



ĐẠI HỌC
THÁI BÌNH DƯƠNG



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG STCL

Năm 2020



[illegible]

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Giải nghĩa cụm từ viết tắt
1.	AUN-QA	Asean University Network Quality Assurance
2.	BGH	Ban Giám hiệu
3.	Bộ GD&ĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
4.	CBGV	Cán bộ giảng viên
5.	CGCN	Chuyển giao công nghệ
6.	CSDL	Cơ sở dữ liệu
7.	CSVC	Cơ sở vật chất
8.	CTĐT	Chương trình đào tạo
9.	ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
10.	TBD	Trường Đại học Thái Bình Dương
11.	KHCN	Khoa học công nghệ
12.	NCKH	Nghiên cứu khoa học
13.	PDCA	Plan Do Check Act
14.	TDTT	Thể dục thể thao

GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Công tác ĐBCL hiện nay đang trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong hoạt động của các trường đại học. TBD đặt ra tầm nhìn tiến tới trường đại học hàng đầu về chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học phục vụ một cách có hiệu quả cho cộng đồng, được quốc tế công nhận. Để đạt được các yêu cầu đó thì một trong những nhiệm vụ quan trọng của Nhà trường là phải xây dựng được một hệ thống ĐBCL bên trong mạnh, một văn hoá chất lượng hiện đại để từ đó Trường có thể tiến tới việc tự chủ và đáp ứng được đầy đủ trách nhiệm giải trình đối với xã hội. Mọi hoạt động ĐBCL trong trường (như xây dựng và thực hiện mục tiêu chất lượng, đánh giá và kiểm định trường, kiểm định CTĐT 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 ĐBCL bên trong. Chính vì vậy mà hệ thống ĐBCL bên trong là nhân tố quyết định cho sự thành công, giúp Trường từng bước phát triển và hội nhập, đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng trong khu vực và trên thế giới.

Nhằm đáp ứng các thách thức về chất lượng giáo dục trong cộng đồng chung ASEAN, Trường đang thực hiện hoạt động đánh giá chất lượng giáo dục cấp trường theo Bộ tiêu chuẩn của thông tư 12/2017 do GD&ĐT ban hành. TBD đặt ra mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong đồng thời phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống này đến toàn thể CBGV và sinh viên trong trường. Đó chính là lý do ra đời của cuốn Sổ tay chất lượng này.

Mọi ý kiến đóng góp liên quan đến nội dung và hình thức của Sổ tay xin vui lòng gửi theo địa chỉ email: phong.dbcl@tbd.edu.vn. Trân trọng cảm ơn.

Chương I: KHÁI QUÁT ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

1. Lịch sử phát triển Trường Đại học Thái Bình Dương

Trường Đại học Thái Bình Dương (ĐH TBD) 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. Năm 2016, Trường ĐH TBD là một trong những trường tiên phong chuyển đến làng đại học của tỉnh Khánh Hòa, trong khuôn viên 13,2 hecta tại số 79 Mai Thị Đồng, xã Vĩnh Ngọc, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

Về Quy mô đào tạo: giai đoạn 2009-2015, Nhà trường triển khai đào tạo 5 ngành trình độ Đại học, 5 ngành trình độ Cao đẳng và 6 ngành trình độ Trung cấp với quy mô 3.932 sinh viên (SV) thuộc 4 khoa chuyên ngành: Kinh tế và Du lịch, Y dược và Điều dưỡng, Ngôn ngữ và Xã hội, Khoa học và Công nghệ. Từ 2016 đến nay, ĐH TBD phát triển rộng các ngành nghề đào tạo với 8 ngành đào tạo trình độ đại học với quy mô đào tạo khoảng 3.207 sinh viên. Kể từ năm 2017, ĐH TBD chỉ tuyển sinh đại học, không tuyển sinh trình độ Cao đẳng, Trung cấp theo lộ trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Về chương trình đào tạo: Trường ĐH TBD là trường đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực, áp dụng hệ thống tín chỉ Bắc Mỹ để sinh viên tự hoạch định lộ trình học tập và đưa giáo dục khai phóng làm nền tảng cho mọi ngành chuyên môn. Điều này nhằm mục tiêu đào tạo các cử nhân tương lai có “chuyên môn sâu trên nền tảng rộng”, thích ứng với thị trường lao động đang biến động liên tục trong thời đại 4.0. Đây là đại học đầu tiên của vùng duyên hải miền Trung đưa triết lý giáo dục khai phóng vào chương trình đào tạo. Với nền tảng triết lý giáo dục khai phóng thì trong hai năm đầu, sinh viên sẽ được “đổ nền kiến thức”. Đối với nhóm kiến thức tổng quát về tự nhiên và xã hội, sinh viên được học các chuyên đề văn hóa, lịch sử, nghệ thuật, hội họa, âm nhạc, điện ảnh, môi trường tự nhiên,...

Đối với nhóm năng lực, sinh viên cũng được trang bị các kỹ năng thực hành và năng lực trí tuệ. Chẳng hạn như kỹ năng giao tiếp; làm việc nhóm; tư duy sáng tạo; tư

duy phân tích và phản biện; tư duy số (dữ liệu định lượng và kỹ thuật số); năng lực tìm hiểu và giải quyết vấn đề,...

Hiện trường có tám (08) ngành đào tạo:

- Công nghệ thông tin
- Luật
- Tài chính - Ngân hàng
- Kế toán
- Quản trị kinh doanh
- Đông Phương học
- Du lịch
- Ngôn ngữ Anh

Điểm nổi bật của Nhà trường trong hoạt động đào tạo là tăng cường kết nối, hợp tác với các doanh nghiệp trong quá trình đào tạo nhằm đào tạo SV đáp ứng tốt nhu cầu của thị trường lao động. Đặc biệt, đối với SV năm cuối, Trường hợp tác với các doanh nghiệp đối tác, tổ chức các hoạt động đào tạo đặc thù của Trường nhằm giúp SV có cơ hội việc làm cao ngay trong thời gian thực tập tốt nghiệp và sau khi tốt nghiệp. Trong quá trình học, để có cơ hội vận dụng kiến thức giải quyết vấn đề thực tế, thích nghi cuộc sống, sinh viên sẽ tham gia các đề án học tập thông qua phục vụ cộng đồng (service learning) của doanh nghiệp hay các tổ chức phi chính phủ.

Về đội ngũ cán bộ quản lý (CBQL) và giảng viên: Tổng số nhân sự của trường tính đến ngày 31/12/2020 có 145 người đáp ứng nhu cầu đào tạo, NCKH và PVCD. Trường ĐH TBD là một trong những Trường tiên phong thực hiện chính sách thu hút và tuyển dụng đón đầu đối với các ứng viên tốt nghiệp tiến sĩ nước ngoài tại các trường uy tín, những người đầu ngành, những nhà nghiên cứu trong và ngoài nước như chính sách nhà ở chuyên gia, chính sách hỗ trợ kinh phí đi lại và phương tiện đưa đón khi công tác tại Trường.

Về CSVC: 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 PVCD.

Về PVCD: Nhà trường chú trọng rèn luyện kỹ năng cho sinh viên thông qua các dự án về cộng đồng (service learning) lồng ghép với các học phần trong Bộ môn Giáo dục tổng quát. Bên cạnh đó, tập thể CBGV thành lập CLB Tâm anh Hạnh phúc, CLB này thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện và cũng là nơi để sinh viên TBD tham gia trải nghiệm tích cực các hoạt động vì cộng đồng.

Về NCKH: Mặc dù là Trường tư thục và mới hoạt động 12 năm kể từ ngày thành lập, Lãnh đạo nhà trường xác định rất cụ thể chiến lược về NCKH qua từng giai đoạn. Đặc biệt, giai đoạn mới 2020-2025, nhà trường đầu tư cơ sở vật chất, đội ngũ chuyên gia và kinh phí để phát triển NCKH với mục tiêu có bài viết ISI, SCOPUS, có dự án nghiên cứu phục vụ địa phương và nhà trường.

Về QHDN: Nhằm thúc đẩy phương thức đào tạo gắn thực tế, Nhà trường đã tăng cường hợp tác doanh nghiệp trong 5 năm gần đây với đối tác chiến lược là Ngân hàng ACB. Bên cạnh đó còn liên kết đào tạo thực hành nghề nghiệp, trao đổi chuyên gia để hướng dẫn sinh viên trong quá trình học lý thuyết bằng các chương trình: Company tour, Khởi nghiệp... với các đối tác Khách sạn Sheraton, Intercotinental, Vinpearl Nha Trang ...

Trong hơn 10 năm hoạt động, ĐH TBD đã trở thành trường đại học ngoài công lập được xã hội công nhận, đóng góp tích cực và hiệu quả vào sự nghiệp xã hội hóa giáo dục khu vực miền Trung - Tây nguyên và trong công cuộc xây dựng, phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước. Đại học Thái Bình Dương phấn đấu trở thành trường đại học uy tín, có khả năng quy tụ giảng viên xuất sắc và sinh viên triển vọng. Trường 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. Nhiều sinh viên của Trường ngay sau khi tốt nghiệp đã được các cơ quan, doanh nghiệp tuyển dụng và đánh giá tốt về năng lực hoàn thành nhiệm vụ được giao, cũng cho thấy rằng chất lượng đào tạo của Nhà trường phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế xã hội, góp phần đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao của các địa phương trong xu thế hội nhập với khu vực và thế giới.

2. Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi

Sứ mạng: Đại học Thái Bình Dương 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.

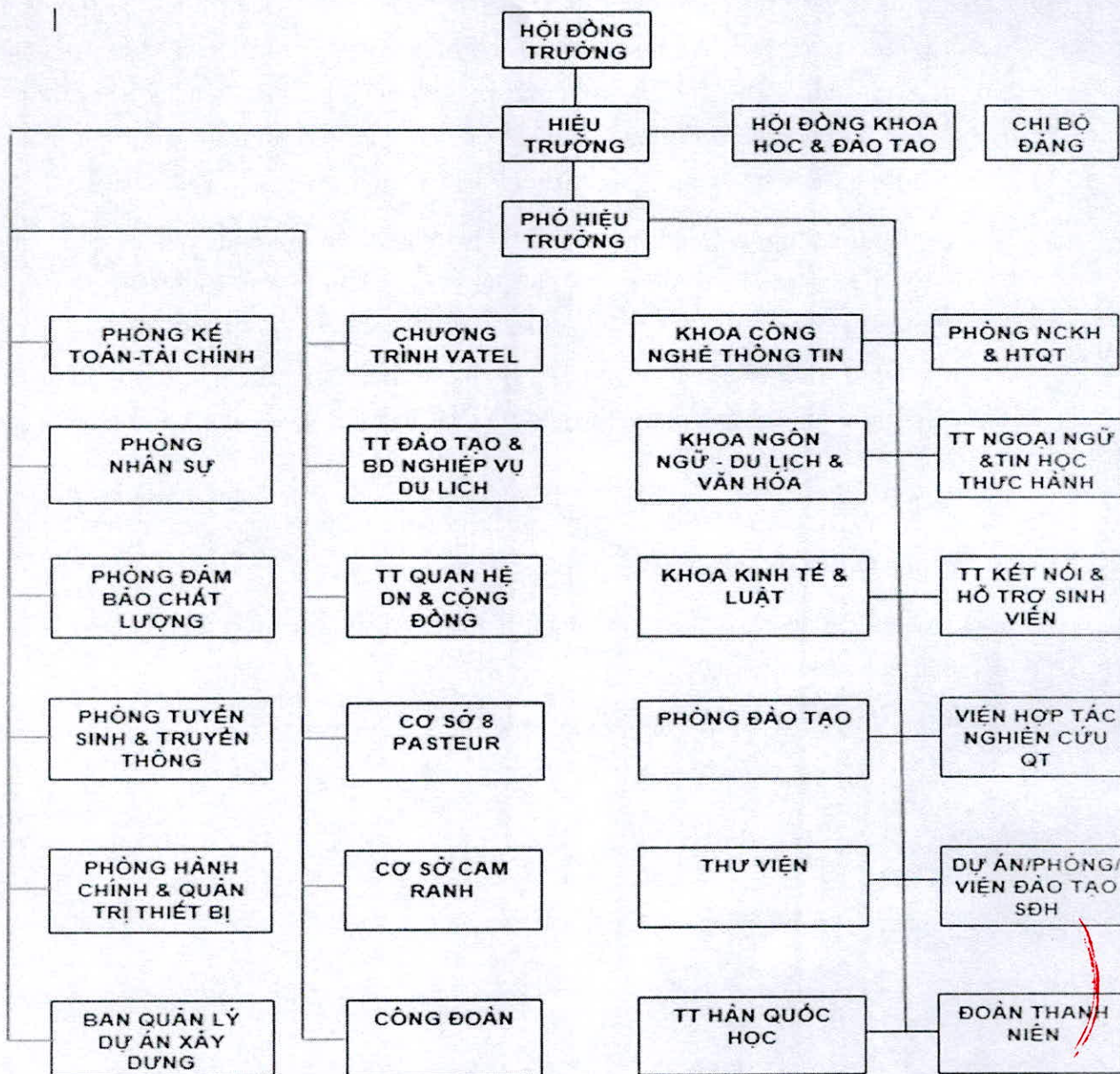
Tầm nhìn: Đại học Thái Bình Dương là đại học miền duyên hải có uy tín, có khả năng quy tụ giảng viên xuất sắc và sinh viên triển vọng với môi trường giáo dục liên chính, chuẩn mực quốc tế. Đến năm 2030, ĐH TBD sẽ trở thành một trong những ĐH tư thục tốt nhất Việt Nam.

Giá trị cốt lõi:

- Chính trực (Integrity): Đảm bảo thực hành sự tử tế và sự trung thực trong lời nói và hành động;
- Tự do học thuật (Academic freedom): Đảm bảo ủng hộ việc mở rộng phạm vi tìm hiểu và nghiên cứu;
- Tôn trọng sự khác biệt (Diversity): Đảm bảo ủng hộ sự khác biệt trên cơ sở tôn trọng sự thực (truth), phẩm cách (dignity), lẽ phải (commonsenses), công bằng (fairness), và đạo lý (ethics);
- Trách nhiệm (Responsibility): Đảm bảo sự tự khẳng định trách nhiệm cá nhân trước mỗi chọn lựa, quyết định hành động;
- Cách tân (Innovation): Đảm bảo ủng hộ giải pháp sáng tạo;
- Hòa hòa (Harmony): 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 ĐH TBD 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.

3. Cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Thái Bình Dương



4. Chức năng, nhiệm vụ

Ổn định và từng bước nâng cao chất lượng đào tạo; hoàn thiện hệ thống tín chỉ, đổi mới phương pháp dạy và học theo hướng hiện đại; xây dựng các khoa và ngành đào tạo trọng điểm; tập trung đầu tư xây dựng một số ngành trọng điểm hội tụ đủ điều kiện đào tạo chất lượng cao để tạo nên đẳng cấp ngành đào tạo; đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng hiện đại có sử dụng M-book và Internet;

Chuẩn hóa đội ngũ; đầu tư, hỗ trợ, tài trợ phát triển đội ngũ có năng lực giảng dạy, NCKH - CGCN và có trình độ ngoại ngữ; coi trọng, tập hợp đội ngũ tiến sĩ và các nhà khoa học để phát triển khoa học và công nghệ tạo nên giá trị mới trong NCKH và đào tạo; tập trung đầu tư thiết bị để xây dựng các phòng thí nghiệm nghiên cứu ứng dụng, tạo sản phẩm công nghệ mới; nâng cao số lượng và chất lượng NCKH theo hướng chuyên giao, dịch vụ và có hiệu quả kinh tế;

Đổi mới và tăng cường công tác quản lý sinh viên để tạo ra môi trường thuận lợi cho việc học tập và rèn luyện có kết quả;

Đổi mới tư duy quản lý, cải cách hành chính nhà trường theo hướng triệt để sử dụng công nghệ thông tin;

Mở rộng, tăng cường các mối quan hệ-hợp tác, các dịch vụ.

Chương II: HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

1. Phòng Đảm bảo chất lượng

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Năm 2013, Nhà trường lần đầu thành lập Phòng ĐBCL& Khảo thí và bổ nhiệm Trưởng phòng có chức năng tham mưu cho BGH trong việc xây dựng kế hoạch, kiểm tra đánh giá các hoạt động diễn ra trong Nhà trường. Đến năm 2015, thực hiện sáp nhập Phòng ĐBCL& Khảo thí và Phòng Đào tạo &CTSV thành Phòng Đào tạo, lúc này công tác ĐBCL trở thành một mảng công việc thuộc Phòng Đào tạo quản lý. Năm 2017, đổi tên Phòng Khoa học và Hợp tác đối ngoại thành Phòng Khoa học &ĐBCL đồng thời chuyển nhiệm vụ ĐBCL từ Phòng Đào tạo sang. Đến năm 2019, quyết định đổi tên Phòng Khoa học &ĐBCL thành Phòng ĐBCL

1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Phòng

1.2.1 Chức năng

Phòng Đảm bảo chất lượng có chức năng tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý, tổng hợp, đề xuất ý kiến, tổ chức thực hiện các công tác khảo thí và quản lý chất lượng đào tạo trong toàn trường, kiểm định chất lượng đào tạo theo quy định của Bộ GD&ĐT theo sự chỉ đạo của Hiệu trưởng.

1.2.2 Nhiệm vụ

*** Về công tác đảm bảo chất lượng:**

Phòng Đảm bảo chất lượng là đầu mối trực tiếp thực hiện công tác đảm bảo và quản lý chất Trường. Mục tiêu chung là xây dựng kế hoạch dài hạn và thường xuyên trình Hiệu trưởng phê duyệt về đánh giá và ĐBCL giáo dục;

Tổ chức xây dựng và trình Hiệu trưởng ban hành các văn bản hướng dẫn công tác ĐBCL. Hướng dẫn và theo dõi việc thực hiện các văn bản này tại các đơn vị trong Trường;

Xây dựng chương trình, kế hoạch dài hạn và thường xuyên trình Hiệu trưởng phê duyệt về đánh giá và ĐBCL giáo dục;

Tổ chức, triển khai thực hiện công tác tự đánh giá chất lượng giáo dục. Hướng dẫn công tác tự đánh giá ở các đơn vị và tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng giáo dục trong toàn Trường;

Tư vấn, xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động liên quan đến công tác ĐBCL giáo dục; liên kết với các trường đại học để trao đổi thông tin, kinh nghiệm và thực hiện hợp tác trong các lĩnh vực về ĐBCL giáo dục;

Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng hệ thống công cụ khảo sát và tổ chức khảo sát các bên liên quan về CTĐT, hoạt động giảng dạy, và các hoạt động khác của Trường;

Tổ chức tham gia đánh giá ngoài cơ sở giáo dục và CTĐT của Trường theo Bộ tiêu chuẩn về kiểm định chất lượng trường đại học trong nước và quốc tế ban hành;

Tham mưu và thường trực tổ chức các khóa tập huấn cho cán bộ, giảng viên của Trường về hoạt động ĐBCL đào tạo; tham dự các khóa tập huấn về hoạt động kiểm định chất lượng do Bộ GD&ĐT tổ chức (nếu có);

Hướng dẫn, kiểm tra thực hiện công tác kiểm định chất lượng tại các phòng, khoa, trung tâm, viện...;

Chủ trì và phối hợp với các phòng, khoa, trung tâm, viện... trong việc cập nhật các thông tin, minh chứng của các đơn vị theo tiêu chuẩn ĐBCL của Trường;

Tiếp nhận, xử lý các loại hồ sơ, công văn liên quan đến công tác ĐBCL; quản lý, lưu trữ hồ sơ tự đánh giá;

Hướng dẫn, kiểm tra, báo cáo việc thực hiện công tác ĐBCL đào tạo của Nhà trường.

**** Về công tác khảo thí:***

Làm đầu mối trực tiếp thực hiện công tác khảo thí theo chủ trương của Bộ Giáo dục & Đào tạo và của TBD;

Hướng dẫn, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện các văn bản có liên quan đến công tác khảo thí của các đơn vị, cá nhân trong Trường;

Phối hợp với các khoa cải tiến phương pháp thi cho phù hợp với yêu cầu của ngành, bậc và hệ đào tạo nhằm nâng cao hiệu quả đánh giá chất lượng đào tạo; nghiên cứu, ứng dụng phương pháp, công nghệ mới vào công tác soạn thảo đề thi;

Phối hợp với các đơn vị liên quan trong tổ chức, kiểm tra, giám sát các kỳ thi của Trường;

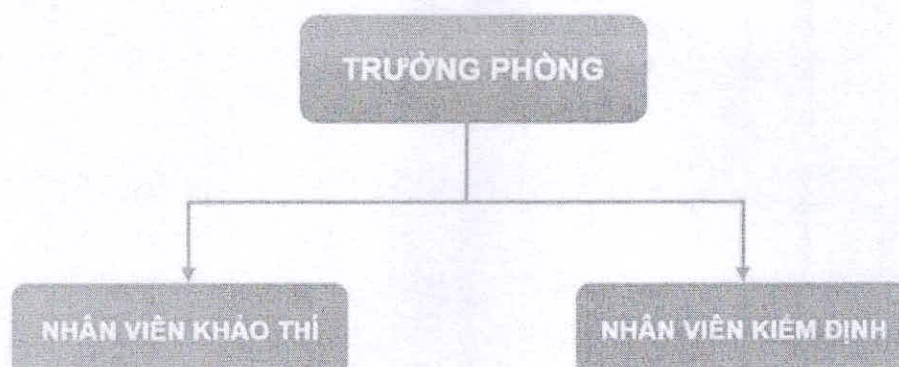
Tham gia các lớp tập huấn liên quan đến công tác khảo thí;

Thực hiện thống kê và báo cáo theo yêu cầu của Trường về công tác khảo thí

1.3. Tổ chức nhân sự

Về cơ cấu tổ chức, Phòng Đảm bảo chất lượng hiện có 2 tổ chức năng trực thuộc gồm: Tổ Khảo thí và Tổ Đảm bảo chất lượng. Phòng có 05 thành viên với 03 thạc sỹ, 01 cao học và 01 cử nhân đủ năng lực triển khai các hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Sơ đồ tổ chức Phòng Đảm bảo chất lượng:



1.4. Liên hệ

Phòng Đảm bảo chất lượng, trường Đại học Thái Bình Dương, số 79 Mai Thị Đồng, Nha Trang, Khánh Hòa

Điện thoại: (+84)2583 727 571.

Email: phong.dbcl@tbd.edu.vn

1.5. Hoạt động đảm bảo chất lượng

TBD đã sớm xây dựng mô hình ĐBCL trong hoạt động của mình. Trường rất quan tâm và coi trọng hoạt động kiểm định chất lượng, Lãnh đạo Trường đã trực tiếp tham dự những cuộc họp và các đợt tập huấn đầu tiên.

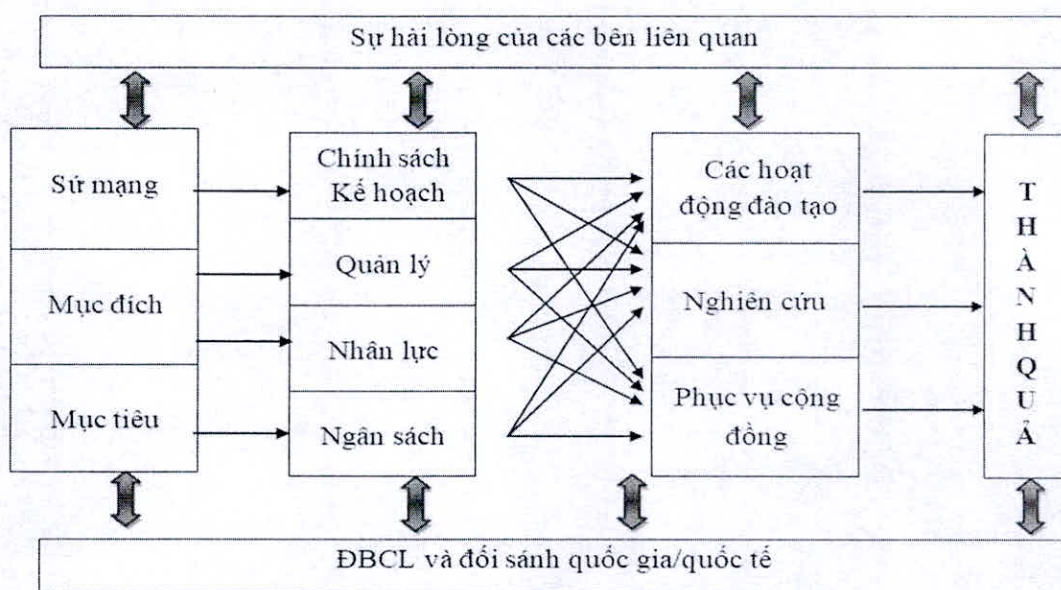
Trường đã chủ động tổ chức các khóa tập huấn về ĐBCL giáo dục, kiểm định và tự đánh giá cho cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên trong trường; phổ biến các văn bản pháp quy, biên soạn tài liệu hướng dẫn về công tác ĐBCL, tuyên truyền đến các đơn vị nhằm làm cho cán bộ, giảng viên hiểu và dần hình thành văn hóa chất lượng trong trường. Trường cũng đã tổ chức một số hội thảo về đảm bảo chất lượng giáo dục, về kiểm tra đánh giá, về đổi mới phương pháp dạy học và về đào tạo tín chỉ; mời các chuyên gia đến dự và trao đổi kinh nghiệm.

Trường đã lập các tổ nghiên cứu về xây dựng chương trình, kiểm tra đánh giá kết quả học tập của sinh viên, nghiên cứu xây dựng các mẫu phiếu điều tra thị trường lao động, giảng viên, người học, cựu sinh viên và bước đầu thực hiện điều tra phục vụ cho cải tiến chất lượng.

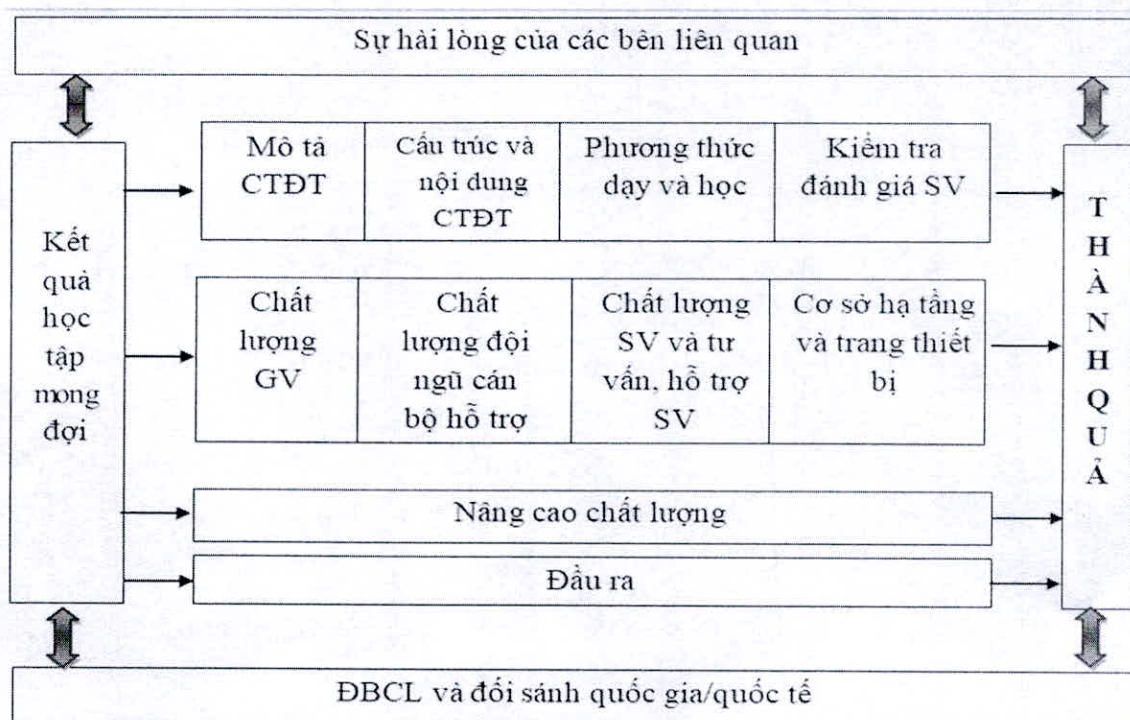
Trường đã hoàn thành báo cáo tự đánh cơ sở giáo dục năm 2015 và gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo, được đăng thông tin trên trang web của Bộ. Trường gần hoàn thiện báo cáo tự đánh giá lần 02 theo mức 25 tiêu chuẩn 111 tiêu chí.

Bên cạnh Phòng Đảm bảo chất lượng, gồm 05 cán bộ chuyên trách, Trường đã xây dựng hệ thống cộng tác viên ở tất cả các đơn vị.

Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong cấp trường



Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong cấp CTĐT



1.6. Công cụ giám sát

Để phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng cấp cơ sở và cấp CTĐT theo Bộ tiêu chuẩn AUN – QA trong thời gian sắp tới, Trường chú trọng xây dựng và hoàn thiện các quy trình, bao gồm

a. Đảm bảo chất lượng

STT	Tên các quy trình
1	Quy trình thủ tục kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục
2	Quy trình thủ tục kiểm định chất lượng CTĐT
3	Quy trình thủ tục Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan
4	Quy trình dự giờ

b. Quản lý nguồn lực

STT	Tên các quy trình
1	Trình tự, thủ tục tuyển dụng
2	Quy định tuyển dụng, chuyển ngạch, hợp đồng làm việc với cán bộ, viên chức của Trường
3	Trình tự thủ tục bổ nhiệm đối với nhân sự tại chỗ
4	Quy trình bổ nhiệm đối với nguồn nhân sự từ đơn vị khác
5	Quy trình bổ nhiệm đối với người đứng đầu đơn vị
6	Quy trình bổ nhiệm đối với cấp phó của người đứng đầu đơn vị
7	Quy trình bổ nhiệm đối với Trưởng, Phó bộ môn trực thuộc đơn vị
8	Trình tự, thủ tục bổ nhiệm lại
9	Quy trình miễn nhiệm
10	Quy trình triển khai công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý Trường ĐHDL
11	Quy trình xem xét việc từ chức
12	Quy trình thực hiện luân chuyển cán bộ
13	Quy trình đánh giá, xếp loại viên chức
14	Hướng dẫn công tác thi đua khen thưởng
15	Quy chế thi đua khen thưởng

c. Tài chính và quản lý tài chính

STT	Tên các quy trình
1	Quy trình, thủ tục thanh toán lương, phụ cấp và các khoản trích nộp theo lương
4	Quy trình, thủ tục thanh toán chi phí mua sắm, xây dựng cơ bản, sửa chữa
5	Quy trình, thủ tục kê khai, nộp thuế thu nhập cá nhân
6	Quy trình, thủ tục giải quyết các công việc với sinh viên
7	Quy trình, thủ tục thanh toán mời giảng, công tác phí đi giảng, coi thi xa
8	Quy trình, thủ tục quyết toán các đề tài NCKH ngoài trường
9	Quy trình, thủ tục thanh toán ứng và các nội dung thu, chi thường xuyên khác

d. Cơ sở vật chất

STT	Tên các quy trình
1	Quy trình thủ tục hướng dẫn mua sắm hàng hóa phục vụ các hoạt động thường xuyên của Trường
2	Quy trình thủ tục hướng dẫn nội dung sửa chữa thiết bị, mua sắm và thay thế vật tư tiêu hao
3	Quy trình thủ tục thực hiện công tác kiểm kê tài sản
4	Quy trình thủ tục, hồ sơ xây dựng công trình

e. Thư viện

STT	Tên các quy trình
1	Quy trình sử dụng phòng đọc
2	Hướng dẫn sử dụng thư viện
3	Hướng dẫn tra cứu thư viện số

f. Đào tạo

STT	Tên các quy trình đào tạo chính quy
1	Quy trình lập kế hoạch giảng dạy
2	Quy trình đăng ký và điều chỉnh học phần
3	Quy trình làm khóa luận tốt nghiệp của sinh viên
4	Quy trình thực tập thực tế, thực tập nghề nghiệp
5	Quy trình nhập điểm học phần của sinh viên
6	Quy trình lập lịch thi kết thúc học phần (hoặc lịch thi cuốn chiếu)
7	Quy trình lập lịch thi các học phần chung
8	Quy trình quản lý điểm
9	Quy trình cấp phát bảng điểm cho sinh viên
10	Thủ tục miễn giảm các học phần GDTC – GDQP khi sinh viên có quyết định chuyển về Trường ĐHĐL
11	Quy trình thực hiện thủ tục cho sinh viên chuyển trường
12	Quy trình lên kế hoạch thực hiện xếp thời khóa biểu cố định hằng kỳ
13	Quy trình quản lý hệ thống quản lý giảng đường: báo nghỉ, báo bù, mượn phòng
14	Quy trình thống kê giờ giảng
15	Quy trình thống kê giờ coi chấm thi
16	Quy trình thanh toán mời giảng
17	Quy trình hợp đồng mời giảng
18	Quy trình xét tốt nghiệp và cấp bằng

g. Công tác sinh viên

STT	Tên các quy trình
1	Quy chế sinh viên
2	Thủ tục, quy trình hướng dẫn sinh viên nghỉ học
3	Thủ tục, quy trình đề nghị vào học lại
4	Thủ tục, quy trình chuyển trường cho sinh viên
5	Quy trình, hướng dẫn sinh viên nghỉ học tạm thời
6	Thủ tục, quy trình hướng dẫn sinh viên chuyển hệ đào tạo
7	Thủ tục, quy trình xóa tên sinh viên hoặc buộc thôi học
8	Quy trình, hướng dẫn miễn, giảm học phí
9	Quy trình, hướng dẫn nhận trợ cấp xã hội
10	Quy trình, hướng dẫn nhận hỗ trợ chi phí học tập
11	Quy trình hướng dẫn học bổng khuyến khích học tập
12	Quy trình đánh giá rèn luyện sinh viên
13	Quy trình hướng dẫn khen thưởng sinh viên

h. Thanh tra

STT	Tên các quy trình
1	Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nội quy, nề nếp lên lớp
2	Quy trình công tác thanh tra
3	Quy trình giải quyết khiếu nại
4	Quy trình giải quyết tố cáo

i. Quản lý nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ

STT	Tên các quy trình
1	Quy trình theo dõi và quản lý đề tài NCKH
2	Thủ tục, trình tự hỗ trợ đăng ký bản quyền sở hữu công nghiệp

k. Hợp tác quốc tế

STT	Tên các quy trình
1	Quy trình ký kết Biên bản ghi nhớ

1.7. Điều kiện đảm bảo chất lượng

Để hệ thống ĐBCL của Trường được thiết lập, triển khai, duy trì, giám sát và cải tiến liên tục đòi hỏi các cấp lãnh đạo phải hoàn toàn ủng hộ hoạt động này và tạo mọi điều kiện thuận lợi về nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực) nhằm huy động tất cả các đơn vị (Phòng ban, Khoa, Trung tâm, Viện) cùng toàn thể các cán bộ giảng viên, nhân viên, người học đang tham gia công tác, học tập và nghiên cứu tại TBD có trách nhiệm và nghĩa vụ thực hiện và duy trì hệ thống ĐBCL bên trong theo quy định.

Bên cạnh đó, toàn bộ hoạt động ĐBCL theo AUN-QA được thể hiện trong vòng tròn chất lượng Deming, PDCA (Plan-Do-Check-Act). Chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không ngừng.

1.8. Phạm vi áp dụng của hệ thống đảm bảo chất lượng

Phạm vi áp dụng của hệ thống ĐBCL cho toàn bộ các đơn vị (Phòng ban, Khoa, Trung tâm, Viện) cùng tất cả các cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học đang tham gia công tác, học tập và nghiên cứu tại trường.

Chương III: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

1. Trách nhiệm chung

TBD cam kết trở thành trường đại học theo hướng ứng dụng và là trường đại học mang tầm Quốc gia và khu vực Đông Nam Á - Hướng đến hội nhập quốc tế trong lĩnh vực đào tạo, NCKH; Ổn định mô hình đào tạo đại học đa ngành, đa lĩnh vực, đào tạo theo tín chỉ; Là trung tâm NCKH, CGCN năng động của khu vực duyên hải Nam Trung Bộ. Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao theo định hướng đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững kinh tế - xã hội của đất nước, hội nhập khu vực và thế giới. Do đó, mọi nhu cầu của các đối tượng liên quan (người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng lao động...) về chất lượng sản phẩm đào tạo của Trường sẽ luôn luôn được BGH tiếp nhận và đáp ứng đến mức tối đa trong phạm vi nguồn lực của Trường có thể thực hiện được.

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình xây dựng, rà soát và phát triển tầm nhìn, sứ mạng và văn hóa của TBD;*

- *Quy trình khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan.*

2. Trách nhiệm của lãnh đạo các cấp

2.1. Ban Giám hiệu

Hiệu trưởng, BGH Trường có trách nhiệm thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL giáo dục bên trong tại TBD.

Hiệu trưởng, BGH tạo mọi điều kiện cho Phòng Đảm bảo chất lượng triển khai và cải tiến liên tục hệ thống ĐBCL đến toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên và các đơn vị trực thuộc Trường (các Khoa, Phòng ban, Trung tâm, Viện).

Phó Hiệu trưởng phụ trách ĐBCL của Trường được bổ nhiệm làm đại diện BGH với đầy đủ các quyền hạn cao nhất trong hệ thống ĐBCL. Phó Hiệu trưởng có những nhiệm vụ và quyền hạn sau:

- Giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý và điều hành hoạt động ĐBCL giáo dục;
- Thay mặt Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về hiệu quả và chất lượng của việc duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL giáo dục bên trong của Trường;
- Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo với Hiệu trưởng về tình hình hoạt động ĐBCL tại Trường.

2.2. Lãnh đạo các phòng ban

Lãnh đạo Phòng Đảm bảo chất lượng đại diện cho BGH, có những quyền và nghĩa vụ sau:

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;
- Thường trực đảm bảo cho hệ thống ĐBCL được thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến liên tục nhằm đảm bảo sự tương thích và phù hợp với thực tiễn của Trường;
- Tuyên truyền và thông tin đầy đủ đến tất cả các đơn vị và cá nhân có liên quan về hệ thống ĐBCL và sự thay đổi các nhu cầu của khách hàng thường xuyên;
- Liên hệ với các cơ quan/hệ thống ĐBCL bên ngoài Trường nhằm đảm bảo tính hiệu quả và thực tiễn của hệ thống ĐBCL bên trong;
- Hoạch định, tổ chức, kiểm tra, giám sát và đề xuất cải tiến hệ thống ĐBCL thông qua các hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ;
- Báo cáo định kỳ đến BGH về kết quả hoạt động của hệ thống ĐBCL và mọi nhu cầu về nguồn lực để cải tiến hệ thống.

Lãnh đạo cấp Phòng ban chức năng có nhiệm vụ:

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;
- Triển khai đến các cán bộ, giảng viên, nhân viên về các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị;
- Phối hợp với Phòng Đảm bảo chất lượng về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong;
- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất với BGH về tình hình hoạt động ĐBCL tại đơn vị qua phòng chức năng.

2.3. Lãnh đạo cấp khoa/bộ môn

Lãnh đạo cấp khoa/ bộ môn có trách nhiệm:

- Tổ chức quản lý thường xuyên và điều hành trực tiếp các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;
- Giải quyết các công việc liên quan đến công tác ĐBCL giáo dục được Hiệu trưởng giao;
- Chỉ đạo, phân công, giám sát đội ngũ giảng viên, nhân viên, kỹ thuật viên, chuyên viên hành chính thực hiện các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị;

- Phối hợp với Phòng Đảm bảo chất lượng về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong;

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất với BGH về tình hình hoạt động ĐBCL giáo dục thông qua phòng chức năng.

2.4. Lãnh đạo trung tâm/viện

Lãnh đạo trung tâm/ viện có trách nhiệm:

- Thực hiện việc quản lý thường xuyên và điều hành trực tiếp các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;

- Giải quyết các công việc liên quan đến công tác ĐBCL giáo dục được Hiệu trưởng giao;

- Triển khai các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị;

- Phối hợp với Phòng Đảm bảo chất lượng về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong;

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất với BGH về tình hình hoạt động ĐBCL giáo dục.

Chương IV: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VỀ NGUỒN LỰC

1. Nguồn nhân lực

Đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên của Trường đáp ứng được các yêu cầu về số lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức theo quy định.

Quy trình thực hiện:

- *Trình tự, thủ tục tuyển dụng;*
- *Quy trình xét tuyển hợp đồng lao động;*
- *Quy định thử việc;*
- *Quy định tuyển dụng, chuyển ngạch, hợp đồng làm việc với cán bộ, viên chức của Trường;*
- *Trình tự thủ tục bổ nhiệm đối với nhân sự tại chỗ;*
- *Quy trình bổ nhiệm;*
- *Trình tự, thủ tục bổ nhiệm lại;*
- *Quy trình miễn nhiệm;*
- *Thủ tục triển khai công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý TBD;*
- *Xem xét việc từ chức;*
- *Quy trình thực hiện điều chuyển cán bộ;*
- *Quy trình đánh giá, xếp loại viên chức;*
- *Hướng dẫn công tác thi đua khen thưởng;*
- *Quy chế thi đua khen thưởng.*

2. Tài chính và quản lý tài chính

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình, thủ tục thanh toán lương, phụ cấp và các khoản trích nộp theo lương;*
- *Quy trình, thủ tục quyết toán thu, chi của các trung tâm trực thuộc;*
- *Quy trình, thủ tục thanh toán các khoản phụ cấp ngoài lương;*
- *Quy trình, thủ tục thanh toán chi phí mua sắm, xây dựng cơ bản, sửa chữa;*
- *Quy trình, thủ tục kê khai, nộp thuế thu nhập cá nhân;*
- *Quy trình, thủ tục giải quyết các công việc với sinh viên;*
- *Quy trình, thủ tục thanh toán mời giảng, công tác phí đi giảng, coi thi xa;*

- Quy trình, thủ tục quyết toán các đề tài NCKH ngoài trường;
- Quy trình, thủ tục thanh toán ứng và các nội dung thu, chi thường xuyên khác.

3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Quy trình thực hiện:

- Quy trình thủ tục hướng dẫn mua sắm hàng hóa phục vụ các hoạt động thường xuyên của Trường;
- Quy trình thủ tục hướng dẫn nội dung sửa chữa thiết bị, mua sắm và thay thế vật tư tiêu hao;
- Quy trình thủ tục thực hiện công tác kiểm kê tài sản;
- Quy trình thủ tục, hồ sơ xây dựng công trình;

Quy trình thực hiện:

- Quy trình sử dụng phòng đọc;
- Hướng dẫn sử dụng thư viện;
- Hướng dẫn tra cứu thư viện số;
- Hướng dẫn tra cứu tài liệu bằng mục lục trực tuyến Libol (tìm đơn giản và tìm nâng cao).

4. Thông tin nội bộ

Để đảm bảo thông tin liên quan đến các quá trình của hệ thống ĐBCL được thông suốt và nhất quán giữa các đơn vị, phòng ban chức năng trong toàn trường, Trường chủ động xây dựng và duy trì hệ thống thông tin nội bộ, qua các kênh:

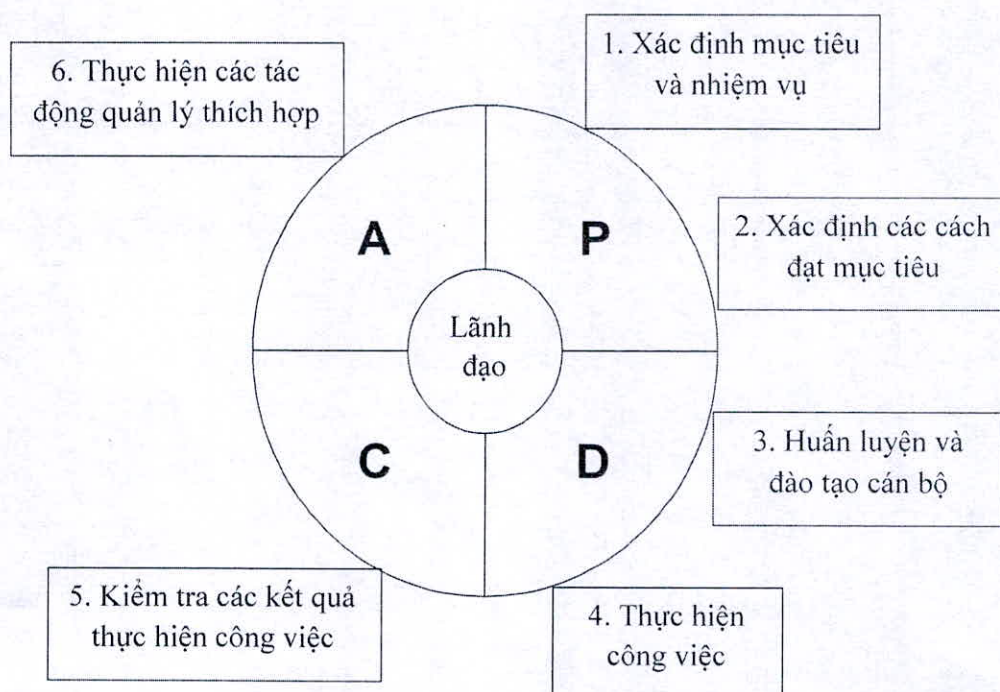
- Các cuộc họp định kỳ có liên quan đến công tác ĐBCL.
- Hệ thống văn bản ban hành có liên quan đến công tác ĐBCL.
- Các quy trình, thủ tục điều hành trong hệ thống ĐBCL.
- Hệ thống email, website nội bộ...

Chương V: CÁC HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH DƯƠNG

1. Hoạt động lập kế hoạch, thực thi, đánh giá và cải tiến (PDCA)

Toàn bộ hoạt động ĐBCL theo AUN-QA được thể hiện qua vòng tròn chất lượng Deming PDCA (Plan - Do - Check - Act). Chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Về tổng thể có thể tóm tắt nội dung của chu trình này như sau:

- P (plan): Lập kế hoạch, định lịch và phương pháp đạt mục tiêu
- D (do): Đưa kế hoạch đã lập vào thực hiện
- C (check): Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện
- A (act): Thông qua các kết quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.



(Trích nguồn)

2. Hoạt động đào tạo

Quy trình thực hiện:

- Quy trình lập kế hoạch giảng dạy;
- Quy trình đăng ký và điều chỉnh học phần;
- Quy trình làm khóa luận tốt nghiệp của sinh viên;
- Quy trình thực tập thực tế, thực tập nghề nghiệp;
- Quy trình nhập điểm học phần của sinh viên;
- Quy trình lập lịch thi kết thúc học phần (hoặc lịch thi cuốn chiếu;)
- Quy trình lập lịch thi các học phần chung;
- Quy trình quản lý điểm;
- Quy trình cấp phát bảng điểm cho sinh viên;
- Thủ tục miễn giảm các học phần GDTC – GDQP khi sinh viên có quyết định chuyển về TBD;
- Thủ tục cho sinh viên chuyển trường;
- Kế hoạch thực hiện xếp thời khóa biểu cố định hằng kỳ;
- Quy trình quản lý hệ thống quản lý giảng đường: báo nghỉ, báo bù, mượn phòng;
- Quy trình thống kê giờ giảng;
- Quy trình thống kê giờ coi chấm thi;
- Quy trình thanh toán mời giảng;
- Quy trình hợp đồng mời giảng;
- Quy trình xét tốt nghiệp và cấp bằng;
- Quy trình điều chỉnh thông tin sai sót trên bằng;
- Quy trình làm bản sao bằng tốt nghiệp;
- Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nội quy, nề nếp lên lớp;
- Quy trình giải quyết tố cáo;
- Quy trình tiếp công dân;
- Quy trình thanh tra, giám sát tuyển sinh, nhập học;
- Quy trình xác minh bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan bên ngoài yêu cầu;
- Quy trình thanh tra, giám sát cấp phát văn bằng, chứng chỉ.

3. Hoạt động nghiên cứu khoa học

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình theo dõi và quản lý đề tài NCKH;*
- *Thủ tục họp đồng ý chức danh PGS-GS;*
- *Thủ tục, trình tự hỗ trợ đăng ký bản quyền sở hữu công nghiệp;*
- *Chính sách bảo hộ tài sản trí tuệ của TBD;*
- *Quy trình, chính sách bình duyệt Tạp chí Khoa học của TBD;*
- *Yêu cầu về xuất bản số đặc san của Tạp chí Khoa học TBD.*

4. Hợp tác quốc tế

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình ký kết Biên bản ghi nhớ;*
- *Quy trình tổ chức, quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế;*
- *Quy định vận động, tiếp nhận, quản lý và sử dụng tài trợ.*

5. Công tác sinh viên, hỗ trợ người học

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình, hướng dẫn miễn, giảm học phí;*
- *Quy trình, hướng dẫn nhận trợ cấp xã hội;*
- *Quy trình, hướng dẫn nhận hỗ trợ chi phí học tập;*
- *Quy trình hướng dẫn học bổng khuyến khích học tập;*
- *Quy trình đánh giá rèn luyện sinh viên;*
- *Quy trình hướng dẫn khen thưởng sinh viên;*
- *Quy trình hướng dẫn học bổng tài trợ từ các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân.*

6. Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng

Quy trình thực hiện:

- *Thủ tục, trình tự thực hiện hỗ trợ đổi mới công nghệ, CGCN;*
- *Thủ tục, trình tự hỗ trợ đăng ký bản quyền sở hữu công nghiệp;*
- *Chính sách bảo hộ tài sản trí tuệ của TBD.*

Chương VI: CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

1. Giám sát và đánh giá quá trình học tập của sinh viên

Trường đang vận hành theo quy chế 43 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp đại học, cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ.

Theo văn bản hợp nhất số 17/VBHN-BGDĐT ngày 15/5/2014 của Bộ GD&ĐT, hàng năm Phòng Đào tạo đều thống kê, theo dõi, về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của sinh viên. Ngoài ra, Trường áp dụng quy trình: giải quyết cho sinh viên tạm dừng tiến độ học tập; đề nghị thôi học, đề nghị vào học lại và quy trình xét miễn học phần và xét tốt nghiệp nhằm chuẩn hóa, đảm bảo các hoạt động đúng với quy định của Trường, đảm bảo quyền lợi của sinh viên.

Bên cạnh đó triển khai theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho sinh viên từ học tập, rèn luyện, KHCN, công tác sinh viên, chế độ chính sách đến sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống sinh viên, ươm mầm khởi nghiệp cho sinh viên.

Kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên sẽ được ghi nhận thông qua hệ thống điểm và đánh giá kết quả rèn luyện online của sinh viên. Kết quả được lưu vào hồ sơ quản lý sinh viên và được sử dụng để xét cho phép sinh viên đăng ký môn học, xét khen thưởng, kỷ luật, hay cấp học bổng cho sinh viên. Đây là một trong những kênh thông tin giúp cho Trường theo dõi việc học tập của sinh viên.

Thông qua hệ thống đăng ký môn học trực tuyến, sinh viên, gia đình đều có thể theo dõi được quá trình học tập của sinh viên để kịp thời cảnh báo, ngăn ngừa, cải tiến. Các thông tin về cảnh báo sớm cũng được chuyển đến sinh viên qua email sinh viên, và chuyển đến phụ huynh thông qua kênh bưu điện.

Quy trình thực hiện:

- Quy chế sinh viên;
- Thủ tục, quy trình hướng dẫn sinh viên nghỉ học;
- Thủ tục, quy trình đề nghị vào học lại;
- Thủ tục, quy trình chuyển trường cho sinh viên;
- Quy trình, hướng dẫn sinh viên nghỉ học tạm thời;
- Thủ tục, quy trình hướng dẫn sinh viên chuyển hệ đào tạo;
- Thủ tục, quy trình xóa tên sinh viên hoặc buộc thôi học;

- Quy trình đánh giá điểm rèn luyện;
- Quy trình xét tốt nghiệp;
- Quy trình cấp giấy chứng nhận tốt nghiệp tạm thời;
- Quy trình cấp bản sao bằng tốt nghiệp;
- Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nội quy, nề nếp lên lớp;
- Quy trình công tác thanh tra;
- Quy trình giải quyết khiếu nại;
- Quy trình giải quyết tố cáo;
- Quy trình tiếp công dân;
- Quy trình thanh tra, giám sát tuyển sinh, nhập học;
- Quy trình xác minh bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan bên ngoài yêu cầu;
- Quy trình thanh tra, giám sát cấp phát văn bằng, chứng chỉ.

2. Giám sát và đánh giá về các hoạt động đào tạo, phục vụ, hỗ trợ sinh viên.

Để nâng cao chất lượng dạy và học, Trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về các hoạt động đào tạo, phục vụ, và hỗ trợ sinh viên.

Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá ĐBCL, cùng với sự đóng góp ý kiến của các đơn vị chuyên ngành.

2.1. Khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên

Khảo sát chất lượng giảng dạy của giảng viên được phòng Đảm bảo chất lượng thực hiện hàng năm, vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các giảng viên cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng tham gia giảng dạy các học phần lý thuyết, thực hành hay thí nghiệm. Khảo sát nhằm mục đích:

- Tạo môi trường cho sinh viên nhận xét, góp ý về hoạt động dạy và học;
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong giảng dạy;
- Tạo kênh thông tin giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy;
- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên.

2.2. Khảo sát cựu sinh viên

Khảo sát sinh viên chính quy sau 01 năm tốt nghiệp, do Phòng Đảm bảo chất lượng phối hợp cùng các khoa bộ môn thực hiện. Nhằm mục đích:

- Nắm bắt thông tin việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp;
- Ý kiến sinh viên tốt nghiệp về CTĐT và các kiến thức, kỹ năng thực tế cần thiết

khi đi xin việc và làm việc.

Sau khi hết thời gian khảo sát, Phòng Đảm bảo chất lượng sẽ tiến hành thống kê kết quả và làm báo cáo gửi Bộ Giáo dục & Đào tạo và các đơn vị trong Trường để có những điều chỉnh trong công tác đào tạo, tư vấn hướng nghiệp.

2.3. Khảo sát về chương trình đào tạo và các hoạt động của Trường.

Khảo sát sinh viên chính quy trước khi tốt nghiệp, do Phòng Đảm bảo chất lượng thực hiện:

- Tập trung ý kiến của sinh viên trước khi tốt nghiệp về CTĐT trong toàn khóa học, làm cơ sở giúp Trường thực hiện điều chỉnh, cải tiến CTĐT;
- Đánh giá mức độ đáp ứng về CSVC, nguồn học liệu và các hoạt động phục vụ, hỗ trợ sinh viên trong toàn khóa học để Trường có biện pháp khắc phục những tồn tại, nâng cao chất lượng đào tạo.

2.4. Dự giờ giảng viên

Nhằm đánh giá hoạt giảng dạy của giảng viên, đồng thời giúp giảng viên trao đổi, chia sẻ chuyên môn, kinh nghiệm giảng dạy, giúp giảng viên hoàn thiện, nâng cao nghiệp vụ và hiệu quả công tác giảng dạy, Trường đã tiến hành công tác dự giờ từ năm 2014.

Phòng Đảm bảo chất lượng xây dựng kế hoạch thực hiện và tổng hợp kết quả dự giờ của toàn Trường, các Khoa thực hiện, Phòng Đào tạo giám sát. Sau khi tổng hợp kết quả dự giờ, Phòng Đảm bảo chất lượng gửi báo cáo lên BGH, các đơn vị trong Trường và các giảng viên được dự giờ để kịp thời có những điều chỉnh trong hoạt động giảng dạy

2.5. Khảo sát đơn vị sử dụng lao động

Việc khảo sát ý kiến từ đơn vị sử dụng lao động do Phòng Đảm bảo chất lượng phối hợp thực hiện. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng công việc của sinh viên sau khi ra trường.

Sau khi có số liệu thống kê Phòng tiến hành phân tích, đánh giá và báo cáo đến các đơn vị trong Trường để có những điều chỉnh kịp thời trong CTĐT phù hợp với nhu cầu thực tế hơn.

2.6. Khảo sát ý kiến của giảng viên, sinh viên về hoạt động NCKH của người học

Nhằm tìm hiểu thực trạng hoạt động NCKH của sinh viên và có những giải pháp nâng cao chất lượng của hoạt động này, Trường Đại học Thái Bình Dương tiến hành khảo sát ý kiến của các bên liên quan về chất lượng hoạt động NCKH của người học. Nội dung khảo sát:

- Đánh giá của các chuyên gia, giảng viên và sinh viên về tầm quan trọng của hoạt

động NCKH của người học;

- Những khó khăn, thuận lợi mà sinh viên gặp phải trong quá trình thực hiện các hoạt động NCKH;

- Kết quả mà sinh viên đạt được sau mỗi NCKH;

- Đánh giá của chuyên gia, giảng viên về kỹ năng NCKH của sinh viên Trường DHDL.

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình thủ tục Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;*

- *Quy trình dự giờ.*

2.7. Đánh giá kết quả nghiên cứu khoa học

Hoạt động NCKH đã được Trường đưa vào quy chế giảng viên thông qua quy định về định mức giờ chuẩn theo từng năm học. Các sản phẩm, bài báo là kết quả từ hoạt động NCKH được Trường đưa vào làm tiêu chí để đánh giá viên chức hàng năm.

Hoạt động nghiên cứu của Trường hiện nay thông qua thực hiện đề tài NCKH các cấp, công bố bài báo khoa học và các hoạt động NCKH khác của giảng viên và sinh viên.

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

Hàng năm, Phòng Đảm bảo chất lượng báo cáo thống kê về tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá sơ bộ các đề tài về số lượng và chất lượng, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu.

Quy trình thực hiện:

- *Quy trình theo dõi và quản lý đề tài NCKH;*

- *Thủ tục trình tự phong tặng chức danh giáo sư danh dự;*

2.8. Đánh giá các hoạt động phục vụ cộng đồng

Các hoạt động đóng góp cho xã hội và cộng đồng trong Trường gồm các lĩnh vực chính:

- Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội;

- CGCN thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước;

- Thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn.

Trường thường xuyên đánh giá sự đóng góp của mình cho xã hội và cộng đồng như sau:

** Đối với việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội:*

- Thường xuyên đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy và đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực người học, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội;

- Khảo sát sinh viên sau 01 năm tốt nghiệp;

- Khảo sát, hỏi ý kiến các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng lao động về CTĐT cũng như mức độ thích ứng công việc của sinh viên.

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

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện trong năm học như: Chiến dịch tình nguyện mùa hè xanh, chương trình Xuân tình nguyện, chương trình Tiếp sức mùa thi, chương trình Tiếp sức đến trường, Hiến máu nhân đạo, các hoạt động từ thiện, đỡ đầu cho các trung tâm bảo trợ xã hội, trường học dành cho các em khuyết tật, thiếu năng...;

- Thực hiện khảo sát đánh giá hoạt động đối với tình nguyện viên và địa phương nơi thực hiện hoạt động;

- Hàng năm, Đoàn Thanh niên tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo cấp trên.

2.9. Đánh giá hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong

Thực hiện theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT, theo chu kỳ 5 năm 1 lần, Trường đã tự đánh giá cơ sở giáo dục nhằm rà soát, đánh giá, đánh giá ngoài các tất cả các hoạt động của Nhà trường. Từ đó, TBD có những cải tiến, thay đổi tích cực về mặt đào tạo, NCKH, và phục vụ cộng đồng. Trường định hướng việc thực hiện kiểm định CTĐT theo tiêu chuẩn kiểm định của Bộ GD&ĐT và tiêu chuẩn kiểm định quốc tế AUN - QA.

Quy trình thực hiện

- Quy trình thủ tục kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục;

- Quy trình thủ tục kiểm định chất lượng CTĐT;

- Quy trình thủ tục tập huấn công tác ĐBCL nội bộ;

- Quy trình rà soát, thu thập, lưu trữ minh chứng và thực hiện cải tiến chất lượng định kỳ.

Chương VII: CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

1. Phân tích SWOT

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

Phân tích SWOT được thực hiện bởi Hội Đồng trường, BGH soạn thảo chiến lược cùng sự tham mưu của lãnh đạo các đơn vị. Dựa trên ma trận SWOT, chiến lược phát triển Trường được xây dựng cho trung hạn và cụ thể hóa thành hành động trong ngắn hạn. Kết quả phân tích được công bố để lấy ý kiến đóng góp của toàn thể CBVC. Văn bản ban hành kế hoạch chiến lược Trường sẽ được đưa ra thống nhất ý kiến tại Hội nghị CBCNVC theo chu kỳ đánh giá chất lượng. Từ đó, các đơn vị xây dựng kế hoạch hoạt động trong năm.

2. Đánh giá ngoài

Trường thực hiện thông qua đánh giá ngoài cấp cơ sở theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục - Đào tạo và cấp CTĐT theo AUN-QA. Việc thẩm định, đánh giá này sẽ giúp Trường chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm với các trường khác. Qua đó, Trường xác định được vị trí trong hệ thống giáo dục của Việt Nam, khu vực và trên thế giới.

3. Hệ thống thông tin

3.1. Hệ thống thông tin quản lý

Trường đang rất chú trọng đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin làm nền tảng cho các hoạt động cốt lõi và vận hành tốt hệ thống ĐBCL bên trong.

Về phần mềm quản lý: Hệ thống quản lý đào tạo, quản lý tuyển sinh đã đi vào hoạt động, mang lại nhiều lợi ích cho sinh viên, giảng viên trong việc thực hiện các hoạt động học tập và giảng dạy, đăng ký học phần, tra cứu điểm; hệ thống công nghệ thông tin quản lý nhân sự cũng được xây dựng và triển khai tại Phòng Tổ chức - Hành chính để đáp ứng các yêu cầu công việc.

3.2. Hệ thống thông tin công chúng

Ngoài hệ thống Website chính thống của Trường/Khoa/Phòng, Trường còn sử dụng các kênh thông tin khác như facebook, email, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với sinh viên. Hệ thống tư vấn cho sinh viên được thực hiện online theo 2 cấp

(Trường và khoa) để cán bộ tư vấn có thể xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của sinh viên một cách kịp thời.

Sinh viên có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường.

Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống CSDL của sinh viên được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng Đào tạo, phòng Tài chính, các khoa/bộ môn đều có website riêng để cập nhật thông tin, sự kiện.

Các tin tức cập nhật, các thông báo trên website chính của Trường đều được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Tổ quản trị mạng để kiểm tra và đăng tin.

Hệ thống thông tin điện tử là kênh thông tin chủ đạo trong việc thực hiện công tác quản lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị và cá nhân trong toàn Trường.

KẾT LUẬN

Cùng với xu thế khu vực hóa và toàn cầu hóa hiện nay, nền giáo dục nước ta đã và đang có những chuyển biến mạnh mẽ. Trong đó, chất lượng giáo dục Đại học trở thành một thách thức to lớn đối với việc cung ứng nguồn nhân lực chất lượng tương thích với nhu cầu xã hội trong nước, khu vực ASEAN và trên thế giới. TBD đã xác định mục tiêu chiến lược là tiếp tục xây dựng, phát triển thành một trường đại học có chất lượng về đào tạo, nghiên cứu, chuyển giao KHCN và hợp tác quốc tế.

Kính chúc sức khỏe và thành công! Trân trọng.

BAN GIÁM HIỆU

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tạ Thị Kiều An (chủ biên) (2000), *Quản lý chất lượng toàn diện*. Nhà xuất bản, Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Bộ Giáo dục Đào tạo (2010), *Đề án Xây dựng và phát triển hệ thống kiểm định chất lượng giáo dục đối với giáo dục Đại học và Trung cấp chuyên nghiệp giai đoạn 2011- 2020*.
3. Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh (2016), *Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA*, Nhà xuất bản, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.
4. Đại học Sư phạm Kỹ Thuật Tp. Hồ Chí Minh (2016), *Sổ tay Đảm bảo chất lượng*.
5. Trường Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh (2017), *Đảm bảo chất lượng*.
6. Asean University Network (2015), *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level (version 3.0)*, Chulalongkon University, Thailand.