quan học vụ, đăng ký môn học, TKB, điểm thi,... Về công tác quản lý, Tất cả CB-GV-NV đều được cấp tài khoản email để truyền đạt các thông tin nội bộ của Trường đến CB-GV-NV nhanh nhất và chính xác nhất từ đó phục vụ tốt hơn trong công việc. Trường cũng đang xây dựng phần mềm Odoo để quản lý thông tin chung trong toàn trường một cách dễ dàng hơn, thông qua cổng CRM VÀ ERP. Đối với SV, SV được cấp một tài khoản trên phần mềm Unisoft và Moodle (LMS), từ đó SV có thể truy cập các thông tin cần thiết như TKB, đăng ký học phần, tra cứu lịch thi, điểm thi, ... và các thông tin của trường một cách nhanh chóng, tiện lợi. Các văn bản pháp quy và các văn bản quản lý được Trường phổ biến rộng rãi trong toàn trường qua các kênh thông tin: cổng thông tin nội bộ, website của Trường, hệ thống thư điện tử của các đơn vị, thư điện tử cá nhân của tất cả CB-GV-NV và SV.

Các thông tin dạng văn bản điện tử được lưu trữ và bảo quản tại các server tổng tại Trung tâm Chuyển đổi số.

Hệ thống quản lý, chất lượng, số lượng, sự thống nhất, an toàn của dữ liệu và thông tin được VPT và Trung tâm Chuyển đổi số rà soát, cập nhật hằng năm, xây dựng

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 61/87

giải pháp bảo mật và triển khai đồng loạt hệ thống máy tính người dùng nhằm đảm bảo an toàn thông tin từ người dùng đến hệ thống chung của Trường.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy trình Quản lý văn bản đi đến (QT07/HCQT)
- Hệ thống các thông tin văn bản pháp quy của trường
- Hệ thống các phần mềm quản lý, đào tạo
- Website: <https://tbd.edu.vn/>

8. Thực hiện

8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện

Nhà trường lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các quá trình để đáp ứng yêu cầu cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục, bằng cách: Xác định các yêu cầu với sản phẩm và dịch vụ giáo dục; Thiết lập tiêu chí cho quá trình; Xác định các nguồn lực cần thiết; Kiểm soát quá trình theo chuẩn mực; Xác định và lưu trữ các thông tin dạng văn bản cần thiết; Kiểm soát các quá trình thuê ngoài (mời giảng).

Nguyên tắc vận hành

Mọi hoạt động của Nhà trường đều tuân thủ chu trình Deming - PDCA, đều được thiết lập (P), triển khai (D), rà soát (C) và cải tiến (A)

- P (Plan) - Lập kế hoạch: thiết lập chính sách chất lượng, kế hoạch năm học, các quy trình/quá trình, quy trình, kế hoạch, giải pháp, điều kiện cần thiết để tạo ra dịch vụ/sản phẩm đáp ứng nhu cầu của các bên quan tâm.

- D (Do) - Thực hiện: triển khai và thực hiện những gì thiết lập, làm đúng những gì đã ban hành (các quy trình, hướng dẫn, thủ tục) mô tả lại đúng những gì đã làm theo các biểu mẫu.

- C (Check) - Kiểm tra, giám sát: Đánh giá, đo lường các quy trình/quá trình và dịch vụ/sản phẩm so với yêu cầu và so với chính sách, mục tiêu. Ghi nhận và báo cáo các kết quả và phân tích nguyên nhân để có những đề xuất để cải tiến.

- A (Act) - Cải tiến: Điều chỉnh, bổ sung các hoạt động liên tục để tăng hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện cụ thể với sản phẩm và dịch vụ giáo dục (đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng).

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 62/87

Nhà trường hoạch định việc thiết kế, phát triển và các đầu ra dự kiến đối với sản phẩm và dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng bao gồm: xây dựng và điều chỉnh chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo, lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy, đánh giá kết quả học tập, đánh giá chuẩn đầu ra, kiểm soát sự tương thích giữa phương pháp dạy học - kiểm tra đánh giá - chuẩn đầu ra, kiểm tra chất lượng trong quá trình giảng dạy, ...), NCKH, hỗ trợ người học và phục vụ cộng đồng, ... dựa trên các cơ sở sau:

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

8.2 Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Để cung cấp dịch vụ đào tạo vừa phù hợp với yêu cầu của các bên liên quan vừa tuân thủ theo các quy định của luật pháp, Nhà trường đảm bảo luôn lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của các bên liên quan một cách chu đáo trên cơ sở phù hợp với các quy định của pháp luật, phù hợp với chính sách và chiến lược phát triển Nhà trường, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu thị trường lao động và hội nhập quốc tế.

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

Trường ĐH TBD xây dựng và triển khai đề án tuyển sinh với các chính sách và quy định về tuyển sinh rõ ràng, chi tiết, được cập nhật thường xuyên cho phù hợp với quy định của Bộ GD&ĐT, theo chính sách và kế hoạch chiến lược của mình và có sự góp ý của các bên liên quan. Có triển khai phân tích dự báo nguồn nhân lực để xác định chỉ tiêu tuyển sinh qua các cuộc họp xây dựng đề án tuyển sinh. Thông tin về tuyển sinh được công bố công khai với nhiều hình thức đa dạng.

Nhà trường có các tiêu chí và phương pháp lựa chọn người học rõ ràng, đáp ứng theo yêu cầu chung của Bộ GD&ĐT, phù hợp với tình hình thực tế tại Trường có tham khảo nhu cầu thị trường lao động. Các tiêu chí và phương pháp lựa chọn người học cũng liên tục được rà soát, đánh giá và cải tiến hàng năm để đảm bảo tuyển chọn được những thí sinh có đủ năng lực và trình độ vào học tại Trường ĐH TBD.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 63/87

Nhà trường công bố chỉ tiêu và tiêu chí tuyển sinh hàng năm. Tất cả các CTĐT của trường đều công bố chuẩn đầu ra (SV tốt nghiệp có kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm đáp ứng nhu cầu xã hội và các bên liên quan).

Tất cả các thông tin dạng văn bản có liên quan luôn được cập nhật, cải tiến, lập sổ theo dõi và công bố công khai trên Website để các bên liên quan dễ nhận biết theo dõi và thực hiện.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Đề án tuyển sinh hàng năm
- Chức năng nhiệm vụ của Trung tâm Tuyển sinh và Truyền thông
- Website TT.TS-TT: <https://tbd.edu.vn/tuyen-sinh/>
- Website ĐH TBD: <https://tbd.edu.vn/>

8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục

8.3.1. Hoạch định, thiết kế và phát triển

Khi hoạch định, thiết kế và phát triển các sản phẩm giáo dục (chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ người học và phục vụ cộng đồng), Nhà trường luôn xem xét: các yêu cầu đối với sản phẩm/dịch vụ giáo dục; bản chất, thời gian và mức độ phức tạp; các giai đoạn cần thiết; xác nhận giá trị sử dụng & kiểm tra xác nhận; trách nhiệm và quyền hạn trong quá trình thiết kế phát triển; nguồn lực nội bộ & bên ngoài; kiểm soát sự tương tác giữa những người tham gia; sự tham gia của người học, người hưởng lợi vào quá trình; yêu cầu về việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ sau đó; mức độ kiểm soát quá trình thiết kế phát triển bởi bên quan tâm; các thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng minh yêu cầu thiết kế phát triển được đáp ứng.

8.3.2. Đầu vào của thiết kế và phát triển

Khi thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục, Nhà trường xác định các yêu cầu thiết yếu: đầu vào phải đầy đủ, rõ ràng và thích hợp; các mâu thuẫn ở đầu vào phải được giải quyết thỏa đáng; lưu giữ các thông tin đầu vào dưới dạng thông tin văn bản: các Quy trình nghiệp vụ và các văn bản có liên quan.

Cụ thể:

Việc xây dựng và phát triển chuẩn đầu ra (CDR), chương trình đào tạo (CTĐT) từ khi xác định nhu cầu mở ngành đến hoàn chỉnh chương trình, kế hoạch đào tạo, đề cương chi tiết các môn học được thực hiện theo Quy trình xây dựng/phát triển chuẩn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 64/87

đầu ra (QT01a/ĐT); Quy trình xây dựng/điều chỉnh, thẩm định và ban hành CTĐT (QT1b/ĐT).

Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo, phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai. Bản mô tả CTĐT, đề cương học phần đầy đủ thông tin và cập nhật và công bố công khai để các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của giảng viên và nghiên cứu viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng. Nhà trường đã xây dựng và ban hành văn bản quy định cụ thể về các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH mà GV phải thực hiện theo quy định hiện hành. Toàn bộ các bước thực hiện theo hướng dẫn trong các quy trình liên quan.

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

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:			
QUY TRÌNH ISO 21001:2018 HIỆN HÀNH			
TT	Ký hiệu	Tên Quy trình	Đơn vị ban hành
1	QT1a/ĐT	Quy trình xây dựng/phát triển chuẩn đầu ra	P.ĐT
2	QT1b/ĐT	Quy trình xây dựng/phát triển, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo	P.ĐT
3	QT01/BTTr	Quy trình Giám sát hoạt động đào tạo	Ban Th Tra
4	QT02/BTTr	Quy trình xử lý khiếu nại văn bằng chứng chỉ	Ban Th Tra
5	QT01/NCKH	Quy trình Quản lý hoạt động Nghiên cứu khoa học của cán bộ - giảng viên - nhân viên	P.NCKH-HTQT
6	QT02/NCKH	Quy trình Quản lý hoạt động sinh viên nghiên cứu khoa học	P.NCKH-HTQT

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		<i>Mã số:</i>
	ISO 21001:2018		<i>Lần ban hành:</i> 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		<i>Ngày hiệu lực:</i> 01/10/2023
			<i>Trang:</i> 65/87

7	QT03/NCKH	Quy trình thống kê loại hình, khối lượng nghiên cứu khoa học của CB-GV-NV	P.NCKH-HTQT
8	QT04/NCKH	Quy trình thống kê loại hình, khối lượng hoạt động sinh viên nghiên cứu khoa học và học thuật	P.NCKH-HTQT
9	QT05/NCKH	Quy trình, thủ tục đăng ký bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, chuyển giao công nghệ	P.NCKH-HTQT
10	QT06/ĐBCL	Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp	P.ĐBCL
11	HD01/ĐBCL	Hướng dẫn công việc đối sánh phục vụ công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục	P.ĐBCL
12	QT05/KNHTSV	Quy trình đánh giá điểm rèn luyện của sinh viên	TT. KNHTSV
13	QT08/KNHTSV	Quy trình Hỗ trợ SV có nhu cầu đặc biệt	TT. KNHTSV
14	QT10/KNHTSV	Quy trình khảo sát việc làm SV tốt nghiệp	TT. KNHTSV
15	QT11/KNHTSV	Quy trình Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ SV	TT. KNHTSV
16	QT12/KNHTSV	Quy trình Phục vụ cộng đồng	TT. KNHTSV

8.3.3. Kiểm soát thiết kế và phát triển

Nhà trường luôn kiểm soát đối với quá trình thiết kế và phát triển để đảm bảo rằng:

a) các kết quả cần đạt được xác định; b) các xem xét được thực hiện để đánh giá khả năng kết quả thiết kế và phát triển đáp ứng các yêu cầu; c) hoạt động kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng được thực hiện để đảm bảo sản phẩm và dịch vụ tạo ra đáp ứng các yêu cầu đối với ứng dụng xác định hoặc việc sử dụng dự kiến; d) các hành động cần thiết được thực hiện đối với những vấn đề được xác định trong quá trình xem xét hoặc trong hoạt động kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng.

Nhà trường kiểm soát chặt chẽ quá trình thiết kế và phát triển các dịch vụ giáo dục trong suốt quá trình đào tạo nhằm đảm bảo: mục đích đào tạo và phạm vi của khóa học (thời gian đào tạo); Các yêu cầu tiên quyết (nếu có) được xác định; Đặc trưng của người học được xác định theo ngành nghề đào tạo; Đáp ứng các yêu cầu về mục đích và phạm vi, có tính đến các đặc trưng của người học; Hồ sơ tốt nghiệp được xác định và lưu trữ đúng quy định; Yêu cầu của người học sau khi tốt nghiệp về nghiên cứu và làm việc sau đó (CTĐT xây dựng có tính mềm dẻo, có tính liên thông dọc và ngang, đảm bảo người học sau khi ra trường có thể làm việc trong các môi trường khác nhau theo lĩnh vực đào tạo hoặc làm công tác nghiên cứu hoặc học lên các bậc đào tạo cao hơn).

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 66/87

Kiểm soát thiết kế và phát triển chương trình đào tạo:

Việc xây dựng CDR và CTĐT được Nhà trường thực hiện theo Thông tư 17 của Bộ GD&ĐT (TT17/2021/TT-BGDĐT, ngày 22/6/2021, Quy định về chuẩn CTĐT; xây dựng, thẩm định và ban hành CTĐT các trình độ của GDĐH); theo Quyết định 1982 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam (QĐ1982/QĐ-TTg, ngày 18/10/2016) và theo mục tiêu giáo dục, sứ mạng tầm nhìn của ĐH TBD. Nhà trường xây dựng thành các quy trình nghiệp vụ, được theo dõi, rà soát cập nhật hàng năm từ khi mở mã ngành đến khâu tổ chức tuyển sinh, đào tạo, tốt nghiệp, hỗ trợ tìm kiếm việc làm cho người học tốt nghiệp,... đảm bảo: a) Kết quả học tập được đánh giá tương thích với CTĐT và CDR mong muốn đã công bố về kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm; b) Các hoạt động học tập: phù hợp với các hoạt động dạy học, kiểm tra đánh giá của giảng viên, phát huy tính tích cực, chủ động của người học. Sau mỗi học phần, P.ĐBCL tổ chức khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của GV, có tổng kết, đánh giá và báo cáo kết quả đến các bên liên quan.

Kiểm soát thiết kế và phát triển việc đánh giá tổng hợp

Việc thiết kế CTĐT được Nhà trường triển khai và đánh giá theo đúng quy chế quy định, có kiểm tra giám sát đảm bảo các kết quả học tập của người học khách quan, minh bạch và công bằng. Cụ thể, tất cả các bài thi đều phải đáp ứng đánh giá CDR đã công bố; đối với bài thi tự luận: P.ĐBCL chịu trách nhiệm kiểm tra xác suất 5% (3 ngày sau khi GV gửi kết quả chấm thi về khoa/viện/trung tâm). - Đối với bài thi TN trên giấy chấm bằng máy và thi trắc nghiệm trên máy tính: Ban Thanh tra sẽ kiểm tra xác suất 2% việc chấm thi do P.ĐBCL đảm nhận trước khi công bố kết quả thi.

Toàn bộ quá trình triển khai hoạt động giảng dạy từ khâu lập kế hoạch, thực hiện giảng dạy; tổ chức biên soạn và phát hành giáo trình, tài liệu tham khảo; việc thanh tra, kiểm tra thực hiện quy chế giảng dạy, giám sát kiểm tra quá trình, thi học kỳ; việc cảnh báo học tập; việc lập kế hoạch, thực hiện đánh giá kết quả học tập của SV, quản lý các chứng chỉ bằng cấp tốt nghiệp, ... được tiêu chuẩn hóa dưới dạng quy trình nhằm kiểm soát hoạt động giảng dạy của trường.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 67/87

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:			
QUY TRÌNH ISO 21001:2018 HIỆN HÀNH			
TT	Ký hiệu	Tên Quy trình	Đơn vị ban hành
1	QT03/ĐT	Quy trình lập kế hoạch giảng dạy và xếp thời khóa biểu	P.ĐT
2	QT05/ĐT	Quy trình xếp lịch thi học kỳ	P.ĐT
3	QT06/ĐT	Quy trình xét tốt nghiệp	P.ĐT
4	QT08/ĐT	Quy trình cấp phát bằng tốt nghiệp, bảng điểm và, giấy chứng nhận tốt nghiệp tạm thời	P.ĐT
5	QT06/VPT	Quy trình mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy	VPT
6	QT01/BTTr	Quy trình Giám sát hoạt động đào tạo	Ban Thanh Tra
7	QT02/BTTr	Quy trình xử lý khiếu nại văn bằng chứng chỉ	Ban Thanh Tra
8	QT02/ĐBCL	Quy trình tổ chức thi học kỳ	P.ĐBCL
9	QT03/ĐBCL	Quy trình Phúc khảo điểm thi kết thúc học phần	P.ĐBCL
10	QT01/ĐBCL	Quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan	P.ĐBCL
11	QT05/ĐBCL	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	P.ĐBCL
12	QT02/KBM	Quy trình thực tập tốt nghiệp	Khoa/Bộ môn
13	QT05/KNHTSV	Quy trình đánh giá điểm rèn luyện sinh viên	TT.KNHTSV
14	QT08/KNHTSV	Quy trình khảo sát việc làm sinh viên tốt nghiệp	TT.KNHTSV
15	QT08/HCQT	Quy trình quản lý văn bằng, chứng chỉ	P.HC&QTTB

8.3.4. Đầu ra của thiết kế và phát triển

Nhà trường đảm bảo rằng đầu ra của thiết kế và phát triển: a) đáp ứng các yêu cầu đầu vào; b) đầy đủ cho các quá trình sau đó để cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục; c) bao gồm hoặc viện dẫn tới các yêu cầu theo dõi và đo lường (khi thích hợp) và các chuẩn mực chấp nhận; d) quy định các đặc tính của sản phẩm và dịch vụ giáo dục là cốt yếu cho mục đích dự kiến của chúng cũng như việc cung cấp an toàn và thích hợp sản phẩm và dịch vụ đó. e) được lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản.

Tất cả các đầu ra của thiết kế và phát triển - tài sản của người học (các hồ sơ như bài thi, điểm thi, kết quả học tập, sản phẩm trí tuệ, văn bằng chứng chỉ, ...) khi đang còn thuộc sự quản lý của Trường được bảo quản tốt, không để mất mát, hư hỏng, được cấp phát đúng quy định. Trong trường hợp mất mát, hư hỏng hoặc không phù hợp với việc

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 68/87

sử dụng đều được xử lý theo quy chế, quy định và thông báo kịp thời với người học để cùng phối hợp giải quyết. Các hồ sơ liên quan đến đào tạo được lưu giữ và bảo quản theo Quy trình quản lý văn bản, chứng chỉ (QT08/HCQT) và Quy trình quản lý dữ liệu điểm của Phòng Đào tạo (QT07/ĐT).

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:			
QUY TRÌNH ISO 21001:2018 HIỆN HÀNH			
TT	Ký hiệu	Tên Quy trình	Đơn vị ban hành
1	QT07/ĐT	Quy trình quản lý dữ liệu điểm	P.ĐT
2	QT08/HCQT	Quy trình quản lý văn bản, chứng chỉ	P.HC&QTTB

8.3.5. Thay đổi thiết kế và phát triển

Nhà trường nhận biết, xem xét và kiểm soát ở mức độ cần thiết những thay đổi tạo ra trong hoặc sau thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ giáo dục như CĐR, CTĐT, kết quả học tập, ... để đảm bảo rằng không có tác động bất lợi tới sự phù hợp với các yêu cầu hoặc kết quả. Nhà trường lưu giữ thông tin dạng văn bản về: a) những thay đổi đối với thiết kế và phát triển; b) kết quả của việc xem xét; c) việc cho phép thay đổi; d) hành động được thực hiện để ngăn ngừa những tác động bất lợi.

Việc cập nhật, cải tiến CĐR, CTĐT hoặc các quy trình nghiệp vụ định kỳ hoặc theo chu kỳ đều phải được thực hiện đúng quy chế quy định và Quy trình nghiệp vụ. Các văn bản có liên quan đều được lưu giữ ở Văn phòng trường và P.ĐBCL. Các kết quả học tập của người học (điểm kiểm tra, điểm thi, ...) nếu có sai sót phải được chỉnh sửa đúng quy chế và được lưu giữ minh chứng tại Phòng Đào tạo (Biên bản chỉnh sửa điểm, điểm trước và sau khi chỉnh sửa, ...).

8.4 Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

Các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp là mua các tài liệu, hàng hóa phục vụ giảng dạy, nghiên cứu khoa học và việc mời giảng viên thỉnh giảng. Các SP và DV này được Nhà trường kiểm soát chặt chẽ nhằm đảm bảo rằng các quá trình, SP/DV do bên ngoài cung cấp phù hợp với nhu cầu đào tạo, NCKH, được kiểm soát với các tiêu chí đánh giá, lựa chọn, theo dõi kết quả thực hiện và đánh giá lại.

Đối với tài liệu phục vụ giảng dạy, nghiên cứu khoa học:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 69/87

- Tài liệu học tập chính do Nhà trường đặt hàng cho giảng viên giảng dạy tại các đơn vị đào tạo viết theo các yêu cầu về format, nội dung bám sát chương trình đào tạo, có tổ chức phản biện và xuất bản nội bộ, đảm bảo 100% người học được cung cấp đầy đủ tài liệu học tập vào đầu mỗi học kỳ.

- Các tài liệu tham khảo (sách, báo, khóa luận, luận văn,...), Thư viện chịu trách nhiệm chính lưu trữ hoặc mua mới, mua bổ sung hàng năm theo yêu cầu người đọc. Việc cung cấp tài liệu của thư viện (dạng giấy và dạng điện tử) luôn đảm bảo tính bản quyền.

Đối với quá trình mua hàng:

Quá trình này được kiểm soát bằng các quy trình nghiệp vụ là Quy trình mua sắm và bàn giao tài sản, công cụ dụng cụ (QT02/HCQT) của phòng Hành chính và Quản trị thiết bị. 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. Việc mua sắm phải qua đấu thầu, kiểm tra kiểm soát chặt chẽ của bộ phận chuyên trách của Phòng Hành chính và Quản trị thiết bị. 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 và chất lượng đào tạo của nhà Trường.

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

Đối với việc mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên:

Giảng viên trong cơ sở giáo dục đại học 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. Việc mời giảng được thực hiện theo quy trình mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên (QT06/VPT). 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 đại học và sau đại học. Các đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện trực tiếp gồm: Các Khoa/Viện/Trung tâm, Phòng Đào tạo, Ban Thanh tra, Văn phòng trường.

- Nhà trường phải nắm rõ 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

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 70/87

tại các văn bản của Bộ Giáo dục-Đào tạo (Luật giáo dục, Luật giáo dục đại học, Thông tư,..) và các văn bản quy định hiện hành có liên quan của Trường ĐH TBD.

- 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/viện ký duyệt danh sách giảng viên mời giảng và tiếp nhận các hồ sơ, lý lịch 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 đề cương chi tiết, việc thực hiện lịch trình giảng dạy...), theo dõi vắng bù của giảng viên, tính thù lao giảng dạy của giảng viên.

+ Văn phòng trường chịu trách nhiệm kiểm tra và lưu trữ hồ sơ giảng viên thỉnh giảng; kiểm soát việc tính thù lao giảng dạy 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.

+ Ban Thanh tra theo dõi hoạt động giảng dạy, theo dõi vắng giờ, bù giờ thực hiện theo quy trình thanh tra đào tạo, kiểm tra việc chấm thi trắc nghiệm của Khoa/Bộ môn.

+ Phòng Đảm bảo Chất lượng chịu trách nhiệm tổ chức khảo sát ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên từng học kỳ.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Hệ thống học liệu của thư viện.
- Website thư viện: <https://tbd.edu.vn/thu-vien/>
- Quy trình mời giảng và quản lý hoạt động giảng dạy của giảng viên (QT06/VPT)
- Quy trình mua sắm và bàn giao tài sản, công cụ dụng cụ (QT02/HCQT)

8.5 Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục

8.5.1 Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Nhà trường thực hiện việc tạo SP và cung cấp DV dưới điều kiện được kiểm soát, bao gồm: Sự sẵn có của các thông tin dạng văn bản; Các nguồn lực theo dõi và đo lường; Thực hiện các hoạt động theo dõi, đo lường, phản hồi khiếu nại, đánh giá kết quả...; Cơ sở hạ tầng và môi trường thực hiện; Phân công cho nhân sự có năng lực; Xác nhận và

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 71/87

xác nhận lại giá trị sử dụng; Hành động ngăn ngừa sai lỗi của con người; Các hoạt động trước và sau giao sản phẩm.

Nhập học

Sau khi trúng tuyển, Nhà trường tổ chức Chương trình Sinh hoạt đầu khoá. Đây là hoạt động nhằm trang bị cho Tân sinh viên ĐH TBD những thông tin cần thiết khi bước vào giảng đường đại học. Theo đó, hành trang sẽ giúp các bạn chuẩn bị sẵn sàng cho những năm học sắp tới.

Mọi thông tin liên quan, người học có thể đăng nhập cổng thông tin:

<https://tbd.edu.vn/tuyen-sinh/>; <https://tbd.edu.vn/dao-tao/> hoặc nhấn tin vào fanpage để tra cứu thông tin.

Điều kiện nhập học

Các thông tin liên quan đến thủ tục nhập học được công bố công khai trên Website tuyển sinh và gửi giấy báo đến từng thí sinh trúng tuyển. Các hồ sơ tuyển sinh đều được lưu trữ tại Trung tâm Tuyển sinh và Truyền thông và Phòng Đào tạo, đảm bảo khả năng truy xuất nguồn gốc của từng quyết định nhập học.

Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Người học được Nhà trường phổ biến cung cấp các thông tin về việc giảng dạy; Hỗ trợ học tập; Hỗ trợ quản trị việc học tập thông qua các nội dung liên quan đến quy chế đào tạo; chương trình đào tạo; tổ chức đào tạo; kiểm tra và thi học phần; điểm và cách tính điểm; xử lý học vụ và các thủ tục có liên quan; xét và công nhận tốt nghiệp. Phòng Đào tạo, Phòng Kế toán - Tài chính, Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ sinh viên, Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên phổ biến đến người học những quy định của Nhà trường. Cụ thể, Phòng Đào tạo đã giới thiệu về chương trình đào tạo, tổ chức đào tạo, kiểm tra và thi học phần, điểm và cách tính điểm, xử lý học vụ và các thủ tục liên quan, xét và công nhận tốt nghiệp để người học nắm vững thông tin trong lộ trình đào tạo sắp tới.

Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ sinh viên tư vấn cho các bạn thủ tục để hỗ trợ sinh viên như: Tư vấn chính sách (Vay vốn ngân hàng, tạm hoãn nghĩa vụ quân sự, giảm thuế thu nhập cá nhân, bổ sung hồ sơ xét học bổng và các hồ sơ khác, miễn giảm học phí theo quy định tại các thông tư, nghị định chính phủ); chế độ và hỗ trợ cấp giấy xác nhận sinh viên; giới thiệu nhà trọ, ký túc xá; học bổng; tiếp nhận đăng ký và mua bảo hiểm y tế.

Phòng Kế toán - Tài chính phổ biến chính sách học bổng, cách thức đóng học phí.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 72/87

Đánh giá tổng hợp

Nhà trường công bố cách thức đánh giá học phần (lý thuyết, thực hành, đồ án, thực tập,...), các hình thức thi kết thúc học phần (trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp, tiểu luận, bài tập lớn, hoặc kết hợp các hình thức), một số lưu ý khi kiểm tra đánh giá: trùng ca thi, sự cố thi, chống gian lận trong thi cử, đạo văn, ... Điểm số và hồ sơ thi, hồ sơ tốt nghiệp được lưu giữ ở Phòng Đào tạo và Phòng Đảm bảo chất lượng theo quy định của Bộ GD&ĐT.

Ghi nhận việc học tập đã được đánh giá

Các kết quả đánh giá (giữa kỳ, cuối kỳ, tốt nghiệp) luôn được Nhà trường phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập. Ngoài Quy chế hiện hành của Bộ GD&ĐT, Nhà trường còn ban hành Quy chế học vụ, các quy trình ISO liên quan đến các công tác đào tạo, trong đó nêu rõ quy định về việc phản hồi kết quả đánh giá của người học.

Nếu chưa hài lòng với kết quả học tập, người học có thể khiếu nại trực tiếp với GV (điểm giữa kỳ) và làm đơn phúc khảo theo quy chế học vụ (điểm thi và tốt nghiệp).

Tất cả các kết quả học tập của người học đều được lưu giữ dưới dạng văn bản giấy và bản điện tử theo quy chế, quy định.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Nội dung sinh hoạt tân sinh viên đầu khóa của P.ĐT; TT KN&HTSV; P.KT-TC; Tổ chức Đoàn – Hội
- Cổng thông tin người học: <https://tbd.edu.vn/tuyen-sinh/>; <https://tbd.edu.vn/dao-tao/>
- Thủ tục nhập học của tân sinh viên
- Các quy trình liên quan đến đánh giá kết quả học tập của người học: Quy trình tổ chức thi học kỳ; Quy trình thực tập tốt nghiệp; Quy trình xét tốt nghiệp
- Quy chế học vụ của Bộ GD&ĐT và của Trường ĐH TBD (QT02/ĐT)
- Các quy trình của Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ SV;
- Các quy trình liên quan thu học phí (QT01/KTTC) và hoàn trả học phí (QT02/KTTC)
- Quy trình phúc khảo bài thi kết thúc học phần (QT03/ĐBCL)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 73/87

8.5.2 Nhận biết và truy xuất nguồn gốc

Đối với người học: Toàn bộ sự tiến bộ của người học, lộ trình học tập và tình trạng việc làm sau khi tốt nghiệp 6 tháng đến 1 năm đều có thể nhận biết và xác định, truy xuất thông qua các hồ sơ liên quan đến quá trình học tập, rèn luyện và hoạt động cấp phát văn bằng chứng chỉ được lưu giữ ở Phòng Đào tạo. Ngoài ra, người học có thể truy xuất thông tin cá nhân thông qua tài khóa Nhà trường cung cấp.

Đối với CB-GV-NV: Tất cả các kết quả công việc (theo chức năng nhiệm vụ được phân), nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và các kết quả đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đều được lưu giữ dễ dàng được nhận biết và xác định, truy xuất thông qua hồ sơ nhân sự được lưu giữ ở Văn phòng trường.

Hồ sơ thực hiện:

- Hồ sơ người học được lưu giữ ở P.ĐT
- Hồ sơ nhân sự được lưu giữ ở Văn phòng trường

8.5.3 Tài sản của bên quan tâm

Các tài sản của bên quan tâm (tài liệu, quyền sở hữu trí tuệ và dữ liệu cá nhân, các hồ sơ như bài thi, điểm thi, kết quả điểm quá trình học, giấy chứng nhận, văn bằng và các tài liệu liên quan khác) khi đang còn thuộc sự quản lý của Trường phải nhận biết, kiểm tra xác nhận, bảo vệ, bảo đảm an toàn. Khi bên quan tâm có yêu cầu cung cấp để sử dụng (ví dụ: bảng điểm, giấy chứng nhận, ...), Nhà trường sẽ cung cấp đúng quy định.

Khi tài sản của bên quan tâm bị mất mát, hư hỏng hoặc được phát hiện không phù hợp cho việc sử dụng, Nhà trường thông báo việc này cho bên quan tâm có liên quan và thực hiện hành động khắc phục thích hợp và phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về các vấn đề xảy ra.

8.5.4 Bảo toàn

Các hồ sơ liên quan đến đào tạo được lưu giữ và bảo quản theo quy trình quản lý văn bản đi - đến nhằm bảo toàn đầu ra trong suốt quá trình tạo sản phẩm và cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 74/87

8.5.5 Bảo vệ và minh bạch dữ liệu người học

Tất cả các dữ liệu của người học đều được Nhà trường bảo vệ, minh bạch dữ liệu và duy trì bằng thông tin dạng văn bản (giấy và điện tử). Các thông tin này được lưu trữ ở Phòng Đào tạo, người học và các bên quan tâm khác tiếp cận dữ liệu về chính họ và có thể sửa hay cập nhật dữ liệu về họ. Ngoài ra, Nhà trường chỉ được thu thập và chia sẻ dữ liệu về người học với sự đồng ý rõ ràng của họ.

8.5.6 Kiểm soát thay đổi về sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Tất cả những thay đổi đối với việc tạo sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ đều được Nhà trường xem xét và kiểm soát theo quy trình, được phê duyệt của cấp có thẩm quyền để đảm bảo duy trì sự phù hợp với các yêu cầu và đúng luật định. Mọi thông tin liên quan đến sự thay đổi đều được lưu giữ dạng văn bản (mô tả kết quả xem xét thay đổi, người cho phép thay đổi và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc xem xét này).

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy chế học vụ của Bộ GD&ĐT và của Trường ĐHBTD (Quy trình chỉnh sửa điểm)
- Quy trình quản lý dữ liệu điểm (QT07/ĐT);
- Quy trình quản lý văn bản đi đến (QT07/HCQT)

8.6 Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Việc thông qua sản phẩm và dịch vụ cho người học và bên hưởng lợi khác chỉ được tiến hành sau khi đã hoàn thành thỏa đáng các sắp đặt theo hoạch định, nếu không thì phải được sự phê duyệt của người có thẩm quyền và, nếu có thể, của người học và bên hưởng lợi khác.

Nhà trường duy trì thông tin dạng văn bản về việc thông qua sản phẩm và dịch vụ về: a) bằng chứng về sự phù hợp với chuẩn mực chấp nhận; b) khả năng truy xuất đến (những) người cho phép thông qua.

Cụ thể: Tất cả các tài liệu học tập cung cấp cho người học đều được biên soạn theo sự phân công, định dạng thống nhất, được qua phản biện và được phê duyệt trước khi xuất bản. Các tài liệu tham khảo thư viện cung cấp cho bạn đọc đều đảm bảo bản quyền; Tất cả các chương trình đào tạo đều được biên soạn theo quy trình và đáp ứng các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, có cập nhật cải tiến; Tất cả các kết quả học tập, rèn luyện, nghiên cứu khoa học, hoạt động phục vụ cộng đồng, văn bằng, chứng chỉ,... của

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 75/87

người học đều được công bố cho người học và được lưu giữ, được truy xuất theo yêu cầu đúng quy chế quy định của Nhà trường.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- *Hồ sơ biên soạn sách ban hành nội bộ của Thư viện quản lý;*
- *Quy trình xây dựng, phát triển CDR (QT1a/ĐT);*
- *Quy trình xây dựng/phát triển, thẩm định và ban hành CTĐT (QT1b/ĐT);*
- *Quy trình quản lý văn bằng, chứng chỉ (QT08/HCQT);*
- *Thông tin về các kết quả học tập, rèn luyện của người học lưu giữ ở P.Đào tạo.*

8.7 Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp

Tất cả các kết quả đầu ra không phù hợp (trước, trong hoặc sau sử dụng hoặc chuyển giao) như sự sai lệch của các văn bản hành chính (văn bản đi), chương trình đào tạo, điểm số, kết quả học tập của người học, văn bằng chứng chỉ, các sản phẩm hàng hóa,... đều được Nhà trường nhận biết, kiểm soát và thực hiện các hành động thích hợp dựa theo bản chất của sự không phù hợp và tác động của sự không phù hợp đó tới sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ giáo dục nhằm ngăn ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến.

Nhà trường xử lý đầu ra không phù hợp theo một hoặc các cách sau: a) khắc phục; b) tách riêng, ngăn chặn, thu hồi hoặc tạm dừng việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ; c) thông báo cho người học hoặc bên hưởng lợi khác; d) có được sự cho phép chấp nhận có nhân nhượng.

Nhà trường lưu giữ tất cả những thông tin về sản phẩm không phù hợp và các biện pháp khắc phục dưới dạng văn bản (mô tả việc cung cấp chương trình; b) mô tả đầu ra không phù hợp; c) mô tả hành động được thực hiện; d) mô tả mọi sự nhân nhượng đạt được; e) nhận biết thẩm quyền quyết định hành động đối với sự Không phù hợp).

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

- Kết quả thi, kiểm tra của sinh viên không đạt yêu cầu quy định.
- Chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo không phù hợp yêu cầu quy định, yêu cầu các bên liên quan.
- Văn bằng đánh máy sai, cập nhật điểm thi sai, ...

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 76/87

- Giảng viên vắng dạy hoặc đi trễ về sớm có biên bản của thanh tra.
- + Đối với sinh viên thi không đạt yêu cầu, Nhà trường tổ chức học lại theo quy chế.
- + Đối với chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo không phù hợp với quy định; Nhà trường tổ chức điều chỉnh chương trình và kế hoạch đào tạo tương ứng.
- + Đối việc đánh máy sai văn bản, cập nhật điểm thi sai thì hiệu chỉnh và trình phê duyệt lại.
- + Giảng viên vắng dạy hoặc đi trễ về sớm có biên bản của thanh tra sẽ được khắc phục theo quy chế: GV dạy bù, trừ lương nếu có biên bản thanh tra, ...

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.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy chế học vụ của Trường ĐH TBD
- Thông báo điều chỉnh cải tiến các quy trình nghiệp vụ hàng năm của P.ĐBCL
- Quy trình giám sát hoạt động đào tạo của Ban Thanh tra (QT01/BTTr)
- Quy trình Phúc khảo bài thi kết thúc học phần (QT03/ĐBCL)
- Quy trình xây dựng/phát triển CDR (QT1a/ĐT);
- Quy trình xây dựng/phát triển, thẩm định và ban hành CTĐT (QT1b/ĐT);

9. Đánh giá kết quả thực hiện

9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

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

- a. Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động giảng dạy với quy định của Bộ GD&ĐT.
- b. Đảm bảo hệ thống ĐBCL ban hành có hiệu lực, hiệu quả.
- c. Nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 77/87

Tất cả đều được lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về việc theo dõi, đo lường, phân tích, đánh giá và những kết quả của việc này.

Sự thỏa mãn của các bên liên quan (người học và các bên hưởng lợi khác)

Trường đảm bảo thực hiện việc theo dõi các thông tin về sự chấp nhận của các bên liên quan đối với các hoạt động do trường cung cấp, coi đó như là một trong những thước đo về thành quả của hệ thống ĐBCL. Các phương pháp thu nhận ý kiến các bên liên quan của Trường rất đa dạng và bằng nhiều hình thức khác nhau như: khảo sát bằng phiếu hỏi; trao đổi trực tiếp qua các hội thảo, gặp mặt; gián tiếp qua các trang thông tin mạng, điện thoại; ... Một kênh thông tin nữa để Khoa, Trường thu nhận ý kiến của các bên liên quan là thông qua các cuộc họp giao ban, các buổi đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo Khoa, Trường với NH các hội thảo hội nghị; ngày hội việc làm, ngày gặp mặt cựu NH; ...

Các công cụ sử dụng là bộ phiếu khảo sát và các phần mềm hỗ trợ, luôn có độ tin cậy cao.

Nhà trường ban hành quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan (QT01/ĐBCL) với các biểu mẫu rõ ràng để khảo sát đánh giá và tư vấn cải tiến chất lượng dạy học, dịch vụ hỗ trợ như: (i) khảo sát ý kiến NH về hoạt động giảng dạy của GV (BM1a,b/QT01/ĐBCL); (ii) khảo sát ý kiến NH năm cuối về khóa học (BM02/QT01/ĐBCL); (iii) khảo sát ý kiến NH tốt nghiệp (BM03/QT01/ĐBCL); (iv) khảo sát ý kiến GV/NH/NTD về CTĐT và CDR (BM8a,b,c/QT01/ĐBCL); (v) khảo sát ý kiến CB-GV-NV về các hoạt động Nhà trường (BM04/QT01/ĐBCL); (vi) khảo sát sự hài lòng của NH về đội ngũ NV hỗ trợ (BM05a,b/QT01/ĐBCL).

Khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên: Hàng năm, vào tuần cuối mỗi học kỳ, P.ĐBCL triển khai khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của GV nhằm: Tạo môi trường cho SV nhận xét, góp ý về hoạt động dạy và học; Nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong giảng dạy; Tạo kênh thông tin giúp GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy; Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá GV.

Khảo sát sự hài lòng của người học năm cuối, cựu người học, giảng viên, nhà tuyển dụng: Cuối học kỳ II, P.ĐBCL triển khai khảo sát ý kiến người học về khóa học, về chất lượng đội ngũ NV hỗ trợ; Khảo sát ý kiến người học tốt nghiệp về tình trạng việc làm; Khảo sát ý kiến của GV-NV về chất lượng hoạt động Nhà trường nhằm nâng

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 78/87

cao hiệu quả hoạt động của Nhà trường; khảo sát ý kiến của giảng viên, nhà tuyển dụng, cựu người học về CTĐT và CDR. Số lượng phiếu thu được mỗi đợt khá lớn, đồng thời phần mềm giúp loại bỏ các phiếu không hợp lệ, đã góp phần tăng độ tin cậy của dữ liệu thu được. Các công cụ của từng loại khảo sát đều đã được ấn định thành các biểu mẫu cụ thể, phục vụ cho từng loại hình khảo sát, do vậy thông tin thu được có thể sử dụng để đối sánh giữa các năm.

Ngoài hệ thống khảo sát ý kiến các bên liên quan của P.ĐBCL, từng bộ phận chức năng đều tiến hành khảo sát ý kiến các bên liên quan theo quy định chức năng nhiệm vụ của đơn vị để cải tiến công việc. Ví dụ: TT.KN&HTSV sau mỗi hoạt động phục vụ cộng đồng (hiến máu nhân đạo, mùa hè xanh, công tác tình nguyện,...) đều tổ chức khảo sát ý kiến NH và người hưởng thụ công trình; Thư viện tổ chức khảo sát ý kiến bạn đọc về nhu cầu nguồn học liệu; Phòng Hành chính và Quản trị thiết bị có bộ phận tiếp nhận và xử lý kịp thời tình trạng cơ sở vật chất, trang thiết bị tại các phòng học, phòng Thí nghiệm/thực hành;... Các thông tin thu được qua các kênh góp ý bằng các đối thoại, hòm thư góp ý, bằng điện thoại, đường dây nóng, ... Nhà trường giao trách nhiệm cho từng đơn vị chủ trì xử lý, báo cáo và lưu trữ.

Việc thu thập, lựa chọn, xử lý và sử dụng thông tin phản hồi được Khoa, Trường thực hiện đúng trình tự, khoa học. Phương pháp sử dụng đa dạng, các công cụ sử dụng có độ tin cậy, đối sánh được ý kiến của các bên liên quan để làm căn cứ cải tiến chất lượng.

Những khiếu nại của các bên liên quan được xử lý kịp thời và thỏa đáng:

Đối với người học: các kết quả đánh giá giữa kỳ nếu có khiếu nại đều được giảng viên xử lý trước khi thi học kỳ. Nếu người học khiếu nại về kết quả thi học kỳ, thì làm đơn phúc khảo. Nếu khiếu nại về văn bằng chứng chỉ, Nhà trường xử lý theo Quy trình Xử lý khiếu nại về văn bằng chứng chỉ của Ban Thanh Tra (QT02/BTTr). Ngoài ra, Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ sinh viên có bộ phận tiếp khách và lập Sổ theo dõi và trả lời những thắc mắc của phụ huynh và sinh viên.

Đối với các bên liên quan khác: Nhà trường xử lý các khiếu nại theo đúng quy định và luật định tùy trường hợp.

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được Trường phân tích và đánh giá:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG  TBD	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018		Mã số:
			Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		Ngày hiệu lực: 01/10/2023
			Trang: 79/87

Các đơn vị liên quan phân tích và đánh giá các dữ liệu thích hợp, các thông tin có được qua thu nhận trực tiếp hoặc từ hoạt động theo dõi, đo lường của P.ĐBCL gửi về.

Các kết quả phân tích được sử dụng để đánh giá: Sự phù hợp của sản phẩm/dịch vụ; Mức độ thỏa mãn của bên hưởng lợi; Mức độ thỏa mãn của nhân viên; Kết quả hoạt động và hiệu lực của Nhà trường; Kế hoạch được thực hiện có hiệu lực. Hiệu lực của các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội; Nhu cầu cải tiến các đơn vị.

Tùy thuộc từng loại khảo sát, thông thường sau khi thu thập ý kiến phản hồi của các bên liên quan, P. ĐBCL tiến hành tập hợp, xử lý, phân tích và đánh giá sơ bộ trong các báo cáo về kết quả khảo sát và gửi đến các đơn vị có liên quan. Tại các cuộc họp giao ban đào tạo, giao ban công tác và họp Khoa, các ý kiến của các bên liên quan cũng được rà soát, căn cứ vào các dữ liệu của kết quả khảo sát, các đơn vị phân tích, đánh giá và đề xuất những điều chỉnh, cải tiến chất lượng.

Các kết quả khảo sát ý kiến NH về hoạt động giảng dạy của GV sẽ được P.ĐBCL gửi đến từng GV và lãnh đạo Khoa biết để phát huy những mặt mạnh, cải tiến những tồn tại nhằm nâng cao chất lượng hoạt động dạy học. Những GV nào có ý kiến NH hài lòng dưới 75%, Khoa/Bộ môn tổ chức gặp mặt và trao đổi với GV về những ý kiến đóng góp của NH. Lãnh đạo Khoa sẽ sử dụng kết quả khảo sát này để có kế hoạch phân tiết giảng dạy, hợp đồng mời giảng, xếp loại thi đua hàng năm. Đối với các loại khảo sát ý kiến khác, lãnh đạo các đơn vị nhận kết quả khảo sát nhằm hỗ trợ cho việc ra các quyết định cho sự phát triển nguồn nhân lực, vật lực, CTĐT và CĐR, ... Sau mỗi học kỳ và cuối năm học, Khoa phải lập một báo cáo về việc sử dụng các kết quả khảo sát để cải tiến hệ thống và gửi về P.ĐBCL tổng hợp. Báo cáo việc sử dụng các kết quả khảo sát ý kiến GV, NTD và cựu NH để xây dựng, điều chỉnh CTĐT và CĐR. Trong các giai đoạn điều chỉnh, cập nhật CTĐT, kết quả phản hồi của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ điều chỉnh khối lượng kiến thức các HP trong chương trình, điều chỉnh CĐR, ĐCHP, Tài liệu học tập,....

Các kết quả khảo sát được xử lý, đánh giá và làm cơ sở để cải tiến liên tục, thường xuyên tất cả các hoạt động của Trường nhằm duy trì và nâng cao chất lượng CTĐT và các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và hoạt động phục vụ cộng đồng.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 80/87

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan (QT01/ĐBCL)
- Quy trình phúc khảo bài thi của Bộ phận Khảo thí thuộc phòng ĐBCL (QT03/ĐBCL)
- Quy trình giám sát hoạt động đào tạo của Ban Thanh tra (QT02/BTTr)
- Sổ tổng hợp nội dung yêu cầu và phản hồi của phụ huynh/sinh viên của TT.KNHTSV

9.2 Đánh giá nội bộ

- Nhà trường thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá bao gồm: tần suất, phương pháp, trách nhiệm, kế hoạch, báo cáo trên cơ sở: tầm quan trọng của các quá trình, sự thay đổi và kết quả đánh giá trước đó.

- Xác định chuẩn mực đánh giá, phạm vi của mỗi lần đánh giá;

- Chuyên gia đánh giá là những CB-GV-NV đã qua các lớp đào tạo kiểm định viên/đánh giá viên. Nhà trường lựa chọn chuyên gia và thực hiện cuộc đánh giá đảm bảo tính khách quan, không thiên vị; Lưu ý: chuyên gia đánh giá không được đánh giá chính công việc của mình hay đơn vị mình.

- Tiến hành không chậm trễ sự khắc phục và hành động không phù hợp thích hợp;

- Tất cả thông tin của mỗi đợt đánh giá nội bộ đều được lưu trữ thông tin dạng văn bản: Thông báo, kế hoạch đánh giá, bằng chứng thực hiện chương trình và các kết quả đánh giá, các hành động khắc phục phòng ngừa các lỗi không phù hợp (kể cả lỗi lưu ý).

Trường ĐH TBD ban hành Quy trình đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài (QT05/ĐBCL). Trong đó:

- 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 ISO 21001:2018, các yêu cầu của các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo của Bộ GD&ĐT và của AUN-QA; với các quy trình quy định của Trường, thông qua đó xác định tính hiệu lực của hệ thống chất lượng. Việc đánh giá nội bộ được thực hiện cho các hệ thống quản lý chất lượng sau:

+ ISO: Thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ mỗi năm 2 lần tương ứng với 2 học kỳ/năm học.

+ AUN-QA: Đánh giá nội bộ cấp chương trình đào tạo theo chương trình các khoa/viện đăng ký.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 81/87

+ MOET: Đánh giá nội bộ theo bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục/chương trình đào tạo của Bộ Giáo dục & Đào tạo.

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

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

- Lãnh đạo các phòng/ban/khoa/viện/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.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy trình đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài (QT05/ĐBCL)
- Hồ sơ đánh giá nội bộ ISO hàng năm của P.ĐBCL
- Báo cáo tự đánh giá để kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo được lưu giữ ở P.ĐBCL.

9.3 Xem xét của lãnh đạo

Nhà trường định kỳ thực hiện việc xem xét và lưu trữ thông tin văn bản các kết quả xem xét của lãnh đạo.

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 quản lý chất lượng, xem xét tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường. Các cuộc họp này có thể xem xét toàn bộ hoặc một phần hệ thống theo Quy trình xem xét của lãnh đạo. Các hoạt động xem xét được thực hiện thông qua các cuộc họp:

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 82/87

- Hợp với Hội đồng Trường, Ban Giám hiệu và Lãnh đạo của tất cả các đơn vị;
- Hợp giao ban hàng tháng giữa Ban Giám hiệu với Lãnh đạo các đơn vị;
- Hợp học vụ hàng tuần vào vào thứ 2 hoặc thứ 6 giữa giữa Ban giám hiệu, Lãnh đạo Phòng đào tạo và các đơn vị có liên quan;
- Hợp giao ban công tác sinh viên của Ban Giám hiệu, Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ sinh viên với Lãnh đạo các đơn vị đào tạo hàng tháng;
- Các cuộc họp của các đơn vị Phòng/Khoa/Ban/Viện/Trung tâm định kỳ;
- Các đợt đánh giá nội bộ về Cơ sở giáo dục hoặc Chương trình đào tạo;
- Hợp Hội đồng thi đua khen thưởng cuối năm học.

Các vấn đề được đưa ra xem xét trong các cuộc họp (Đầu vào của xem xét):

Tình trạng các hành động từ lần xem xét trước; Các thay đổi bên trong và ngoài có liên quan đến hệ thống; Kết quả hoạt động và hiệu lực của hệ thống; Sự đầy đủ của các nguồn lực; Hiệu lực của các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội; Các cơ hội cải tiến; Các phản hồi.

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 quản lý, Giảng viên, Nhân viên, Sinh viên, Cựu 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.

Kết quả của việc xem xét (Đầu ra của việc xem xét): bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến cơ hội cải tiến; nhu cầu thay đổi hệ thống; nhu cầu về nguồn lực.

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

- Cải tiến hiệu lực của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng;

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 83/87

- 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 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 (Ban ISO, Văn phòng trường, Phòng Đào tạo, Trung tâm Kết nối và Hỗ trợ sinh viên, Phòng Đảm bảo Chất lượng,...)

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy trình họp xem xét của lãnh đạo (QT07/VPT)
- Biên bản các cuộc họp xem xét lãnh đạo.

10. Cải tiến

10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Khi xảy ra sự không phù hợp, kể cả sự không phù hợp bất kỳ nảy sinh từ khiếu nại của các bên liên quan, Nhà trường: thực hiện hành động để kiểm soát và khắc phục sự không phù hợp; xử lý các hệ quả; đánh giá nhu cầu đối với hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác bằng việc: 1) xem xét và phân tích sự không phù hợp; 2) xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; 3) xác định liệu sự không phù hợp tương tự có tồn tại hoặc có khả năng xảy ra hay không;

Tất cả các thông tin liên quan đến sự không phù hợp và các hành động khắc phục sự không phù hợp đó đều được Nhà trường lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về: bản chất của sự không phù hợp và mọi hành động được thực hiện sau đó; kết quả của mọi hành động khắc phục.

10.2 Cải tiến liên tục

Nhà trường cải tiến liên tục những điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình vận hành hệ thống được phát hiện qua các đợt tự đánh giá, đánh giá ngoài, các cuộc họp xem xét lãnh đạo hoặc phản ánh của các bên liên quan nhằm nâng cao chất lượng hệ thống và thương hiệu Trường ĐH TBD. Cải tiến là việc thiết yếu đối với Nhà trường để duy trì các mức kết quả thực hiện hiện tại, để ứng phó với những thay đổi trong điều

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 84/87

kiện nội bộ và bên ngoài và để tạo ra các cơ hội mới.

Lợi ích chính của việc cải tiến:

- Cải tiến kết quả thực hiện của quá trình, năng lực của tổ chức và sự thỏa mãn của khách hàng;
- Thúc đẩy việc tập trung vào điều tra và xác định nguyên nhân gốc rễ và sau đó là các hành động khắc phục, phòng ngừa;
- Nâng cao khả năng dự báo và ứng phó với các rủi ro và cơ hội nội bộ và bên ngoài;
- Đẩy mạnh việc xem xét cả cải tiến từng bước và cải tiến đột phá;
- Thúc đẩy việc học hỏi để cải tiến;
- Tăng cường động lực đổi mới.

10.3 Cơ hội cải tiến

Nhà trường xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng yêu cầu của người học và bên hưởng lợi khác và nâng cao sự thỏa mãn của người học, bên hưởng lợi khác, nhân viên và các bên quan tâm có liên quan khác, gồm cả nhà cung cấp bên ngoài.

Các cơ hội này phải bao gồm: a) cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng yêu cầu và giải quyết nhu cầu và mong đợi trong tương lai; b) khắc phục, phòng ngừa hoặc làm giảm các tác động không mong muốn; c) cải tiến kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống.

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- Thúc đẩy việc thiết lập các mục tiêu cải tiến ở tất cả các cấp trong tổ chức;
- Giáo dục và đào tạo mọi người ở tất cả các cấp về cách thức áp dụng các công cụ và phương pháp cơ bản để đạt được các mục tiêu cải tiến;
- Đảm bảo mọi người có năng lực để thúc đẩy và thực hiện thành công các dự án cải tiến;
- Xây dựng và triển khai các quá trình thực hiện dự án cải tiến trong toàn tổ chức;
- Theo dõi, xem xét và đánh giá việc hoạch định, thực hiện, hoàn thành và các kết quả của các dự án cải tiến;
- Đưa việc xem xét cải tiến vào phát triển sản phẩm, dịch vụ, quá trình mới hoặc điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ và quá trình;

 TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 85/87

- Thừa nhận và ghi nhận việc cải tiến.

Nhà trường ban hành Quy trình kiểm soát sự không phù hợp (QT06/ĐBCL) nhằm mục đích quy định rõ trách nhiệm, quyền hạn và phương pháp kiểm soát, xử lý sự không phù hợp được phát hiện trong quá trình vận hành hệ thống quản lý và đào tạo tại trường ĐH TBD.

Theo dõi, thống kê các sự không phù hợp trong quá trình đào tạo nhằm đưa ra các giải pháp khắc phục, phòng ngừa, cải tiến liên tục.

1) Sự không phù hợp: Là sự không đáp ứng theo yêu cầu, quy định của Nhà trường đề ra, bao gồm các mảng về đào tạo, NCKH và PVCD, như:

- Các công văn, Quyết định: có nội dung không đáp ứng các yêu cầu hoặc không còn phù hợp với các quy định của Trường hoặc vi phạm các quy định của Bộ GD&ĐT.

- Các giáo trình, tài liệu giảng dạy không phù hợp như: có sai sót, đã sửa đổi mà không thông báo, sử dụng giáo trình chưa có các bằng chứng phê duyệt theo quy định của Trường, các tài liệu quá cũ không còn phù hợp với tình hình hiện tại.

- Các đề thi: chưa được phê duyệt, nhầm nội dung, số liệu.

- Lịch trình giảng dạy: không đúng thời gian, thời lượng, nội dung không đầy đủ.

- Đối với công tác người học: kể cả các thành phẩm đã chuyển giao cho người học (bảng điểm không chính xác, Bằng Tốt nghiệp hoặc các bằng cấp chuyên môn, các chứng chỉ in sai thông tin: tên người học, ngày tháng năm sinh, nơi sinh, ngành, loại tốt nghiệp, sai ngày tháng)

- Đối với công tác quản lý: chương trình đào tạo không theo đúng quy định của Bộ, đề cương môn học không theo đúng quy định của Trường, các kết quả thi, kiểm tra, kết quả điểm rèn luyện không chính xác do nhập dữ liệu sai, hồ sơ về các đợt bảo vệ tốt nghiệp.

- Cơ sở vật chất phục vụ quá trình giảng dạy và học tập: bao gồm các thiết bị, phương tiện phục vụ cho giảng dạy bị hỏng (đèn chiếu, máy chiếu,...), các thiết bị, phương tiện phục vụ cho học tập thí nghiệm bị hỏng hoặc quá hạn sử dụng chưa được thanh lý (thiết bị thí nghiệm, nguyên liệu, vật tư, hóa chất,...), các phương tiện thông tin bị hư hỏng ảnh hưởng tới việc dạy học, NCKH và phục vụ cộng đồng.

- Về công tác KHCN: bỏ đề tài không thực hiện, đề tài NCKH không thực hiện đúng tiến độ, không hoàn thành các thủ tục trong quy trình nghiên cứu khoa học.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG 	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 86/87

- Về công tác phục vụ cộng đồng: đăng ký tham gia các hoạt động PVCD nhưng bỏ giữa chừng, công trình thực hiện trễ tiến độ không nghiệm thu đúng thời hạn.

Sự không phù hợp nặng (Loại 1): ảnh hưởng lớn đến chất lượng đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng; liên quan đến người có thẩm quyền khác và bản thân người phụ trách không giải quyết được.

Sự không phù hợp nhẹ (loại 2): không phải là sự không phù hợp nặng, khi xảy ra cá nhân/đơn vị chịu trách nhiệm có thể báo cáo và xử lý ngay được.

Các điểm lưu ý: nếu sự không phù hợp là lỗi nhẹ, không ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng, hoặc xảy ra đơn lẻ, lần đầu.

2) Phát hiện sự không phù hợp

- CB-GV-NV, người học hoặc các bên liên quan bên ngoài trường nếu phát hiện SKPH ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng thì dùng Phiếu báo cáo sự không phù hợp và yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa **BM01/QT06/ĐBCL** để mô tả sự không phù hợp và phân tích nguyên nhân SKPH, gửi phiếu cho Lãnh đạo đơn vị có liên quan xử lý.

- Tuy nhiên nếu sự không phù hợp là lỗi nhẹ, không ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng, hoặc xảy ra đơn lẻ, lần đầu, người phát hiện thông báo cho lãnh đạo đơn vị và được đánh giá viên ghi vào phiếu báo cáo đánh giá nội bộ, theo biểu mẫu **BM03/QT06/ĐBCL**.

- Cán bộ phụ trách ISO sử dụng biểu mẫu **BM04/QT06/ĐBCL** để theo dõi SKPH của đơn vị.

3) Đánh giá mức độ không phù hợp – Ghi nhận

- Theo chức năng nhiệm vụ đã được Hiệu trưởng phê duyệt, các sự không phù hợp liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của bộ phận nào thì bộ phận đó có trách nhiệm đề ra biện pháp xử lý ghi vào biểu mẫu liên quan. Trong trường hợp ngoài quyền hạn (Lỗi nặng – loại 1) thì xin ý kiến và hướng giải quyết của Ban giám hiệu.

- Các sự việc không phù hợp trong công tác ĐT, NCKH, PVCD, công tác chính trị - tư tưởng, chế độ, chính sách,... phải áp dụng hành động khắc phục/phòng ngừa/cải tiến: Các sự việc nghiêm trọng (lỗi nặng) hoặc các sự việc tái diễn nhiều lần phải sử dụng phiếu báo cáo sự không phù hợp **BM01/QT06/ĐBCL**.

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 21001:2018	Mã số:
		Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 01/10/2023
		Trang: 87/87

4) Xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý

Trách nhiệm xử lý

Sự không phù hợp trong quá trình ĐT, NCKH, PVCD, công tác chính trị - tư tưởng, chế độ, chính sách, ... sẽ do các đơn vị có liên quan giải quyết theo các thủ tục, quy định liên quan.

Quy định về thời hạn xử lý

Theo quy chế quy định hiện hành của Nhà trường và của các cơ quan chủ quản.

5) Phê duyệt

Ban Giám hiệu/Lãnh đạo đơn vị nếu đồng ý với biện pháp xử lý được đề xuất sẽ phê duyệt và chỉ định người/đơn vị thực hiện, thời gian hoàn thành. Nếu không đồng ý sẽ cho ý kiến xử lý hoặc chuyển trả lại đơn vị có liên quan để xác định lại.

6) Thực hiện xử lý:

Người/đơn vị được phân công có trách nhiệm thực hiện các biện pháp xử lý đã được phê duyệt theo thời gian quy định.

7) Kiểm tra

Người/đơn vị có trách nhiệm kiểm tra sẽ tiến hành kiểm tra quá trình xử lý các sự không phù hợp hoặc các sự không phù hợp đã được sửa chữa, làm lại. Nếu chưa đạt, tùy trường hợp sẽ yêu cầu xử lý lại hay xác định lại biện pháp xử lý.

8) Phân tích - Tổng hợp nhằm đưa ra các biện pháp khắc phục, phòng ngừa, cải tiến liên tục

Trong quá trình xem xét SKPH, nếu có thể và cần thiết thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến liên tục thì Ban Giám hiệu, Lãnh đạo đơn vị yêu cầu phát hành phiếu hành động khắc phục, cải tiến liên tục (**BM01/QT06/ĐBCL**).

Các đơn vị có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo các dữ liệu liên quan đến SKPH cho Ban Giám hiệu trước kỳ xem xét lãnh đạo hoặc đột xuất theo yêu cầu.

9) Lưu hồ sơ

Tất cả các đơn vị có liên quan có trách nhiệm lưu các hồ sơ kiểm soát SKPH.

Các Quy trình và hồ sơ thực hiện:

- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp (QT06/ĐBCL)
- Hồ sơ đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài lưu giữ ở P.ĐBCL.

-----oOo-----