

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Sổ tay chất lượng

Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh tái bản lần 3

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM

Căn cứ Luật giáo dục đại học ngày 18 tháng 6 năm 2012; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học ngày 19 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Quyết định số 174/2003/QĐ-TTg ngày 20/8/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 1650/QĐ-NHNN ngày 20/8/2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 547/QĐ-ĐHNH ngày 01/3/2019 của Hiệu trưởng Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 2127/QĐ-ĐHNH ngày 05/11/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh về việc thành lập Ban chỉ đạo và Ban sửa đổi, cập nhật Sổ tay chất lượng tái bản lần 3 của Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Trưởng Ban sửa đổi, cập nhật Sổ tay chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Sổ tay chất lượng Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh tái bản lần 3”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, Trưởng phòng Tài chính Kế toán, Trưởng các đơn vị và toàn thể cán bộ, viên chức thuộc Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- BGH, CT HĐQT (để b/c);
- Như điều 3 (để t/h);
- Lưu: VP, P.KT&ĐBCL.



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**



Sáng tạo – Đạo đức – Trách nhiệm – Phát triển

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG



TP. HỒ CHÍ MINH – 2021
(Lưu hành nội bộ)

Ban chỉ đạo:
TS. BÙI HỮU TOÀN
NGƯ'T. PGS. TS. ĐOÀN THANH HÀ
PGS. TS. HẠ THỊ THIỀU DAO

Chịu trách nhiệm:
TS. BÙI HỮU TOÀN

Biên soạn:
TS. Lê Văn Hải
TS. Ông Văn Năm
ThS. Tô Thị Phương Lan
ThS. Nguyễn Thị Thu Hường

TP. HỒ CHÍ MINH – 2021
(Lưu hành nội bộ)



LỜI GIỚI THIỆU

Trước xu thế hội nhập và toàn cầu hóa cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, nhiều quốc gia trên thế giới coi việc đổi mới, hội nhập quốc tế về giáo dục đào tạo là yếu tố sống còn trong chiến lược phát triển chung của hệ thống giáo dục, đặc biệt là giáo dục đại học. Các trường đại học trên thế giới hiện nay còn phải chịu áp lực về tính cạnh tranh và tính chịu trách nhiệm về chất lượng đào tạo của mình. Vì vậy, xây dựng và vận hành một hệ thống đảm bảo chất lượng vững mạnh và hiệu quả là mối quan tâm hàng đầu của các cơ sở giáo dục. So với nhiều nước và khu vực trên thế giới, hệ thống đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục đại học ở Việt Nam mới được hình thành nhưng đã từng bước phát triển, đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng trong bối cảnh hội nhập ngày càng sâu rộng.

Quán triệt sâu sắc chủ trương, nghị quyết của Đảng, Nhà nước về giáo dục - đào tạo, các kế hoạch về công tác đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM xác định đảm bảo chất lượng bên trong là hoạt động tiên quyết, được triển khai liên tục và xuyên suốt trong mọi hoạt động của nhà trường. Trường đã xây dựng lộ trình, kế hoạch mang tính hệ thống, đồng bộ trong công tác đảm bảo chất lượng và chuẩn bị những điều kiện cần và đủ để đảm bảo các loại hình đánh giá, kiểm định chất lượng giáo dục thành công. Trong những năm qua, Trường đã đạt được những kết quả nhất định trong công tác đảm bảo chất lượng, góp phần nâng cao chất lượng toàn diện các hoạt động phù hợp với tầm nhìn, sứ mạng và định hướng phát triển của Trường như: vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 cho tất cả các đơn vị trong toàn trường; đánh giá chất lượng hoạt động giảng dạy môn học, khóa học, chất lượng quản lý và phục vụ đào tạo, thu thập ý kiến phản hồi của cựu người học, nhà tuyển dụng về mục tiêu đào tạo, chuẩn đầu ra, chất lượng đào tạo; rà soát, hoàn thiện các văn bản hướng dẫn về đảm bảo chất lượng của Trường và của các

đơn vị theo chu trình PDCA; đẩy mạnh hoạt động đảm bảo chất lượng trong kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học. Trong công tác đảm bảo chất lượng bên ngoài (kiểm định) Trường đã được Tổ chức AFNOR của Cộng hòa Pháp đánh giá và cấp chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 vào tháng 7/2017; được cấp giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT vào tháng 12/2017; được cấp giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA 02 chương trình đào tạo (Tài chính, Ngân hàng) vào tháng 5/2020.

Với mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, Sổ tay chất lượng của Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM góp phần thông tin, hỗ trợ, hướng dẫn các cá nhân và đơn vị trong toàn Trường thực hiện công tác đảm bảo chất lượng giáo dục một cách nhất quán và hiệu quả.

Ban soạn thảo Sổ tay chất lượng rất mong nhận được các ý kiến góp ý của các cá nhân và đơn vị trong và ngoài Trường để ngày càng hoàn thiện hơn Sổ tay này. Mọi ý kiến đóng góp liên quan đến nội dung và hình thức của Sổ tay chất lượng xin vui lòng gửi về địa chỉ email: phongktdbcl@buh.edu.vn.

Trân trọng cảm ơn./.

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 02 năm 2021

Ban soạn thảo

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: THÔNG TIN CHUNG.....	2
1.1. Thông tin về Trường.....	2
1.1.1. Lịch sử phát triển	2
1.1.2. Tầm nhìn, sứ mạng và hệ giá trị.....	4
1.1.3. Cơ cấu tổ chức.....	6
1.1.4. Đội ngũ cán bộ, viên chức.....	7
1.2. Giới thiệu sổ tay chất lượng.....	7
1.2.1. Khái quát	7
1.2.2. Cấu trúc sổ tay chất lượng.....	8
1.2.3 Quản lý sổ tay chất lượng	8
1.2.4 Phạm vi áp dụng sổ tay chất lượng	9
1.2.5 Giải thích các thuật ngữ	9
CHƯƠNG 2: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG	11
2.1 Hệ thống quản lý chất lượng và phạm vi áp dụng	11
2.2 Cơ cấu tổ chức hệ thống quản lý chất lượng.....	12
2.3 Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong.....	12
2.4 Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng.....	13
2.5 Công cụ giám sát	14
2.6 Hệ thống tài liệu.....	15
2.6.1 Khái quát.....	15
2.6.2 Cấu trúc hệ thống tài liệu	16
2.6.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản.....	16
2.6.4 Hệ thống các quy trình quản lý	17
CHƯƠNG 3: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO	26
3.2. Nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan.....	26
3.4 Hoạch định.....	27
3.4.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	27
3.4.2. Mục tiêu chất lượng.....	27

3.4.3. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng.....	28
3.4.4. Hoạch định sự thay đổi.....	28
3.5 Đại diện lãnh đạo	29
CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ NGUỒN LỰC.....	30
4.1 Cung cấp nguồn lực	30
4.1 Nhân lực, năng lực, nhận thức và đào tạo.....	30
4.3 Cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc.....	31
4.4. Theo dõi và đo lường nguồn lực.....	31
4.5 Thông tin nội bộ	33
CHƯƠNG 5: VẬN HÀNH QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO	34
5.1 Nguyên tắc vận hành.....	34
5.2 Hoạch định công tác.....	34
5.3 Yêu cầu đối với các bên liên quan	35
5.3.1 Trao đổi thông tin với các bên liên quan.....	35
5.3.2 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ.....	35
5.3.3 Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ.....	35
5.4 Thiết kế và triển khai ngành, khoá đào tạo mới.....	37
5.4.1 Lập kế hoạch thiết kế và triển khai ngành, khóa đào tạo mới	37
5.4.2 Đầu vào của việc thiết kế, triển khai.....	38
5.4.3 Kiểm soát thiết kế và phát triển	38
5.4.4 Đầu ra của khóa đào tạo mới	39
5.4.5 Kiểm soát thay đổi trong quá trình thực hiện.....	39
5.5 Kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	39
5.5.1 Khái quát	39
5.5.2 Loại hình và mức độ kiểm soát	39
5.5.3 Thông tin cho nhà cung cấp bên ngoài.....	40
5.6 Quản lý quá trình giảng dạy.....	40
5.6.1 Kiểm soát quản lý và giảng dạy	40
5.6.2 Nhận biết và xác định nguồn gốc	42

5.6.3	Xác nhận, phê duyệt các quá trình đào tạo, giảng dạy	42
5.6.4	Tài sản của khách hàng	43
5.6.5	Bảo quản vật tư, thiết bị phục vụ giảng dạy	43
5.7	Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	44
CHƯƠNG 6: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG		45
6.1	Theo dõi, đo lường, phân tích	45
6.1.1	Quy định chung	45
6.1.2	Sự thoả mãn của khách hàng	45
6.1.3	Theo dõi, đo lường chất lượng quá trình giảng dạy, quản lý người học 46	
6.1.4	Phân tích dữ liệu	46
6.2	Đánh giá nội bộ	47
6.3	Xem xét của lãnh đạo	48
6.3.1	Khái quát	48
6.3.2	Đầu vào của việc xem xét	48
6.3.3	Đầu ra của xem xét	49
CHƯƠNG 7: CẢI TIẾN		50
7.1	Kiểm soát sự không phù hợp	50
7.2	Khắc phục và phòng ngừa	50
7.3	Cải tiến liên tục	51
CHƯƠNG 8: CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT		52
8.1	Sự tiến bộ của người học	52
8.2	Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp	52
8.3	Phản hồi của thị trường lao động và cựu người học	52
8.4	Hiệu quả nghiên cứu	53
CHƯƠNG 9: CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ		55
9.1	Người học đánh giá	55
9.2	Đánh giá chất lượng khóa học và chương trình đào tạo	56
9.3	Đánh giá nghiên cứu	57

9.4 Đánh giá dịch vụ	58
CHƯƠNG 10: QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CHUYÊN BIỆT	60
10.1 Đảm bảo chất lượng hoạt động đánh giá người học	60
10.2 Đảm bảo chất lượng đội ngũ	60
10.3 Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học	61
10.4 Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên	63
CHƯƠNG 11: CÁC CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CHUYÊN BIỆT	65
11.1 Phân tích SWOT	65
11.2 Kiểm soát nội bộ	65
11.3 Hệ thống thông tin	66
PHỤ LỤC	68
Phụ lục I: Các quá trình và tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.....	68
Phụ lục II: Danh mục văn bản pháp quy về công tác đảm bảo chất lượng.....	69
Tài liệu tham khảo	75

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Chữ cái viết tắt	Ý nghĩa
BGD&ĐT	Bộ Giáo dục và đào tạo
BGH	Ban giám hiệu
CSCL	Chính sách chất lượng
ĐDLĐCL	Đại diện lãnh đạo chất lượng
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
GV	Giảng viên
HD	Hướng dẫn
HV	Học viên
MTCL	Mục tiêu chất lượng
NCKH	Nghiên cứu khoa học
NV	Nhân viên
ISO	Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015
TCGDĐH	Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học
QC	Quy chế
QLCL	Quản lý chất lượng
QT	Quy trình
SV	Sinh viên

CHƯƠNG 1: THÔNG TIN CHUNG

1.1. Thông tin về Trường

1.1.1. Lịch sử phát triển

Ngày 16/12/1976, Tổng Giám đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Ngân hàng Trung ương) ban hành Quyết định số 1229/NH-TCCB thành lập Trường Cao cấp Nghiệp vụ Ngân hàng - Cơ sở II Tp. Hồ Chí Minh với nhiệm vụ đào tạo hệ đại học chuyên tu và tại chức cho ngành. Ngày 03/05/1980, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 149/QĐ-TTg cho phép đào tạo đại học hệ chính qui tập trung chuyên ngành ngân hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày 29/11/1986, Tổng Giám đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ký Quyết định 169/NH-QĐ quy định về cơ cấu tổ chức bộ máy và đổi tên Trường Cao cấp Nghiệp vụ Ngân hàng - Cơ sở II Thành phố Hồ Chí Minh thành Trường Cao cấp Nghiệp vụ Ngân hàng - Thành phố Hồ Chí Minh, với nhiệm vụ tiếp tục đào tạo hệ đại học chuyên tu, tại chức và đại học chính quy cho ngành khu vực phía Nam.

Ngày 23/03/1993, Thủ tướng Chính phủ ký quyết định số 112/QĐ-TTg thành lập Trung tâm Đào tạo và Nghiên cứu Khoa học Ngân hàng trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, với mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành. Trường Trung học Ngân hàng III Trung ương sáp nhập với Trường Cao cấp Nghiệp vụ Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh và đổi tên thành Trung tâm Đào tạo và Nghiên cứu Khoa học Ngân hàng - Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh.

Ngày 09/02/1998, Thủ tướng Chính phủ ký quyết định số 30/1998/QĐ-TTg thành lập Học viện Ngân hàng trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Đào tạo và Nghiên cứu Khoa học Ngân hàng - Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh được đổi tên thành Học viện Ngân hàng - Phân viện Tp. Hồ Chí Minh, có nhiệm vụ đào tạo cao đẳng, đại học tại chức, đại học chính quy tập trung và sau đại học

chuyên ngành Ngân hàng khu vực phía Nam.

Ngày 20/08/2003, Thủ tướng Chính phủ ký quyết định số 174/2003/QĐ-TTg thành lập Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh, với nhiệm vụ đào tạo đại học và sau đại học (chuyển Học viện Ngân hàng - Phân viện Tp. Hồ Chí Minh thành Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh).

Thành tích đạt được:

Trường đã vinh dự được Đảng, Nhà nước và Chính phủ tặng thưởng:

- Huân chương lao động Hạng Nhất, Hạng Nhì, Hạng Ba;
- Huân chương Độc lập Hạng Nhì, Hạng Ba;
- Cờ Thi đua của Chính phủ, Cờ Thi đua của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
- Bằng khen của Thống đốc, Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành...

Ngoài ra, Trường đã được cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo do Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục – Đại học Quốc gia TP.HCM cấp ngày 16/12/2017; đạt chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 do Công ty TNHH AFNOR Việt Nam (thuộc tập đoàn quốc tế AFNOR, Pháp) cấp ngày 28/08/2017; đạt chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo theo bộ tiêu chuẩn của Mạng lưới Đảm bảo chất lượng các trường đại học ASEAN (AUN-QA) đối với chương trình Tài chính và chương trình Ngân hàng cấp ngày 25/5/2019.

Hợp tác quốc tế

Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM là đối tác tin cậy của nhiều trường đại học, trung tâm nghiên cứu tại các quốc gia như Hoa Kỳ, Anh,

Pháp, Thụy Sĩ, Ý, etc. Trường hiện đang triển khai các hoạt động hợp tác quốc tế một cách toàn diện trên nhiều phương diện, bao gồm hợp tác nghiên cứu khoa học, đấu thầu các dự án quốc tế, trao đổi giảng viên, sinh viên, hợp tác xây dựng và phát triển các chương trình liên kết đào tạo. Trường luôn chú trọng xây dựng mạng lưới hợp tác nghiên cứu trong lĩnh vực kinh tế, đặc biệt tài chính-ngân hàng với các đối tác quốc tế có uy tín, đồng thời không ngừng tìm kiếm và triển khai các dự án nghiên cứu hợp tác, như dự án Erasmus+ JEUL do Ủy ban Châu Âu tài trợ, dự án Newton Fund do Vương quốc Anh tài trợ nhằm nâng cao năng lực nghiên cứu tại các quốc gia đang phát triển, hoặc các chương trình học bổng do Chính phủ Úc tài trợ. Bên cạnh đó, Trường là một trong những đối tác quan trọng của World Bank và Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB) trong các dự án liên quan tới tài chính toàn diện tại Việt Nam.

1.1.2. Tầm nhìn, sứ mạng và hệ giá trị

**** Tầm nhìn***

Trường Đại học Ngân hàng là trường đại học định hướng ứng dụng đa ngành khối kinh doanh - quản lý, trong đó ngành mũi nhọn là tài chính - ngân hàng, thực hiện giáo dục - đào tạo con người phát triển toàn diện về tri thức đạo đức - sáng tạo, là công dân toàn cầu.

**** Sứ mạng***

Sứ mạng của Trường Đại học Ngân hàng là tạo dựng môi trường giáo dục đào tạo hiện đại, duy trì bản sắc dân tộc để người học phát huy tiềm năng, tính sáng tạo và năng lực tư duy; đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cho xã hội; sáng tạo và chuyển giao tri thức khoa học đáp ứng yêu cầu hội nhập; thu nhận, nghiên cứu, phát triển và chuyển giao các thành tựu khoa học - công nghệ trong các lĩnh vực đào tạo của Trường.

**** Hệ giá trị: “Sáng tạo - Đạo đức - Trách nhiệm - Phát triển”***

Sáng tạo: Trường Đại học Ngân hàng thực hành giá trị “sáng tạo” trong mọi mặt hoạt động giáo dục - đào tạo của Trường, vận hành các hoạt

động của mình bằng tri thức mới để các hoạt động diễn ra thành công và kết quả gia tăng về giá trị.

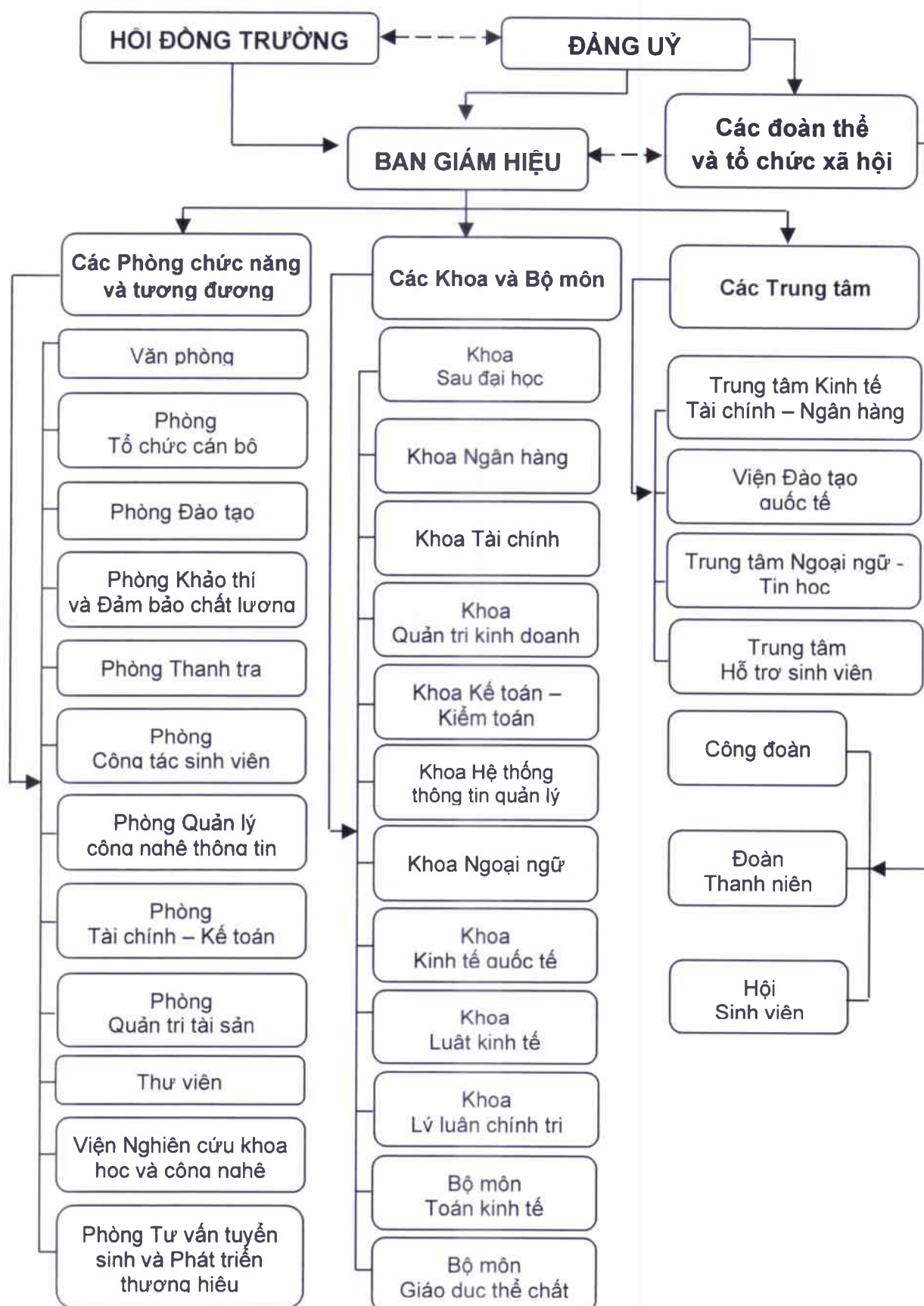
Đạo đức: Trường Đại học Ngân hàng coi trọng giá trị “đạo đức” trong mọi mặt hoạt động giáo dục - đào tạo của Trường. Thể hiện ở sự cam kết hành xử của đội ngũ giảng viên, viên chức trong việc tuân thủ quy chuẩn nghề nghiệp được luật pháp và xã hội quy định, phù hợp với truyền thống dân tộc và tiếp thu tinh hoa nhân loại.

Trách nhiệm: Trường Đại học Ngân hàng đề cao giá trị “trách nhiệm” trong mọi hoạt động giáo dục - đào tạo của Trường. Đó là trách nhiệm quan tâm đến người học, giúp họ phát triển nhân cách và kỹ năng; trách nhiệm với xã hội - cộng đồng trong việc cam kết duy trì chất lượng giáo dục - đào tạo; trách nhiệm với quốc gia thể hiện qua việc thực hiện tốt mục tiêu chung của giáo dục đại học; trách nhiệm tự thân phát triển thể hiện qua việc không ngừng nâng cao vị thế của Trường.

Phát triển: Trường Đại học Ngân hàng luôn hướng đến giá trị “phát triển” trong mọi hoạt động giáo dục - đào tạo. Giá trị “phát triển” ấy được thể hiện ở sự đổi mới thường xuyên toàn bộ hoạt động theo hướng không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo.

(Nguồn: Chiến lược phát triển trường ĐHNH giai đoạn 2016 – 2020 và tầm nhìn 2030)

1.1.3. Cơ cấu tổ chức



1.1.4. Đội ngũ cán bộ, viên chức

Tính đến thời điểm tháng 11/2020, tổng số viên chức, người lao động của Trường là 455 người, bao gồm:

- 289 giảng viên (trong đó có 35 giảng viên kiêm nhiệm)
- 166 viên chức, người lao động khối quản lý, phục vụ.

Trong đó:

	Giáo sư	Phó Giáo sư	Tiến sĩ	Thạc sĩ	Đại học	Khác
Giảng viên (bao gồm giảng viên kiêm nhiệm)	-	15	90	185	-	-
Khối quản lý, phục vụ	-	0	3	66	58	38
Tổng	-	15	93	251	58	38

Nguồn: Phòng Tổ chức Cán bộ

1.2. Giới thiệu sổ tay chất lượng

1.2.1. Khái quát

- Sổ tay chất lượng là tập hợp tài liệu, chính sách chất lượng về hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh được thể hiện dưới dạng các quy trình, hướng dẫn áp dụng cho công tác quản lý và hoạt động đào tạo của Trường phù hợp với Bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 và Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo và có tham khảo Bộ tiêu chuẩn AUN-QA về đánh giá chất lượng chương trình đào tạo và đánh giá chất lượng cơ sở đào tạo.

- Sổ tay chất lượng là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của Trường trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm thực hiện và duy trì hệ thống QLCL của Trường.

- Sổ tay chất lượng là thể hiện ý thức, trách nhiệm và sự cam kết lâu

dài của Ban Giám hiệu Nhà trường, với phương pháp quản lý khoa học, chặt chẽ, thực tiễn nhằm đảm bảo chất lượng và hiệu quả trong công tác quản lý và đào tạo.

1.2.2. Cấu trúc sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng gồm 11 chương và phần phụ lục

Chương 1. Thông tin chung

Chương 2. Giới thiệu Sổ tay chất lượng

Chương 3. Hệ thống quản lý chất lượng của Trường

Chương 4. Quản lý nguồn lực

Chương 5. Vận hành quá trình đào tạo

Chương 6. Đánh giá kết quả hoạt động

Chương 7. Cải tiến

Chương 8. Các công cụ giám sát

Chương 9. Các công cụ đánh giá

Chương 10. Quy trình đảm bảo chất lượng chuyên biệt

Chương 11. Các công cụ đảm bảo chất lượng chuyên biệt

Phụ lục

1.2.3 Quản lý sổ tay chất lượng

1.2.3.1. Trách nhiệm biên soạn và sửa đổi

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

1.2.3.2. Đối tượng sử dụng

Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là Hội đồng Trường, Ban Giám Hiệu Nhà trường, Đại diện lãnh đạo về chất lượng; Trưởng các khoa, bộ

môn, trung tâm, viện nghiên cứu khoa học và công nghệ ngân hàng, viện đào tạo quốc tế, các phòng ban có liên quan và toàn thể cán bộ viên chức, giảng viên thuộc trường. Sổ tay chất lượng chỉ được phân phối tới khách hàng, cơ quan chứng nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được Hiệu trưởng hoặc Đại diện lãnh đạo về chất lượng chấp thuận.

1.2.3.3. Quản lý sổ tay chất lượng

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

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

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

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

1.2.4 Phạm vi áp dụng sổ tay chất lượng

Hệ thống QLCL nêu trong Sổ tay chất lượng này áp dụng cho mọi lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.

1.2.5 Giải thích các thuật ngữ

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

Mục tiêu chất lượng: là các chỉ tiêu của Trường, các đơn vị trực thuộc đặt ra để phấn đấu trong nghiên cứu, quản lý, giảng dạy, học tập và công tác; MTCL phải đo lường hoặc so sánh được.

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

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

Hệ thống quản lý chất lượng: là hệ thống quản lý xác định và kiểm soát các hoạt động về chất lượng các hoạt động của nhà trường.

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

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

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

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

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

Khách hàng: Người học (sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh) và người sử dụng lao động.

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

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

CHƯƠNG 2: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG

2.1 Hệ thống quản lý chất lượng và phạm vi áp dụng

Hệ thống QLCL của Trường Đại Học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh bao gồm: Sổ tay chất lượng, CSCL, MTCL, các quy trình điều hành hệ thống QLCL, cơ cấu tổ chức, các nguồn lực cần thiết nhằm kiểm soát các quá trình trong hệ thống QLCL.

Trường xác định các quy trình quan trọng, xây dựng phương pháp Sổ tay chất lượng để kiểm soát các quy trình trên nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng (người học, phụ huynh, các tổ chức, doanh nghiệp...)

Các quy trình của hệ thống QLCL quy định rõ người thực hiện, các bước thực hiện, phương pháp thực hiện, biểu mẫu ghi chép.

Trường cam kết cung cấp kịp thời và đầy đủ nguồn lực, thông tin cần thiết nhằm thực hiện hiệu quả hệ thống QLCL.

Nhằm đánh giá tính hiệu lực, cũng như tính hiệu quả của hệ thống QLCL, các qui trình được theo dõi, đánh giá và phân tích.

Trường thực hiện các hành động cần thiết nhằm đạt được kết quả mong muốn và cải tiến liên tục các qui trình thông qua việc đánh giá nội bộ, phân tích dữ liệu, các công cụ thích hợp khác...

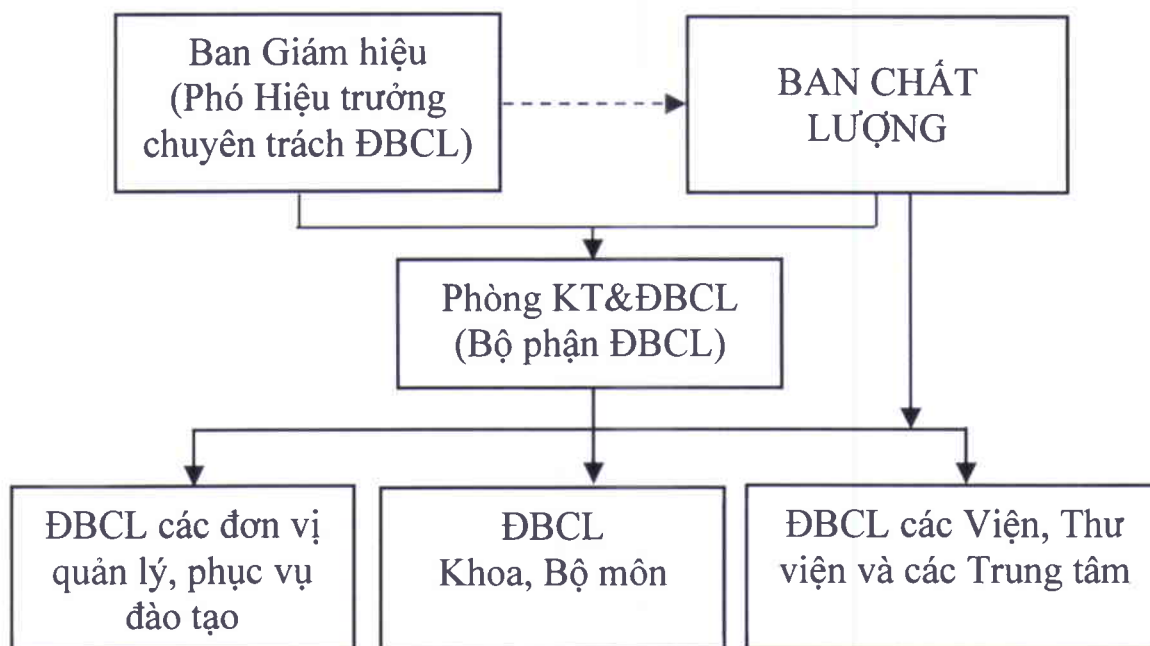
Khi chọn các nguồn bên ngoài để thực hiện bất kỳ qui trình nào ảnh hưởng đến sự phù hợp của hoạt động đào tạo, Trường đảm bảo kiểm soát được các hoạt động đó.

Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng: Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng đối với các hoạt động quản lý, đào tạo (bao gồm đại học chính quy và không chính quy, sau đại học), nghiên cứu khoa học và dịch vụ tại các đơn vị có liên quan trong toàn trường.

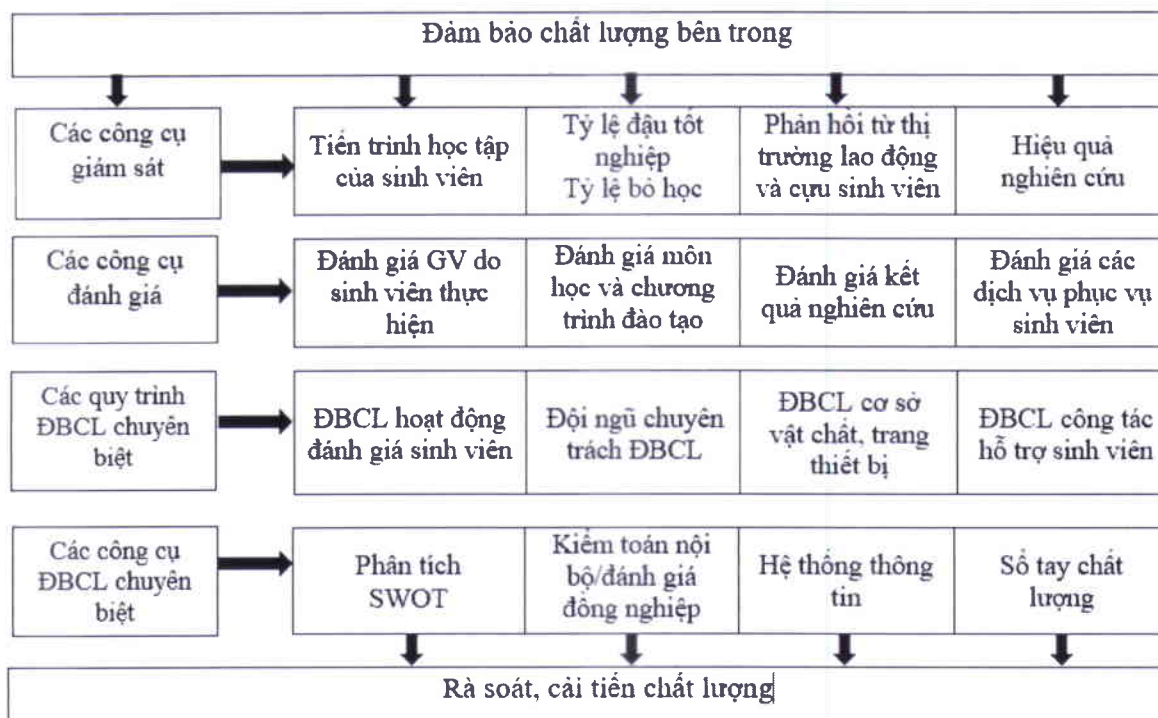


2.2 Cơ cấu tổ chức hệ thống quản lý chất lượng

Cơ cấu tổ chức Hệ thống QLCL của Trường như sau:



2.3 Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong



2.4 Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng

Chức năng, nhiệm vụ chính của các trường đại học nói chung và trường Đại học Ngân hàng nói riêng là đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cho xã hội và nghiên cứu khoa học - chuyển giao công nghệ. Nhằm áp dụng phương pháp tiếp cận quá trình theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2015, đồng thời bám sát các yêu cầu của TCGDDH, của các tiêu chuẩn AUN-QA về đánh giá chương trình đào tạo và cơ sở đào tạo, Trường đã xác định các quá trình cần thiết cho việc vận hành hệ thống và cách thức áp dụng trong HTQLCL. Các quá trình thuộc HTQLCL của Trường được xếp thành 5 (năm) nhóm chính theo chu trình PDCA và các yêu cầu của TCGDDH nhằm tạo sự thuận lợi trong việc thấu hiểu và đạt các yêu cầu đề ra cũng như sự ổn định trong quá trình thực hiện:

Nhóm 1: Lãnh đạo

Nhóm 2: Quản lý nguồn lực

- Quản lý nguồn nhân lực
- Quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị
- Quản lý tài chính
- Quản lý thư viện

Nhóm 3: Quản lý đào tạo

- Quản lý chương trình đào tạo
- Quản lý tuyển sinh
- Quản lý hoạt động đào tạo
- Kiểm tra giám sát chất lượng giảng dạy
- Đánh giá chất lượng học tập của người học
- Đo lường sự thoả mãn của khách hàng

Nhóm 4: Quản lý Nghiên cứu khoa học, ứng dụng, phát triển và chuyển giao công nghệ

Nhóm 5: Quản lý các hoạt động hỗ trợ người học

Tương tác của các quá trình trên được thể hiện trong “Phụ Lục 1: Các

quá trình và Tương tác các quá trình hệ thống QLCL Trường”.

Các quá trình cụ thể của hệ thống QLCL được xác định trong Mục 2.6.4 - Hệ thống các quy trình quản lý.

Nhằm thúc đẩy việc áp dụng các quá trình này tại các Phòng, Ban, Khoa, Bộ Môn và Trung tâm. Trường xây dựng và duy trì “Danh mục các quá trình và báo cáo hệ thống QLCL” tại các đơn vị nhằm xác định các quá trình liên quan đến đơn vị và cách thức áp dụng.

Các tài liệu liên quan đến việc quản lý các quá trình thuộc hệ thống QLCL của Trường được nêu ở “Phụ lục 2. Các quá trình hệ thống QLCL Trường và hệ thống tài liệu”.

2.5 Công cụ giám sát

Hệ thống tài liệu của Trường bao gồm:

- Chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của trường và của các đơn vị.
- Sổ tay đảm bảo chất lượng.
- Các quy trình, hướng dẫn trong hệ thống (Mục 2.6.4)
- Các tài liệu hỗ trợ bao gồm:
 - + Sơ đồ tổ chức của Trường;
 - + Sơ đồ tổ chức của các đơn vị;
 - + Quy định chức năng nhiệm vụ của các đơn vị;
 - + Quy định trách nhiệm và quyền hạn của Hiệu trưởng và các Phó hiệu trưởng;
 - + Quy định trách nhiệm và quyền hạn của Trưởng, Phó đơn vị và các chức danh khác trong đơn vị;
 - + Các tài liệu bên ngoài: văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến đào tạo đại học, cao đẳng chính quy, đào tạo sau đại học, đào tạo đại học vừa làm, vừa học.

- Phạm vi giám sát, đánh giá:
 - + Tiến trình học tập của người học;
 - + Tỷ lệ lên lớp; Tỷ lệ bỏ học;
 - + Phản hồi từ thị trường lao động và người học đã tốt nghiệp: đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chương trình đào tạo;
 - + Hiệu quả nghiên cứu;
 - + Đánh giá kết quả nghiên cứu;
 - + Đánh giá do người học thực hiện: chất lượng môn học, khoa học, quản lý và phục vụ đào tạo;
 - + Đánh giá do giảng viên thực hiện: chất lượng quản lý, phục vụ đào tạo và chất lượng người học;
 - + Đánh giá do toàn thể giảng viên, cán bộ, công nhân viên thực hiện: chất lượng môi trường làm việc.

2.6 Hệ thống tài liệu

2.6.1 Khái quát

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

Trường đang thiết lập, xây dựng, áp dụng, duy trì và thường xuyên cải tiến theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 nhằm ngày càng nâng cao chất lượng công tác giảng dạy và quản lý, hỗ trợ, phục vụ người học.

2.6.2 Cấu trúc hệ thống tài liệu

Cấu trúc hệ thống văn bản của trường được thể hiện như sau:



2.6.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

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

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	VP-QT/01
2	Quy trình hướng dẫn quản lý công văn đi	VP-QT/02
3	Quy trình hướng dẫn quản lý công văn đến	VP-QT/03

2.6.4 Hệ thống các quy trình quản lý

Hệ thống quy trình quản lý chất lượng của Trường (Các quy trình được đăng tải trên hệ thống e-office của Trường và website của Phòng KT&DDBCL, đường link: <https://phongktdbcl.buh.edu.vn/iso/cac-quy-trinh.html>)

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
1.	Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản	VP-QT/01	Văn phòng
2.	Quy trình Hướng dẫn quản lý công văn đi	VP-QT/02	
3.	Quy trình Hướng dẫn quản lý công văn đến	VP-QT/03	
4.	Hướng dẫn Trình bày tài liệu	VP-HD/01	
5.	Quy trình Tuyển dụng	TCCB-QT/01	Phòng Tổ chức Cán bộ
6.	Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng	TCCB-QT/02	
7.	Quy trình Chấm công	TCCB-QT/03	
8.	Quy trình Đánh giá, phân loại CC, VC và NLD	TCCB-QT/04	
9.	Quy trình Quản lý GV thỉnh giảng	TCCB-QT/05	
10.	Quy trình tổ chức và quản lý giảng dạy đại học	ĐT-QT/01	Phòng Đào tạo
11.	Quy trình Xét và cấp bằng tốt nghiệp	ĐT-QT/02	

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
12.	Quy trình xây dựng, rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo	ĐT-QT/03	
13.	Quy trình lập kế hoạch đào tạo, lịch giảng, lịch thi	ĐT-QT/04	
14.	Quy trình Tổ chức và hướng dẫn thực tập tốt nghiệp	ĐT-QT/06	
15.	Quy trình Tuyển sinh hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/01	
16.	Quy trình Tổ chức quản lý đào tạo đại học vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/02	
17.	Quy trình Quản lý thời khoá biểu đại học hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/03	
18.	Quy trình quản lý Quản lý thi và cấp bằng hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/04	
19.	Quy trình Tuyển sinh đào tạo trình độ thạc sĩ và nhập học	SĐH-QT/01	Khoa sau học
20.	Quy trình Xây dựng kế hoạch đào tạo sau đại học	SĐH-QT/02	
21.	Quy trình Bảo vệ luận văn thạc sĩ	SĐH-QT/03	
22.	Quy trình Tổ chức xét tuyển đào tạo trình độ tiến sĩ	SĐH-QT/04	
23.	Quy trình Bảo vệ tiểu luận tổng quan và đề cương chi tiết	SĐH-QT/05	
24.	Quy trình Bảo vệ chuyên đề tiến sĩ	SĐH-QT/06	
25.	Quy trình Bảo vệ luận án tiến sĩ cấp bộ môn	SĐH-QT/07	
26.	Quy trình Xin ý kiến phản biện độc lập	SĐH-QT/08	

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
27.	Quy trình Bảo vệ luận án tiến sĩ cấp trường	SDH-QT/09	
28.	Quy trình Xét và cấp bằng tốt nghiệp học viên cao học	SDH-QT/10	
29.	Quy trình Xét và cấp bằng tiến sĩ	SDH-QT/11	
30.	Quy trình Quản lý ngân hàng câu hỏi thi	KTĐB-QT/01	Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
31.	Quy trình In sao, đóng gói đề thi	KTĐB-QT/02	
32.	Quy trình Tổ chức thi kết thúc học phần	KTĐB-QT/03	
33.	Quy trình Chấm thi và trả điểm thi kết thúc học phần	KTĐB-QT/04	
34.	Quy trình Chấm thi tốt nghiệp	KTĐB-QT/05	
35.	Quy trình Cập nhật và xây dựng phiếu khảo sát	KTĐB-QT/06	
36.	Quy trình Khảo sát môn học	KTĐB-QT/07	
37.	Quy trình Khảo sát người học tốt nghiệp	KTĐB-QT/08	
38.	Quy trình Khảo sát trực tuyến chất lượng môn học	KTĐB-QT/08.1	
39.	Quy trình Khảo sát tình hình việc làm của SV sau tốt nghiệp	KTĐB-QT/09	
40.	Quy trình Khảo sát sự hài lòng của nhà sử dụng lao động	KTĐB-QT/10	
41.	Quy trình Khảo sát chất lượng quản lý và phục vụ đào tạo qua ý kiến đánh giá của SV	KTĐB-QT/11	

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
42.	Quy trình Khảo sát chất lượng quản lý - phục vụ đào tạo và chất lượng người học qua ý kiến đánh giá của giảng viên	KTĐB-QT/12	
43.	Quy trình Kiểm soát đầu ra không phù hợp	KT&ĐBCL-QT/13	
44.	Quy trình đánh giá nội bộ về hệ thống QLCL theo ISO 9001:2015	KT&ĐBCL-QT/14	
45.	Quy trình Phúc khảo điểm thi kết thúc học phần	KTĐB-QT/15	
46.	Quy trình Quản lý hoạt động dự giờ	KTĐB-QT/16	
47.	Quy trình Quản lý Rủi ro và cơ hội	KTĐB-QT/17	
48.	Quy trình cấp phát phôi văn bằng	KTĐT-QT/18	
49.	Quy trình cấp phát phôi chứng chỉ	KTĐT-QT/19	
50.	Hướng dẫn nhập điểm thi kết thúc học phần	KTĐB-HD/01	
51.	Hướng dẫn khảo sát chất lượng từ các bên có liên quan	KTĐB-HD/02	
52.	Quy trình Quản lý giải quyết khiếu nại	TT-QT/01	Phòng Thanh tra
53.	Quy trình Quản lý giải quyết tố cáo	TT-QT/02	
54.	Quy trình Thanh tra chuyên đề	TT-QT/03	
55.	Quy trình Kiểm tra tình hình thực hiện lịch giảng	TT-QT/04	

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
56.	Hướng dẫn Công tác văn thư lưu trữ	TT-HD/01	
57.	Quy trình Quản lý học bổng ngân sách và học bổng ngân hàng	CTSV-QT/01	Phòng Công tác Sinh viên
58.	Quy trình Công tác quản lý giảng viên cố vấn	CTSV-QT/02	
59.	Quy trình Đánh giá kết quả rèn luyện sinh viên	CTSV-QT/03	
60.	Quy trình Tổ chức “Tuần sinh hoạt công dân – Sinh viên đầu khóa”	CTSV-QT/04	
61.	Quy trình Thực hiện chế độ, chính sách đối với sinh viên chính quy	CTSV-QT/05	
62.	Quy trình Tiếp nhận và quản lý hồ sơ sinh viên	CTSV-QT/06	
63.	Quy trình Thực hiện xác nhận các loại giấy chứng nhận sinh viên	CTSV-QT/07	
64.	Quy trình Thực hiện công tác thi đua, khen thưởng sinh viên và kỷ luật sinh viên.	CTSV-QT/08	
65.	Quy trình Đăng ký sử dụng phòng máy vi tính	CNTT-QT/01	Phòng Quản lý Công nghệ thông tin
66.	Quy trình Bảo trì, sửa chữa thiết bị công nghệ thông tin	CNTT-QT/02	
67.	Quy trình Chỉnh sửa chức năng phần mềm nghiệp vụ	CNTT-QT/03	
68.	Quy trình Nhập sinh viên trúng tuyển vào hệ thống	CNTT-QT/04	



TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
69.	Quy trình Sao lưu dữ liệu	CNTT-QT/05	
70.	Quy trình Phục hồi dữ liệu	CNTT-QT/06	
71.	Quy trình Cấp thẻ sinh viên	CNTT-QT/07	
72.	Quy trình Kiểm soát upload/ download dữ liệu điện tử	CNTT-QT/08	
73.	Quy định cấp mã sinh viên, học viên	CNTT-QĐ/01	
74.	Quy định Quản lý sử dụng phòng máy	CNTT-QĐ/02	
75.	Quy định Sử dụng hệ thống wifi BUH	CNTT-QĐ/03	
76.	Quy định Website đơn vị của BUH	CNTT-QĐ/04	
77.	Hướng dẫn Đăng ký, cấp phát, thu hồi email BUH	CNTT-HD/01	Phòng Tài chính Kế toán
78.	Quy trình Lập dự toán ngân sách	TCKT-QT/01	
79.	Quy trình Tạm ứng, thanh toán	TCKT-QT/02	
80.	Quy trình Thanh toán giờ giảng	TCKT-QT/03	
81.	Quy trình Thu, chi học phí	TCKT-QT/04	Phòng Quản trị Tài sản
82.	Quy trình Quản lý tài sản	QTTS- QT/01.01	
83.	Quy trình Mua sắm tài sản	QTTS- QT/01.02	
84.	Quy trình Bảo hành, bảo trì tài sản	QTTS- QT/01.03	
85.	Quy trình Sửa chữa tài sản	QTTS- QT/01.04	

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
86.	Quy trình Thu hồi tài sản	QTTS- QT/01.05	
87.	Quy trình Điều chuyển tài sản	QTTS- QT/01.06	
88.	Quy trình Kiểm kê tài sản	QTTS- QT/01.07	
89.	Quy trình Thanh lý tài sản	QTTS- QT/01.08	
90.	Quy trình Đầu tư xây dựng cơ bản	QTTS- QT/01.09	
91.	Quy trình Lựa chọn nhà thầu	QTTS- QT/02.10	
92.	Quy trình Quản lý an toàn thiết bị	QTTS- QT/01.11	
93.	Quy trình Đánh giá nhà cung cấp	QTTS- QT/01.12	
94.	Quy trình Tiêu chuẩn giảng đường, phòng học	QTTS- QT/01.13	
95.	Quy trình Nghiệp vụ thư viện	TV-QT/01	Thư viện
96.	Hướng dẫn làm thẻ thư viện	TV-HD/01	
97.	Quy trình Quản lý đề tài/ đề án nghiên cứu khoa học cấp trường	VNC-QT/01	Viện nghiên cứu khoa học và Công nghệ ngân hàng
98.	Quy trình Quản lý tài liệu tham khảo, giáo trình, sách chuyên khảo	VNC-QT/02	
99.	Quy trình Quản lý sáng kiến	VNC-QT/03	
100.	Quy trình Quản lý nhiệm vụ khoa học và công nghệ các bộ, cơ sở ngành	VNC-QT/04	

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
101.	Quy trình Quản lý hội thảo khoa học các cấp	VNC-QT/05	
102.	Quy trình Quản lý đề tài nghiên cứu khoa học sinh viên	VNC-QT/06	
103.	Quy trình Quản lý xuất bản và phát hành tạp chí kinh tế và ngân hàng châu Á	VNC-QT/07	
104.	Quy trình Quản lý hoạt động của nhóm nghiên cứu mạnh	VNC-QT/09	
105.	Quy trình Quản lý đào tạo các chương trình ngắn hạn	FBC-QT/01	Trung tâm đào tạo kinh tế - tài chính - ngân hàng
106.	Quy trình Kiểm tra đầu vào ngoại ngữ - tin học	TTNNTH-QT/01	Trung tâm Ngoại ngữ Tin học
107.	Quy trình Chiêu sinh ngoại ngữ - tin học	NNTH-QT/02	
108.	Quy trình Đào tạo ngoại ngữ - tin học	NNTH-QT/03	
109.	Quy trình Quản lý học bổng ngoài ngân sách	HTSV-QT/01	Trung tâm Hỗ trợ sinh viên
110.	Quy trình Đánh giá và kiểm soát nhà cung ứng	HTSV-QT/02	
111.	Quy trình Quản lý tuyển sinh	HTQT-QT/01	Viện Đào tạo quốc tế
112.	Quy trình Quản lý đào tạo chương trình thạc sĩ liên kết quốc tế	HTQT-QT/02	
113.	Quy trình Quản lý đào tạo chương trình cử nhân quốc tế	HTQT-QT/03	
114.	Quy trình Quản lý đoàn vào	HTQT-QT/04	

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	ĐƠN VỊ SOẠN THẢO
115.	Quy trình Quản lý đoàn ra	HTQT-QT/05	
116.	Quy trình tư vấn tuyển sinh	PTTH-QT/01	Phòng Tư vấn tuyển sinh và Phát triển thương hiệu
117.	Quy trình quản lý đăng tin	PTTH-QT/02	
118.	Quy trình tổ chức lễ tốt nghiệp	PTTH-QT/03	

CHƯƠNG 3: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

3.1. Cam kết của lãnh đạo

BGH Trường Đại học Ngân hàng cam kết xây dựng, áp dụng và liên tục cải tiến một cách có hiệu quả nhất hệ thống QLCL bằng các hình thức sau:

- Thông báo trong toàn trường về tầm quan trọng của việc đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu của khách hàng và của luật định.
- Đào tạo nhận thức chung về hệ thống QLCL cho toàn thể cán bộ giảng viên, công nhân viên;
- Đào tạo lại khi cần thiết hoặc có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức;
- Phổ biến CSCL, MTCL qua các cuộc họp và trong các tài liệu của Nhà trường.
- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp của hệ thống chất lượng để cải tiến.
- Xem xét tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống để cải tiến liên tục.

3.2. Nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan

BGH Nhà trường đảm bảo rằng mọi yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của các khách hàng, của người học và gia đình sẽ được đáp ứng thông qua các quá trình mô tả trong mục 5.3 của Sổ tay này. Bằng cách đặt ra và thực hiện các chính sách, MTCL và kiểm soát chặt chẽ các quá trình được trình bày trong Sổ tay chất lượng này, Nhà trường đảm bảo cung cấp đầy đủ các điều kiện để đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng. Trường liên tục thu thập và giải quyết các ý kiến, khiếu nại và đánh giá sự thoả mãn của khách hàng theo quy trình.

3.3. Xây dựng và duy trì chính sách chất lượng

CSCL của trường thể hiện sự cam kết của BGH và toàn thể cán bộ giảng viên thực hiện theo đúng các quy định đã được trường đề ra, áp dụng

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

CSCL được nhà trường phổ biến tới từng giảng viên, cán bộ, công nhân viên và người học, mọi người đều phải có trách nhiệm thực hiện tốt.

CSCL của Trường hàng năm được BGH xem xét và sửa đổi khi thấy cần thiết.

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

3.4 Hoạch định

3.4.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Nhằm hạn chế các rủi ro, Trường xây dựng, áp dụng và duy trì quá trình kiểm soát rủi ro và cơ hội. Rủi ro và cơ hội được kiểm soát trong tất cả các quá trình của hệ thống QLCL.

Các rủi ro được nhận dạng, xác định biện pháp kiểm soát và được bộ phận đánh giá định tính có ý nghĩa hay không mỗi đầu chu kỳ. Sau đó các biện pháp được áp dụng và theo dõi việc thực hiện trong suốt chu kỳ. Nếu có bất kỳ sự cố chất lượng, thay đổi hay đến cuối chu kỳ các rủi ro và cơ hội được xem xét lại để xác định tính hiệu lực của các biện pháp kiểm soát. Mỗi chu kỳ kéo dài 1 năm theo lịch học của trường nhằm tạo sự đồng bộ cho mọi hoạt động.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	KTĐB-QT/17

3.4.2. Mục tiêu chất lượng

MTCL của trường do Hiệu trưởng đề ra thể hiện quyết tâm thực hiện đường lối phát triển của trường. MTCL của trường là cơ sở để BGH trường tự đánh giá hiệu quả từng năm.

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

3.4.3. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

BGH có trách nhiệm hoạch định, cung cấp đủ nguồn lực cho các hoạt động quản lý, đào tạo, giảng dạy theo yêu cầu của hệ thống chất lượng để thực hiện CSCL và các MTCL.

BGH sẽ đưa ra các quyết định cung cấp đủ nguồn lực, khi có sự thay đổi quan trọng ảnh hưởng tới chất lượng của công tác giảng dạy, chất lượng học tập hoặc hệ thống chất lượng như thay đổi về cơ cấu tổ chức, thay đổi cán bộ, chương trình giảng dạy, thay đổi chuyên ngành để đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả của hệ thống QLCL.

3.4.4. Hoạch định sự thay đổi

Các thay đổi ảnh hưởng đến chất lượng, an toàn sức khỏe nghề nghiệp và môi trường liên quan đến hoạt động của Trường được xem xét, cập nhật thông qua:

- Các cuộc họp giao ban, họp xem xét của lãnh đạo về HTQL tích hợp;
- Xác định các rủi ro, cơ hội và cập nhật việc kiểm soát các biện pháp kiểm soát trong các tài liệu quy định cách thức kiểm soát các rủi ro liên quan của các quá trình, hoạt động của Trường.

3.5 Trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Trách nhiệm, quyền hạn, chức năng của từng đơn vị, từng chức danh công việc cụ thể được quy định một cách rõ ràng, cụ thể. Trên cơ sở đó, BGH có thể lựa chọn người phù hợp cho từng vị trí công việc, đảm bảo công

việc được thực hiện một cách hiệu quả và được hưởng chế độ chính sách thỏa đáng với kết quả công việc. Các trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ giữa các bộ phận được xác định và thông báo trong Trường và bên ngoài nếu thấy cần thiết.

Ngoài các văn bản quy phạm pháp luật quy định trách nhiệm, quyền hạn BGH Nhà trường đã xây dựng và ban hành các quy định, quy chế, phân công, phân cấp và xác định trách nhiệm, quyền hạn của Ban lãnh đạo Trường, lãnh đạo các đơn vị.

3.5 Đại diện lãnh đạo

Phó Hiệu trưởng phụ trách đảm bảo chất lượng của Trường được bổ nhiệm làm đại diện lãnh đạo với đầy đủ các quyền hạn trong hệ thống quản lý chất lượng như sau:

- Kiểm soát toàn bộ hoạt động xây dựng và duy trì áp dụng hệ thống QLCL phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015.
- Báo cáo về hoạt động của hệ thống QLCL cho Hiệu trưởng.
- Báo cáo về nhu cầu cải tiến hệ thống QLCL cho Hiệu trưởng.
- Tổ chức phổ biến và tuyên truyền để nhận thức về yêu cầu của các nhiệm vụ cấp trên giao, yêu cầu của khách hàng được toàn thể giảng viên, cán bộ và sinh viên của Trường biết và thực hiện.

CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

4.1 Cung cấp nguồn lực

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

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

4.1 Nhân lực, năng lực, nhận thức và đào tạo

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

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

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

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình tuyển dụng	TCCB-QT/01

2	Quy trình đào tạo, bồi dưỡng	TCCB-QT/02
---	------------------------------	------------

4.3 Cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc

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

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

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình đầu tư xây dựng cơ bản	QTTS-QT/01.09
2	Quy trình lựa chọn nhà thầu	QTTS-QT/02.10
3	Quy trình quản lý an toàn thiết bị	QTTS-QT/01.11
4	Quy trình tiêu chuẩn giảng đường, phòng học	QTTS-QT/01.13

4.4. Theo dõi và đo lường nguồn lực

Nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu của xã hội, của nhà tuyển dụng về nguồn nhân lực chất lượng cao trong từng giai đoạn nhất định, đảm bảo tuân thủ theo quy định của Bộ GD&ĐT, định kỳ 2 năm/ lần, Phòng Đào tạo phối hợp với các Khoa quản lý chương trình đào tạo tổ chức rà soát và điều chỉnh chương trình đào tạo theo đúng quy định của Trường và phù hợp với xu hướng phát triển của ngành đào tạo.

Trường thực hiện xây dựng và quản lý ngân hàng câu hỏi thi kết thúc

học phần dưới hình thức trắc nghiệm trên phần mềm (đối với các chuẩn đầu ra ở mức độ 1, 2) và tổ chức thi, chấm thi trắc nghiệm trên máy tính. Đối với đánh giá các chuẩn đầu ra ở mức độ 3 – 4 hoặc chuẩn đầu ra về kỹ năng, thái độ, Trường thống nhất thực hiện đánh giá thông qua quá trình học tập (dưới dạng bài tập nhóm, đề án, tiểu luận, thuyết trình...) dưới sự kiểm soát của Khoa/ Bộ môn.

Hàng năm, Nhà trường tiến hành các khảo sát lấy ý kiến người học về chất lượng hoạt động giảng dạy của giảng viên, chất lượng chương trình đào tạo; khảo sát ý kiến giảng viên và người học về chất lượng quản lý và phục vụ đào tạo, trong đó có đánh giá về tinh thần, thái độ, năng lực phục vụ ở các đơn vị trực thuộc và yêu cầu các đơn vị phải có báo cáo tự đánh giá, trong đó phải nêu rõ kế hoạch khắc phục nếu xảy ra tồn tại, yếu kém.

Ngoài ra, Phòng thanh tra quản lý việc theo dõi, giám sát hoạt động đào tạo.

Phòng Tổ chức cán bộ cũng thường xuyên tham mưu BGH trong việc phân bổ nguồn lực cho các đơn vị.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình xây dựng, rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo	ĐT-QT/03
2	Quy trình Quản lý ngân hàng câu hỏi thi	KTĐB-QT/01
3	Quy trình In sao, đóng gói đề thi	KTĐB-QT/02
4	Quy trình khảo sát chất lượng môn học	KTĐB-QT/07
5	Quy trình khảo sát chất lượng khoá học	KTĐB-QT/08
6	Quy trình khảo sát trực tuyến chất lượng môn học	KTĐB-QT/08.1
7	Quy trình khảo sát chất lượng quản lý và phục vụ đào tạo qua ý kiến đánh giá của người học	KTĐB-QT/11
8	Quy trình khảo sát chất lượng quản lý - phục	KTĐB-QT/12

TT	Tên quy trình	Số hiệu
	vụ đào tạo và chất lượng người học qua ý kiến đánh giá của giảng viên	
9	Quy trình Kiểm tra tình hình thực hiện lịch giảng	TT-QT/04

4.5 Thông tin nội bộ

Trường duy trì hệ thống thông tin, liên lạc thông suốt giữa các đơn vị trong trường đến các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin được thực hiện thông qua:

- Cuộc họp định kỳ, kiểm tra, giám sát việc thực thi công tác ĐBCL.
- Các công văn, chỉ thị, báo cáo dạng văn bản.
- Các quy trình, thủ tục điều hành trong hệ thống QLCL.
- Hệ thống internet, email, website nội bộ.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình quản lý đăng tin	PTTH-QT/02
2	Quy định Website đơn vị của BUH	CNTT-QĐ/04

CHƯƠNG 5: VẬN HÀNH QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO

5.1 Nguyên tắc vận hành

Toàn bộ mọi hoạt động của Nhà trường được định hướng, yêu cầu thực hiện theo chu trình Deming – PDCA nhằm liên tục cải tiến quá trình, quy trình và kết quả đạt được:

P (Plan) – Lập kế hoạch: thiết lập các mục tiêu của hệ thống và các quá trình, và nguồn lực cần để tạo ra các kết quả phù hợp với các yêu cầu của khách hàng và chính sách của tổ chức; và xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội;

D (Do) – Thực hiện: thực hiện các hạng mục đã hoạch định;

C (Check) – Kiểm tra, kiểm soát: kiểm tra, giám sát và đo lường các quá trình và các sản phẩm, dịch vụ đầu ra theo các chính sách, mục tiêu, yêu cầu và báo cáo kết quả, đề xuất những cải tiến.

A (Act) – Cải tiến: thực hiện các biện pháp cải tiến liên tục để gia tăng tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống QLCL

5.2 Hoạch định công tác

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

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

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

Mọi hoạt động trong các quá trình triển khai công việc đều phải có

các hồ sơ tương ứng để cung cấp bằng chứng cho việc thực hiện và xác nhận kết quả thực hiện đáp ứng các quy định cụ thể đã đề ra.

5.3 Yêu cầu đối với các bên liên quan

5.3.1 Trao đổi thông tin với các bên liên quan

Các thông tin trong quan hệ với cấp trên, với các cơ quan liên quan và với người học và gia đình được Trường Đại học Ngân hàng trao đổi cũng như tiếp nhận qua đường công văn thông qua Văn phòng. Cán bộ, giảng viên của trường qua gặp trực tiếp với khách hàng tiếp nhận các thông tin, ý kiến chỉ đạo của cấp trên hoặc các yêu cầu của các đơn vị khách hàng. Ngoài ra các hình thức trao đổi thông tin có thể là: qua điện thoại, Email, Fax hoặc thư từ, công văn, đơn từ cán bộ văn thư của Văn phòng, phòng Đào tạo, phòng Công tác sinh viên có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin và ghi vào sổ theo dõi, trình Trưởng phòng để chuyển tới Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng để giải quyết hoặc giao các Trưởng phòng, Trưởng Khoa thực hiện nhằm đáp ứng kịp thời yêu cầu của nhiệm vụ.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình Quản lý giải quyết khiếu nại	TT-QT/01

5.3.2 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ

Trường căn cứ theo tính chất của các nhiệm vụ Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ngân hàng Nhà nước giao và yêu cầu của khách hàng để thống nhất nội dung thực hiện. Trong đó nêu rõ các yêu cầu về chương trình, chất lượng đào tạo, thời gian phải hoàn thành và các yêu cầu liên quan đến chất lượng giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học.

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

Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM xem xét các yêu cầu của khách hàng cũng như tìm hiểu các yêu cầu liên quan từ giai đoạn tuyển sinh và bắt đầu triển khai thực hiện năm học, các khóa đào tạo.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình tổ chức và quản lý hoạt động đào tạo bậc đại học	ĐT-QT/01
2	Quy trình xét và cấp bằng tốt nghiệp	ĐT-QT/02
3	Quy trình xây dựng, rà soát và điều chỉnh chương trình đào tạo	ĐT-QT/03
4	Quy trình lập kế hoạch đào tạo, lịch giảng, lịch thi	ĐT-QT/04
5	Quy trình tổ chức và hướng dẫn thực tập tốt nghiệp	ĐT-QT/06
6	Quy trình tuyển sinh hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/01
7	Quy trình Tổ chức quản lý đào tạo đại học vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/02
8	Quy trình Quản lý thời khoá biểu đại học hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/03
9	Quy trình quản lý Quản lý thi và cấp bằng hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/04
10	Quy trình quản lý tuyển sinh	HTQT-QT/01
11	Quy trình quản lý đào tạo chương trình liên kết thạc sĩ quốc tế	HTQT-QT/02
12	Quy trình quản lý đào tạo chương trình cử nhân quốc tế	HTQT-QT/03
13	Quy trình Tuyển sinh đào tạo trình độ thạc sĩ và nhập học	SĐH-QT/01
14	Quy trình Xây dựng kế hoạch đào tạo sau đại học	SĐH-QT/02
15	Quy trình Bảo vệ luận văn thạc sĩ	SĐH-QT/03
16	Quy trình Tổ chức xét tuyển đào tạo trình độ tiến sĩ	SĐH-QT/04

TT	Tên quy trình	Số hiệu
17	Quy trình Bảo vệ tiểu luận tổng quan và đề cương chi tiết	SĐH-QT/05
18	Quy trình Bảo vệ chuyên đề tiến sĩ	SĐH-QT/06
19	Quy trình Bảo vệ luận án tiến sĩ cấp bộ môn	SĐH-QT/07
20	Quy trình Xin ý kiến phản biện độc lập	SĐH-QT/08
21	Quy trình Bảo vệ luận án tiến sĩ cấp trường	SĐH-QT/09
22	Quy trình Xét và cấp bằng tốt nghiệp học viên cao học	SĐH-QT/10
23	Quy trình Xét và cấp bằng tiến sĩ	SĐH-QT/11

5.4 Thiết kế và triển khai ngành, khoá đào tạo mới

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

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

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

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

5.4.2 Đầu vào của việc thiết kế, triển khai

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

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

5.4.3 Kiểm soát thiết kế và phát triển

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

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

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

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

5.4.3.3 Xác nhận giá trị của các khóa đào tạo

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

5.4.4 Đầu ra của khóa đào tạo mới

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

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

5.4.5 Kiểm soát thay đổi trong quá trình thực hiện

Trong quá trình giảng dạy và đào tạo nếu có sự thay đổi theo yêu cầu của các bên liên quan sẽ được BGH, các khoa xem xét, kiểm tra và đưa ra quyết định để sửa đổi chương trình, nội dung, các quy trình, hướng dẫn cho phù hợp.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình tổ chức và quản lý giảng dạy đại học	ĐT-QT/01
2	Quy trình xây dựng, rà soát và điều chỉnh chương trình đào tạo	ĐT-QT/03

5.5 Kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

5.5.1 Khái quát

Việc mua thiết bị, văn phòng phẩm và thuê dịch vụ cho công tác giảng dạy và đào tạo cũng như phục vụ cho đời sống, sinh hoạt của giảng viên, người học được nhà trường quản lý chặt chẽ để đảm bảo về chất lượng và giảm tối đa các chi phí. Trường thực hiện việc lựa chọn các đơn vị cung ứng và mua hàng theo quy trình mua sắm thiết bị, tài sản.

5.5.2 Loại hình và mức độ kiểm soát

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

5.5.3 Thông tin cho nhà cung cấp bên ngoài

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

- Ký hiệu nhận biết, các tiêu chuẩn về chất lượng hoặc số lượng các tài liệu kỹ thuật, bản vẽ, các yêu cầu về trình độ con người, ...
- Phương pháp kiểm tra khi giao nhận.
- Phương thức thanh toán.

Tất cả các tài liệu, hồ sơ về việc mua hàng được lập và lưu trữ tại các đơn vị có liên quan.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình quản lý tài sản	QTTS-QT/01.01
2	Quy trình mua sắm tài sản (hàng hoá, dịch vụ)	QTTS-QT/01.02
3	Quy trình bảo hành, bảo trì tài sản	QTTS-QT/01.03
4	Quy trình lựa chọn nhà thầu	QTTS-QT/02.10

5.6 Quản lý quá trình giảng dạy

5.6.1 Kiểm soát quản lý và giảng dạy

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

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

muốn.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình tổ chức và quản lý hoạt động đào tạo bậc đại học	ĐT-QT/01
2	Quy trình xét và cấp bằng tốt nghiệp	ĐT-QT/02
3	Quy trình xây dựng, rà soát và điều chỉnh chương trình đào tạo	ĐT-QT/03
4	Quy trình lập kế hoạch đào tạo, lịch giảng, lịch thi	ĐT-QT/04
5	Quy trình tổ chức và hướng dẫn thực tập tốt nghiệp	ĐT-QT/06
6	Quy trình tuyển sinh hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/01
7	Quy trình Tổ chức quản lý đào tạo đại học vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/02
8	Quy trình Quản lý thời khoá biểu đại học hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/03
9	Quy trình quản lý Quản lý thi và cấp bằng hệ vừa làm vừa học	ĐTTC-QT/04
10	Quy trình quản lý tuyển sinh	HTQT-QT/01
11	Quy trình quản lý đào tạo chương trình liên kết thạc sĩ quốc tế	HTQT-QT/02
12	Quy trình quản lý đào tạo chương trình cử nhân quốc tế	HTQT-QT/03
13	Quy trình Tuyển sinh đào tạo trình độ thạc sĩ và nhập học	SĐH-QT/01
14	Quy trình Xây dựng kế hoạch đào tạo sau đại học	SĐH-QT/02
15	Quy trình Bảo vệ luận văn thạc sĩ	SĐH-QT/03

TT	Tên quy trình	Số hiệu
16	Quy trình Tổ chức xét tuyển đào tạo trình độ tiến sĩ	SDH-QT/04
17	Quy trình Bảo vệ tiểu luận tổng quan và đề cương chi tiết	SDH-QT/05
18	Quy trình Bảo vệ chuyên đề tiến sĩ	SDH-QT/06
19	Quy trình Bảo vệ luận án tiến sĩ cấp bộ môn	SDH-QT/07
20	Quy trình Xin ý kiến phản biện độc lập	SDH-QT/08
21	Quy trình Bảo vệ luận án tiến sĩ cấp trường	SDH-QT/09
22	Quy trình Xét và cấp bằng tốt nghiệp học viên cao học	SDH-QT/10
23	Quy trình Xét và cấp bằng tiến sĩ	SDH-QT/11

5.6.2 Nhận biết và xác định nguồn gốc

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

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

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

Các chương trình giảng dạy, các khóa đào tạo sau khi nghiên cứu

chuẩn bị được BGH xem xét phê duyệt mới được nhà trường triển khai thực hiện.

5.6.4 Tài sản của khách hàng

Trong quá trình tuyển sinh, học tập tại trường, hồ sơ, kết quả tuyển sinh, học tập... của người học khi đang còn thuộc sự quản lý của Trường đảm bảo được bảo quản tốt, không để mất mát, hư hỏng. Trong trường hợp tài sản bị mất mát, hư hỏng hoặc không phù hợp với việc sử dụng đều được thông báo kịp thời với khách hàng để phối hợp giải quyết và lập biên bản ghi nhận, xử lý.

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

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

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình Quản lý tài sản	QTTS-QT/01.01
2	Quy trình Mua sắm tài sản	QTTS-QT/01.02
3	Quy trình Bảo hành, bảo trì tài sản	QTTS-QT/01.03
4	Quy trình Sửa chữa tài sản	QTTS-QT/01.04
5	Quy trình Thu hồi tài sản	QTTS-QT/01.05
6	Quy trình Điều chuyển tài sản	QTTS-QT/01.06
7	Quy trình Kiểm kê tài sản	QTTS-QT/01.07
8	Quy trình Thanh lý tài sản	QTTS-QT/01.08
9	Quy trình Đầu tư xây dựng cơ bản	QTTS-QT/01.09
10	Quy trình Lựa chọn nhà thầu	QTTS-QT/01.10
11	Quy trình Quản lý an toàn thiết bị	QTTS-QT/01.11

TT	Tên quy trình	Số hiệu
12	Quy trình Đánh giá nhà cung cấp	QTTS-QT/01.12
13	Quy trình Tiêu chuẩn giảng đường, phòng học	QTTS-QT/01.13

5.7 Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường

Các phần mềm quản lý và hỗ trợ đào tạo được xây dựng và cải tiến định kỳ để hỗ trợ quá trình vận hành, theo dõi, đo lường các hoạt động của Nhà trường và kết quả đầu ra. Ngoài ra các thiết bị được hiệu chỉnh định kỳ nhằm đảm bảo hoạt động đúng, chính xác, an toàn.

CHƯƠNG 6: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

6.1 Theo dõi, đo lường, phân tích

6.1.1 Quy định chung

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

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

6.1.2 Sự thoả mãn của khách hàng

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

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình Cập nhật và xây dựng phiếu khảo sát	KTĐB-QT/06
2	Quy trình Khảo sát môn học	KTĐB-QT/07
3	Quy trình Khảo sát người học tốt nghiệp	KTĐB-QT/08
	Quy trình Khảo sát trực tuyến chất lượng môn học	KTĐB-QT/08.1
4	Quy trình Khảo sát tình hình việc làm của SV sau tốt nghiệp	KTĐB-QT/09
5	Quy trình Khảo sát sự hài lòng của nhà sử dụng lao động	KTĐB-QT/10

TT	Tên quy trình	Số hiệu
6	Quy trình Khảo sát chất lượng quản lý và phục vụ đào tạo qua ý kiến đánh giá của người học	KTĐB-QT/11
7	Quy trình Khảo sát chất lượng quản lý - phục vụ đào tạo và chất lượng người học qua ý kiến đánh giá của giảng viên	KTĐB-QT/12

6.1.3 Theo dõi, đo lường chất lượng quá trình giảng dạy, quản lý người học

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

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

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

Chất lượng hoạt động giảng dạy, quản lý và hỗ trợ hoạt động của các đơn vị thành viên được các phòng: Đào tạo, Khoa Sau đại học, Tổ chức cán bộ, Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng và các khoa theo dõi, kiểm tra và đánh giá căn cứ theo các MTCL của nhà trường và của các khoa hàng năm, qua đó BGH và Trường các phòng, Trường các khoa sẽ đưa ra các đề xuất nhằm không ngừng cải tiến nhằm đáp ứng các yêu cầu của nhiệm vụ đào tạo và giảng dạy. Việc kiểm tra theo dõi chất lượng công tác giảng dạy và quản lý người học được thực hiện theo các quy định liên quan.

6.1.4 Phân tích dữ liệu

Nhà trường tiến hành xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để

xem xét sự phù hợp và tính hiệu lực của hệ thống QLCL cũng như xác định điểm cần phải thực hiện khắc phục trong hệ thống. Việc phân tích dữ liệu nhằm biết được:

- Sự thỏa mãn của các bên liên quan.
- Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động của Nhà trường.
- Các đặc tính và xu hướng cải tiến các quá trình, kết quả của các hoạt động để làm cơ sở cho hành động khắc phục, phòng ngừa.
- Phân tích hoạt động của đơn vị cung ứng.

6.2 Đánh giá nội bộ

Trường đã thiết lập một thủ tục dạng văn bản quy định việc tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ để xác nhận sự tuân thủ của các hoạt động chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và với các quy trình, quy định của Trường, thông qua đó xác định tính hiệu lực của hệ thống QLCL.

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

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

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

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

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

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình đánh giá nội bộ về hệ thống QLCL theo ISO 9001:2015	KT&ĐBCL-QT/14

6.3 Xem xét của lãnh đạo

6.3.1 Khái quát

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

Các phòng ban, đơn vị trực thuộc định kỳ tổ chức họp xem xét hệ thống QLCL của đơn vị mình nhằm xem xét các cơ hội cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống QLCL.

6.3.2 Đầu vào của việc xem xét

Các nội dung được BGH đưa ra xem xét gồm các vấn đề sau:

- Tình trạng của các hoạt động từ các lần đánh giá trước.
- Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến hệ thống

quản lý chất lượng.

- Thông tin về kết quả việc thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các vấn đề về:

- + Sự thỏa mãn và phản hồi của các bên liên quan.
- + Mức độ đạt được MTCL.
- + Việc thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.
- + Những sự không phù hợp và hành động khắc phục.
- + Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng.
- + Các khuyến nghị về cải tiến
- Tính thỏa đáng của các nguồn lực.
- Hiệu lực của các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội.
- Các cơ hội cải tiến.

6.3.3 Đầu ra của xem xét

Sau khi xem xét các vấn đề nêu trên, BGH sẽ đưa ra các quyết định để:

- Cải tiến hiệu lực của các quá trình thuộc hệ thống QLCL.
- Cải tiến các quá trình giảng dạy, nghiên cứu khoa học và quản lý người học.
- Cung cấp các nguồn lực cần thiết cho các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học và quản lý người học.

CHƯƠNG 7: CẢI TIẾN

7.1 Kiểm soát sự không phù hợp

Trong công tác quản lý đào tạo, giảng dạy của các phòng chức năng, các khoa các trưởng phòng, trưởng khoa có trách nhiệm kiểm tra, xem xét kết quả công việc của các giảng viên, cán bộ trong đơn vị mình theo đúng quy định trong các quy trình tương ứng. Khi phát hiện những điểm không phù hợp, không đạt yêu cầu trong công tác giảng dạy, trong công tác quản lý các Trưởng phòng, Trưởng khoa yêu cầu các cán bộ, các giảng viên sửa chữa, làm lại theo đúng yêu cầu, thực hiện đúng quy định và sau đó phải kiểm tra lại các công việc đó đạt yêu cầu mới thực hiện các bước tiếp theo. Các bằng chứng về việc kiểm tra, xem xét (ý kiến nhận xét, chỉ đạo của lãnh đạo, phương pháp và kết quả thực hiện) phải được các phòng, các cán bộ thực hiện công việc đó lưu trữ.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình Kiểm soát đầu ra không phù hợp	KT&ĐBCL-QT/13

7.2 Khắc phục và phòng ngừa

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

- Trưởng các phòng, khoa chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát các hoạt động tại đơn vị mình quản lý. ĐDLĐCL có trách nhiệm giám sát các biện pháp khắc phục được thực hiện.

- Tất cả cán bộ, giảng viên của Trường đều có trách nhiệm cùng tham gia vào việc phát hiện và khắc phục các điểm không phù hợp, các điểm bất hợp lý trong công việc, trong Hệ thống chất lượng.

- Mọi điểm không phù hợp được phát hiện ra, các bộ phận có liên quan phải điều tra, xác định nguyên nhân gốc của vấn đề.

- Việc thực hiện các hành động khắc phục đều được tiến hành kiểm tra, xác nhận và các bằng chứng, kết quả thực hiện đều được lưu hồ sơ và quản lý theo quy định

- Trường luôn khuyến khích các hoạt động phát hiện sự không phù hợp tiềm ẩn trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm ngăn chặn sự xuất hiện của chúng.

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

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình Quản lý Rủi ro và cơ hội	KTĐB-QT/17

7.3 Cải tiến liên tục

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

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

CHƯƠNG 8: CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT

8.1 Sự tiến bộ của người học

Nhà trường đang vận hành theo Quyết định 43/2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/8/2007 về việc Ban hành Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ (gọi tắt là: Quy chế 43) và Thông tư 57/2012/TT-BGDĐT ngày 27/12/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi, bổ sung một số điều của “Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ được ban hành kèm theo Quyết định 43/2007/QĐ-BGDĐT”, Quyết định 2181/QĐ-ĐHNH ngày 04/10/2019 về việc Ban hành Quy chế đào tạo đại học hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM.

Nhà trường thành lập đội ngũ Giảng viên cố vấn nhằm mục đích theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho SV từ học tập, rèn luyện, nghiên cứu khoa học, công tác SV, chế độ chính sách, đến sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống SV,...

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

8.2 Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp

Theo Quy chế 43, Thông tư 57/2012/TT-BGDĐT và Quyết định 2181/QĐ-ĐHNH, hàng năm phòng Đào tạo và phòng Công tác Sinh viên thống kê, theo dõi về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của SV.

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

Để nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, Trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ nhà tuyển dụng và cựu người học.

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 khoa quản lý chương trình đào tạo.

Phản hồi từ thị trường lao động

Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng do Phòng Khảo thí và ĐBCL, các Khoa quản lý chương trình đào tạo thực hiện (định kỳ mỗi năm một lần). Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng công việc của người học sau khi ra trường. Sau khi có số liệu thống kê các Khoa tiến hành phân tích, đánh giá và cải tiến (nếu có).

Phản hồi từ cựu người học

Khảo sát cựu người học do phòng KT&ĐBCL thực hiện định kỳ hàng năm và tiến hành đối với các SV tốt nghiệp hệ chính quy. Nội dung khảo sát về:

- Thông tin việc làm của SV sau khi tốt nghiệp.
- Ý kiến SV tốt nghiệp về chương trình đào tạo, công tác quản lý và phục vụ đào tạo của nhà trường.

Hình thức khảo sát: việc khảo sát được thực hiện online.

Sau khi hết thời gian khảo sát, phòng KT&ĐBCL tiến hành thống kê kết quả và làm báo cáo gửi đến các đơn vị liên quan. Bên cạnh đó, Phòng cũng gửi kèm các ý kiến góp ý khác của cựu SV phân loại theo từng đơn vị để làm cơ sở cho việc đánh giá, cải tiến chất lượng hoạt động.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình khảo sát tình hình việc làm của người học sau tốt nghiệp	KTĐB-QT/09
2	Quy trình khảo sát mức độ hài lòng của nhà sử dụng lao động	KTĐB-QT/10

8.4 Hiệu quả nghiên cứu

Hiện nay các quy định về hoạt động NCKH được Trường đưa vào Quy chế làm việc đối với giảng viên; Quy chế vị trí chức năng nhiệm vụ của Bộ môn và trách nhiệm, quyền hạn của Trưởng bộ môn thuộc khoa; Quy chế quản lý hoạt động khoa học và công nghệ của Trường; Quy chế đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ đối với công chức, viên chức, người lao động của Trường thông qua quy định về định mức giờ chuẩn theo từng năm. Các sản phẩm NCKH được Trường đưa vào làm tiêu chí đánh giá viên chức hàng năm.

Hàng năm, Viện nghiên cứu khoa học và công nghệ tổng hợp các đề tài nghiên cứu khoa học, các bài báo, ấn phẩm đăng trên các tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước sau đó tiến hành phân tích về hiệu quả thực hiện NCKH của giảng viên và SV, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu.

CHƯƠNG 9: CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ

9.1 Người học đánh giá

Khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên (Khảo sát môn học)

Khảo sát sinh viên, học viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên nhằm mục đích:

- Tạo môi trường cho SV, HV 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.

Khảo sát chất lượng giảng dạy của giảng viên được phòng Khảo thí và ĐBCL thực hiện định kỳ mỗi năm 2 lần, vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các giảng viên cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng.

Từ năm học 2020-2021, việc khảo sát được thực hiện bằng hình thức khảo sát online.

Theo kế hoạch, sau khi hết thời gian khảo sát, phòng KT&ĐBCL sẽ tiến hành thống kê kết quả khảo sát của từng giảng viên theo môn học của các bộ môn, khoa. Trong đó, có đánh dấu các trường hợp giảng viên được đánh giá tốt và chưa tốt để các khoa căn cứ vào đó thực hiện các hoạt động cải tiến và sau đó làm báo cáo gửi lại Phòng. Dựa vào kết quả thống kê và báo cáo của các khoa, phòng KT&ĐBCL sẽ làm báo cáo chung về tình hình khảo sát SV, HV đánh giá giảng viên của toàn trường và gửi cho BGH và các đơn vị.

Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng quản lý, phục vụ đào tạo

Do phòng Khảo thí và ĐBCL thực hiện định kỳ mỗi năm 1 lần, ghi nhận những ý kiến phản hồi từ phía người học nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của nhà trường.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình khảo sát môn học	KTĐB-QT/07
2	Quy trình Khảo sát chất lượng quản lý và phục vụ đào tạo qua ý kiến đánh giá của người học	KTĐB-QT/11

9.2 Đánh giá chất lượng khóa học và chương trình đào tạo

Đánh giá chất lượng khóa học: SV thực hiện khảo sát trên phần mềm khảo sát trực tuyến trước khi đăng ký xét tốt nghiệp. Các tiêu chí đánh giá về chất lượng đào tạo của khóa học, cơ sở vật chất của Trường.

Đánh giá chương trình dạy học:

Hiện tại, trường ban hành nhiều quy chế, quy định về việc xây dựng các chương trình đào tạo như: Quy chế đảm bảo chất lượng Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ chí Minh, Quy định về việc xây dựng chương trình đào tạo trình độ đại học, Quy định về việc xây dựng, rà soát và điều chỉnh chương trình đào tạo và đề cương môn học.

Các quy định này là cơ sở pháp lý để các bộ môn, khoa quản lý chương trình đào tạo xây dựng chương trình đào tạo giáo dục bậc sau đại học, đại học và cũng là cơ sở để các đơn vị phòng, khoa, ban lập kế hoạch hoạt động và phối hợp hoạt động giữa các đơn vị theo chức năng nhiệm vụ đã được phân công.

Các khoa, bộ môn khi xây dựng chương trình đào tạo bắt buộc tổ chức hội thảo lấy ý kiến từ nhà tuyển dụng để đảm bảo chương trình đào tạo đáp ứng với nhu cầu của thị trường lao động.

Cán bộ của khoa, bộ môn cũng thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn và dự giờ lẫn nhau để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm đồng thời để đảm bảo giảng viên giảng dạy theo đúng chuẩn đầu ra của môn học.

Định kỳ, chương trình đào tạo được rà soát, điều chỉnh để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội.

Hội đồng khoa học Trường và hội đồng khoa học các khoa có nhiệm vụ đảm bảo tính khoa học và chính xác trong việc xây dựng chương trình

đào tạo cho các ngành đào tạo trong toàn trường và cho từng đơn vị.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình Khảo sát người học tốt nghiệp	KTĐB-QT/08
2	Quy trình xây dựng, rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo	ĐT-QT/03

9.3 Đánh giá nghiên cứu

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

Hàng năm, Viện nghiên cứu khoa học và công nghệ ngân hàng có 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.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1.	Quy trình Quản lý đề tài/ đề án nghiên cứu khoa học cấp trường	VNC-QT/01
2.	Quy trình Quản lý tài liệu tham khảo, giáo trình, sách chuyên khảo	VNC-QT/02
3.	Quy trình Quản lý sáng kiến	VNC-QT/03
4.	Quy trình Quản lý nhiệm vụ khoa học và công nghệ các bộ, cơ sở ngành	VNC-QT/04
5.	Quy trình Quản lý hội thảo khoa học các cấp	VNC-QT/05
6.	Quy trình Quản lý đề tài nghiên cứu khoa học sinh viên	VNC-QT/06

TT	Tên quy trình	Số hiệu
7.	Quy trình Quản lý xuất bản và phát hành tạp chí kinh tế và ngân hàng châu Á	VNC-QT/07
8.	Quy trình Quản lý hoạt động của nhóm nghiên cứu mạnh	VNC-QT/09

9.4 Đánh giá dịch vụ

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

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

Đối với việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng 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 người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.
- Khảo sát, lấy ý kiến các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng, chuyên gia và tham khảo các trường đại học uy tín trong và ngoài nước về chương trình đào tạo cũng như mức độ thích ứng công việc của SV.

Đối với việc chuyển giao công nghệ thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước

- Lập hội đồng thẩm định các đề tài nghiên cứu khoa học, các sản phẩm công nghệ của Trường.
- Các báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng là tài liệu tham khảo tại thư viện của Trường.

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, thiện nguyện lớn 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 ...
- Thành lập đoàn cán bộ thực hiện thăm hỏi động viên đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động.
- Sau mỗi hoạt động, Ban tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo cấp trên.

CHƯƠNG 10: QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CHUYÊN BIỆT

10.1 Đảm bảo chất lượng hoạt động đánh giá người học

- Áp dụng Quy chế 43 và Thông tư số 57/2012/TT-BGDĐT ngày 27/12/2012 của Bộ GD&ĐT, Trường đã ban hành Quy chế tổ chức thi kết thúc học phần và Quy chế tạm thời đánh giá học phần bằng hình thức trực tuyến. Trong đó quy định rõ ràng các khâu từ lập kế hoạch tổ chức kỳ thi, chuẩn bị đề thi, chuẩn bị hồ sơ thi, tổ chức kỳ thi, chấm thi và nhận kết quả thi, phúc khảo bài thi, bàn giao kết quả điểm thi, các yêu cầu đối với giảng viên về cách thức kiểm tra, đánh giá, cho điểm...

Các văn bản, quy trình thực hiện:

TT	Tên văn bản, quy trình	Số hiệu
1	Quy chế tạm thời đánh giá học phần bằng hình thức trực tuyến	2009/QĐ-ĐHNH ngày 19/10/2020
2	Quy trình Quản lý ngân hàng câu hỏi thi	KTĐB-QT/01
3	Quy trình In sao, đóng gói đề thi	KTĐB-QT/02
4	Quy trình Tổ chức thi kết thúc học phần	KTĐB-QT/03
5	Quy trình Chấm thi và trả điểm thi kết thúc học phần	KTĐB-QT/04
6	Quy trình Chấm thi tốt nghiệp	KTĐB-QT/05
7	Quy trình Phúc khảo điểm thi kết thúc học phần	KTĐB-QT/15
8	Hướng dẫn nhập điểm thi KTHP	KTĐB-HD/01

Các quy trình này nhằm đảm bảo từ khâu lập kế hoạch thi, ra đề thi, giám sát thi, chấm thi đến công bố kết quả thi phải đảm bảo khách quan, công bằng.

10.2 Đảm bảo chất lượng đội ngũ

Tất cả các hoạt động của Trường từ việc tuyển dụng CBVC, đánh giá CBVC, hoạt động phát triển đội ngũ đến việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại

đều dựa trên các điều luật, quy định của nhà nước.

Đối với việc tuyển dụng CBVC, Trường đang áp dụng theo quy trình “Quy trình tuyển dụng” nhằm đảm bảo tính thống nhất, công bằng, công khai, minh bạch.

Để phát triển đội ngũ, Trường áp dụng theo quy trình: “Quy trình đào tạo, bồi dưỡng” nhằm khuyến khích CBVC không ngừng học tập nâng cao trình độ.

Đánh giá CBVC, NLD nhà trường có Quy chế về đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức và người lao động và được thực hiện thông qua các quy trình: “Quy trình chấm công” và “Quy trình đánh giá, phân loại công chức, viên chức và người lao động”.

Công tác Thi đua - Khen thưởng được thực hiện hàng năm dựa trên báo cáo cá nhân, đánh giá của trưởng đơn vị, lãnh đạo Trường.

Việc bổ nhiệm được quy định rõ từ việc giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm Hiệu trưởng đến các trường bộ môn. Tiêu chuẩn của từng chức danh trong đó chú trọng: bằng cấp; đạo đức phẩm chất; kinh nghiệm.

Ngoài ra còn có kế hoạch của Đảng uỷ trong công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp ủy và cán bộ lãnh đạo quản lý.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình tuyển dụng	TCCB-QT/01
2	Quy trình đào tạo, bồi dưỡng	TCCB-QT/02
3	Quy trình chấm công	TCCB-QT/03
4	Quy trình đánh giá, phân loại công chức, viên chức và người lao động	TCCB-QT/04
5	Quy trình quản lý giảng viên thỉnh giảng	TCCB-QT/05

10.3 Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học

Trường có 97 phòng học có sức chứa từ 30 đến 120 chỗ/phòng, được

trang bị đầy đủ hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, và một số phòng học được trang bị máy lạnh. Ngoài ra Trường còn có 01 hội trường lớn sức chứa 900 chỗ, 01 hội trường nhỏ có 120 chỗ và 3 phòng hội thảo có 20 chỗ/phòng được trang bị đầy đủ hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, và hệ thống hội nghị truyền hình... Trường còn có 9 phòng thực hành máy tính được nối mạng internet phục vụ nhu cầu dạy, học và NCKH.

Hàng năm, Trường đều tiến hành đánh giá về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất cho các hoạt động đào tạo của Trường qua khảo sát ý kiến phản hồi của GV, người học về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, giảng đường lớn. Kết quả cho thấy Trường có đủ số phòng học, giảng đường lớn phục vụ cho dạy, học và NCKH đáp ứng yêu cầu của từng ngành đào tạo.

Năm 2016, Trường đã khởi công dự án khu Giảng đường B với 2 khối nhà quy mô 5 tầng và 12 tầng, tổng số 67 phòng được trang bị đầy đủ thiết bị hỗ trợ giảng dạy và học tập cũng như NCKH, bảo đảm đáp ứng tốt hơn về điều kiện CSVC cho hoạt động giảng dạy và NCKH của Trường.

Để nâng cấp cơ sở vật chất và đáp ứng tính đồng bộ và hiệu quả trong sử dụng, hàng năm phòng Quản trị tài sản lập dự án trang bị mới và thường xuyên sửa chữa, thay thế các thiết bị hư hỏng.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình Quản lý tài sản	QTTS-QT/01.01
2	Quy trình Mua sắm tài sản	QTTS-QT/01.02
3	Quy trình Bảo hành, bảo trì tài sản	QTTS-QT/01.03
4	Quy trình Sửa chữa tài sản	QTTS-QT/01.04
5	Quy trình Thu hồi tài sản	QTTS-QT/01.05
6	Quy trình Điều chuyển tài sản	QTTS-QT/01.06
7	Quy trình Kiểm kê tài sản	QTTS-QT/01.07

TT	Tên quy trình	Số hiệu
8	Quy trình Thanh lý tài sản	QTTS-QT/01.08
9	Quy trình Đầu tư xây dựng cơ bản	QTTS-QT/01.09
10	Quy trình Lựa chọn nhà thầu	QTTS-QT/02.10
11	Quy trình Quản lý an toàn thiết bị	QTTS-QT/01.11
12	Quy trình Đánh giá nhà cung cấp	QTTS-QT/01.12
13	Quy trình Tiêu chuẩn giảng đường, phòng học	QTTS-QT/01.13

10.4 Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên

Ngoài giảng dạy và học tập, Trường còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác để SV yên tâm học tập và rèn luyện như về chỗ ở, chăm sóc sức khỏe, hoàn thiện kỹ năng, .v.v.

Trường có 1 hội Trường lớn tại cơ sở Thủ Đức diện tích 2.400 m², với 900 chỗ ngồi, có đầy đủ các trang thiết bị phục vụ cho các hoạt động ngoại khóa khác của SV như: hội diễn văn nghệ, các cuộc thi Olympic, các sinh hoạt của Đoàn, Hội SV, các câu lạc bộ SV,... Tại cơ sở Thủ Đức, Trường đã có 2 sân bóng chuyền, nhà thi đấu đa năng, nhà thi đấu bóng bàn và hệ thống bãi tập (đường chạy, hồ nhảy,...) đủ phục vụ nhu cầu học tập và hoạt động TDTT của SV. Ngoài ra với chủ trương xã hội hóa, Trường đã hợp tác để đầu tư 3 sân bóng đá mini, có thể gộp lại thành sân lớn.

Trường có 3 khối nhà được sử dụng làm ký túc xá cho SV, với 328 phòng ở có tổng diện tích là 25.214 m², giải quyết được chỗ ở cho 2.216 SV.

Hàng năm, Trường có thực hiện khảo sát đối với GV, SV về sự hài lòng đối với điều kiện học tập, sinh hoạt và phục vụ các hoạt động thể thao văn nghệ cũng như hiệu quả khai thác các phòng học, giảng đường, sân bãi của Trường, qua đó đánh giá nhu cầu sử dụng và thực hiện xây dựng thêm giảng đường B.

Tổ y tế trực thuộc phòng Tổ chức cán bộ thực hiện chăm sóc sức khỏe cho SV, GV, CBCNV trong việc sơ cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển tuyến trên trong trường hợp cần thiết; hàng năm vào đầu học kỳ, tổ y tế tổ chức đăng ký BHYT, BHTN cho các SV khi có nhu cầu. Tổ chức khám sức khỏe ngay từ đầu khóa học căn cứ theo thông báo nhập học của Trường; tổ chức thực hiện công tác phòng bệnh, phòng dịch, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng chống các tai nạn thương tích, các bệnh xã hội...

Trung tâm Hỗ trợ SV với đa dạng các loại hình câu lạc bộ, đội nhóm từ học tập rèn luyện đến văn nghệ, thể dục thể thao...thu hút được nhiều SV tham gia. Ngoài ra trung tâm còn hỗ trợ tìm việc làm thêm cho các SV có hoàn cảnh khó khăn; tổ chức huấn luyện các kỹ năng cần thiết cho SV trong cuộc sống và học tập.

Trung tâm Hỗ trợ SV là cầu nối giữa doanh nghiệp và SV, hỗ trợ SV tìm kiếm các suất học bổng, tham quan doanh nghiệp, nhà máy xí nghiệp, tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề rèn luyện kỹ năng, giới thiệu việc làm cho SV.

Nhà trường thành lập Giảng viên cố vấn gồm các giảng viên giàu kinh nghiệm nhằm tư vấn, giải đáp thắc mắc và giúp đỡ SV từ học tập rèn luyện đến chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý.

Đoàn thanh niên và hội SV trường và khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động, hội thao, văn hóa văn nghệ, các buổi sinh hoạt học thuật và phát triển kỹ năng mềm, CLB hướng nghiệp, CLB tiếng Anh v.v...thu hút được rất nhiều các bạn SV tham gia.

Định kỳ mỗi năm 01 lần, Trường tổ chức buổi gặp gỡ đối thoại giữa SV với BGH, lãnh đạo khoa, lãnh đạo các phòng ban để giải đáp những câu hỏi, thắc mắc nhằm giải quyết kịp thời những yêu cầu chính đáng của SV.

CHƯƠNG 11: CÁC CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CHUYÊN BIỆT

11.1 Phân tích SWOT

Theo định kỳ, ở mỗi giai đoạn chiến lược, Trường xây dựng kế hoạch chiến lược cho mọi mặt hoạt động của Trường. Đồng thời, từng đơn vị trong trường phải xây dựng kế hoạch chiến lược riêng cho đơn vị mình. Công cụ SWOT được sử dụng nhằm phân tích điểm mạnh, điểm tồn tại, tác động của thực trạng các hoạt động trong thời điểm hiện tại và công việc cần hướng tới để từ đó có những cải tiến không ngừng trong nội bộ đơn vị. Việc phân tích này, giúp đơn vị nhận thấy tác động của môi trường xung quanh về những cơ hội và thách thức đến các vấn đề hiện tại cũng như xu hướng phát triển của những hoạt động này trong thời gian tới. Tất cả mọi hoạt động theo kế hoạch chiến lược của đơn vị đều gắn liền với yêu cầu đảm bảo chất lượng, theo từng mục tiêu chất lượng đặt ra, tức liên tục giám sát việc triển khai thực hiện các hoạt động theo từng mục tiêu chất lượng đặt ra, để từ đó có cơ sở cải tiến từng mảng hoạt động. Hoạt động ĐBCL không phải là hoạt động tách rời, riêng lẻ mà luôn được tích hợp, lồng ghép xuyên suốt mọi hoạt động của đơn vị nhằm giải trình với các bên liên quan, nhất là người học theo cam kết chất lượng mà đơn vị đã công bố.

11.2 Kiểm soát nội bộ

Trường thiết lập một thủ tục dạng văn bản quy định việc tổ chức đánh giá nội bộ để xác nhận sự tuân thủ của các hoạt động chất lượng phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 và với các quy trình, quy định của Trường, thông qua đó xác định tính hiệu lực của hệ thống QLCL. Định kỳ 01 lần/năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu, Phòng KT&ĐBCL có trách nhiệm lập kế hoạch đánh giá nội bộ trình Ban Giám hiệu phê duyệt. Việc lên chương trình đánh giá nội bộ có tính đến tình hình hoạt động thực tế, tầm quan trọng của các quá trình liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và kết quả các cuộc đánh giá trước đó. Việc lựa chọn, phân công chuyên gia đánh giá và tiến hành đánh giá phải luôn đảm bảo tính khách

quan. Chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình hoặc đơn vị mình công tác. Kết quả các cuộc đánh giá nội bộ đều được báo cáo cho Ban Giám hiệu và lưu hồ sơ theo đúng quy định. Lãnh đạo các phòng, ban, viện, các trung tâm liên quan đảm bảo 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 kỳ đánh giá. Kết quả đánh giá nội bộ là thông tin đầu vào cho việc thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa và xem xét của lãnh đạo về hệ thống chất lượng.

Ngoài ra, Trường tổ chức đánh giá nội bộ sau khi đã hoàn thành báo cáo tự đánh giá cơ sở giáo dục và báo cáo tự đánh giá chương trình đào tạo để đăng ký kiểm định chất lượng theo các bộ tiêu chuẩn đánh giá Trường đã lựa chọn. Hoạt động đánh giá nội bộ nhằm giúp các đơn vị, Trường rà soát, đánh giá chất lượng bên trong phù hợp với các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD, CTĐT trong nước và quốc tế, đồng thời, nhằm đáp ứng mục tiêu cải tiến chất lượng liên tục và chuẩn bị cho công tác đánh giá ngoài.

11.3 Hệ thống thông tin

Nhà trường đang rất chú trọng đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng CNTT làm nền tảng cho hệ thống quản lý, đào tạo và học tập tích hợp E-learning, ứng dụng triệt để CNTT trong các hoạt động của Nhà trường.

Về phần mềm quản lý: Trường đã xây dựng cổng thông tin điện tử và trang bị phần mềm quản lý đào tạo theo tín chỉ; Hệ thống thông tin điện tử Eoffice, phần mềm quản lý nhân sự HRM, hệ thống khảo sát trực tuyến (Online survey), chia sẻ thông tin dữ liệu trên google drive...

Các bộ phận, NV khối quản lý phục vụ của các phòng, khoa được trang bị máy vi tính, thiết bị cần thiết theo tiêu chuẩn để hỗ trợ hiệu quả các hoạt động NCKH và quản lý.

Các thông tin được thu thập từ khảo sát người học, người học tốt nghiệp, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng là các dữ liệu quan trọng, căn cứ khách quan để Trường tiến hành phân tích, đánh giá, không ngừng cải tiến

chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng các hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu, phục vụ trong nhà trường.

Nhằm mục đích đổi mới phương pháp dạy và học, phát huy tính tự học của sinh viên theo phương châm “Lấy người học làm trung tâm”, Trường đã xây dựng và vận hành hệ thống học tập trực tuyến LMS – BUH, giảng dạy trực tuyến trên các công cụ zoom meeting, classroom. Ngoài ra, SV có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường.

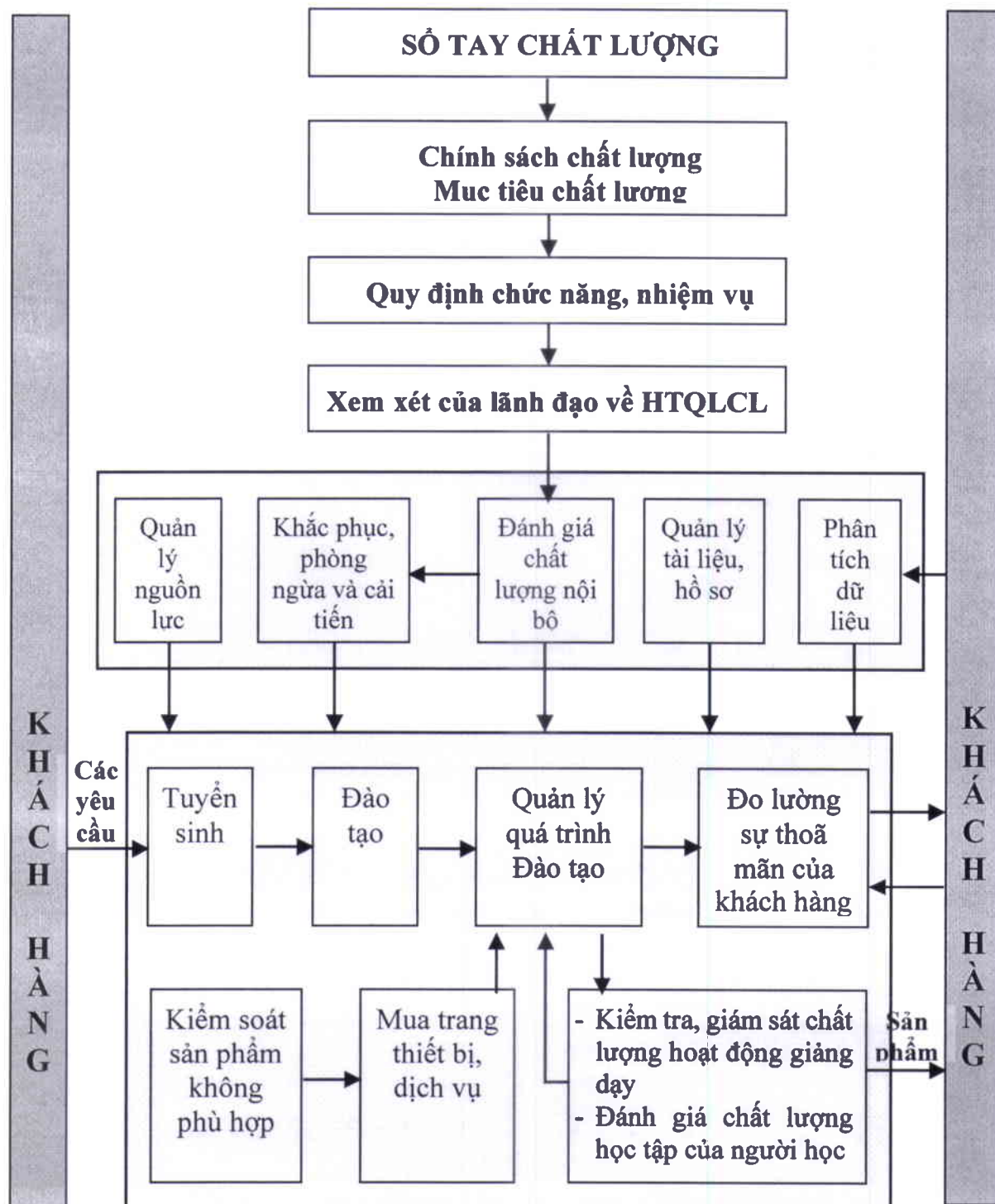
Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống cơ sở dữ liệu của SV được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng Đào tạo, phòng Công tác sinh viên, phòng Khảo thí và ĐBCL. Các Khoa/Phòng đều có trang Web riêng để cập nhật thông tin, sự kiện.

Hệ thống thông tin điện tử của trường đang 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.

PHỤ LỤC

Phụ lục I: Các quá trình và tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh

Hệ thống Quản lý chất lượng – mối tương tác giữa các quá trình quản lý và công tác giảng dạy của nhà trường



Phụ lục II: Danh mục văn bản pháp quy về công tác đảm bảo chất lượng

Phục lục II-1: Văn bản Luật; Thông tư, hướng dẫn của Bộ GD&ĐT

Stt	Tên văn bản
1.	Luật số 08/2012/QH13, Luật Giáo dục Đại học, thông qua ngày 18/6/2012, hiệu lực từ 01/01/2013
2.	Luật số 34/2018/QH14, Luật Sửa đổi, Bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học, thông qua ngày 19/11/2018, hiệu lực từ 01/7/2019.
3.	Luật số 43/2019/QH14, Luật Giáo dục, thông qua ngày 14/6/2019, hiệu lực từ 01/7/2020.
4.	Thông tư 60/2012/TT-BGDĐT, ngày 28/12/2012 của Bộ GD&ĐT, Quy định về kiểm định viên kiểm định chất lượng giáo dục.
5.	Thông tư 61/2012/TT-BGDĐT, ngày 28/12/2012 của Bộ GD&ĐT, Ban hành quy định điều kiện thành lập, giải thể, nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục.
6.	Thông tư 62/2012/TT-BGDĐT, ngày 28/12/2012 của Bộ GD&ĐT, Ban hành quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.
7.	Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ GD&ĐT, Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.
8.	Thông tư số 24/2015/TT-BGDĐT, ngày 23/9/2015 của Bộ GD&ĐT, Quy định chuẩn quốc gia đối với cơ sở giáo dục đại học.
9.	Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT, Ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
10.	Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ GD&ĐT, Ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

Stt	Tên văn bản
11.	Công văn số 462/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 09/5/2013 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, Về việc hướng dẫn tự đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.
12.	Công văn số 527/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 23/5/2013 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, Về việc hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học.
13.	Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 28/6/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, Hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
14.	Công văn số 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 28/6/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, Hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo.
15.	Công văn số 1076/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 28/6/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, Hướng dẫn đánh giá ngoài chương trình đào tạo.
16.	Công văn số 1237/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 03/8/2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, Sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng trường đại học.
17.	Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý Chất lượng, Hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.
18.	Công văn số 767/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý Chất lượng, Hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học.
19.	Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý Chất lượng, Hướng dẫn đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học.
20.	Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý Chất lượng, Về việc sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo

Stt	Tên văn bản
	dục đại học.
21.	Công văn số 2277/BGDĐT-QLCL ngày 28/5/2019 của Bộ GD&ĐT, Về đẩy mạnh công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục đại học, cao đẳng sư phạm, trung cấp sư phạm.
22.	Công văn số 927/QLCL-KĐCLGD ngày 23/8/2019 của Cục Quản lý Chất lượng, Về việc kiện toàn tổ chức và triển khai các hoạt động của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục.
23.	Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý Chất lượng, Về việc thay thế bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo công văn số 768/QLCL-KĐCLGD.
24.	Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý Chất lượng, Về việc thay thế tài liệu đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học ban hành kèm theo công văn số 769/QLCL-KĐCLGD.
25.	Quyết định 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường đại học
26.	Quyết định 1650/QĐ-NHNN ngày 20/8/2018 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh.

Phụ lục II – 2: Danh mục văn bản của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh

Stt	Tên văn bản
1.	Quyết định 547/QĐ-ĐHNH ngày 01/3/2019 của Hiệu trưởng ban hành Quy định nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh.
2.	Quyết định 974/QĐ-ĐHNH ngày 13/5/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Bộ môn và trách nhiệm, quyền hạn của lãnh đạo Bộ môn thuộc Khoa.
3.	Quyết định 2647/QĐ-ĐHNH ngày 27/11/2019 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ đối với công chức, viên chức, người lao động Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.
4.	Quyết định 2719/QĐ-ĐHNH ngày 30/11/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế làm việc đối với giảng viên Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh.
5.	Quyết định 2340A/QĐ-ĐHNH ngày 30/10/2019 của Hiệu trưởng ban hành Quy định về xây dựng, rà soát – điều chỉnh và thẩm định chương trình đào tạo trình độ đại học.
6.	Quyết định 1368/QĐ-ĐHNH ngày 02/7/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế xét tuyển hệ đại học chính quy tại Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.
7.	Quyết định 1592/QĐ-ĐHNH ngày 13/8/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ chí Minh.
8.	Quyết định số 743/QĐ-ĐHNH ngày 27/3/2019 về việc ban hành Quy chế quản lý hoạt động khoa học và công nghệ của Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM

Stt	Tên văn bản
9.	Quyết định số 2376/QĐ-ĐHNH ngày 05/11/2019 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế quản lý hoạt động khoa học và công nghệ của Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM ban hành kèm theo Quyết định số 743/QĐ-ĐHNH ngày 27/3/2019
10.	Quyết định số 2020/VBHN-ĐHNH ngày 19/10/2020 về việc ban hành văn bản hợp nhất về Quy chế quản lý hoạt động khoa học và công nghệ của Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM
11.	Quyết định 989/QĐ-ĐHNH ngày 15/5/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế in và quản lý phôi văn bằng, chứng chỉ của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.
12.	Quyết định 1350/QĐ-ĐHNH ngày 01/7/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế quản lý và sử dụng tài sản công tại Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.
13.	Quyết định 1693/QĐ-ĐHNH ngày 01/9/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế liên chính học thuật của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.
14.	Quyết định 2009/QĐ-ĐHNH ngày 19/10/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế tạm thời đánh giá học phần bằng hình thức trực tuyến
15.	Quyết định 2667/QĐ-ĐHNH ngày 26/11/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế xét, cấp học bổng đối với người học tại Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.
16.	Quyết định 2714/QĐ-ĐHNH ngày 30/11/2020 của Hiệu trưởng về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân.

Phụ lục II – 3: Danh mục văn bản về hoạt động đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh

Stt	Tên văn bản
1.	Quyết định 2180/QĐ-ĐHNH ngày 4/10/2019 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế bảo đảm chất lượng Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.
2.	Quyết định 1103/QĐ-ĐHNH ngày 01/6/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế khảo sát trực tuyến của Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ chí Minh.
3.	Quyết định 1376/QĐ-ĐHNH ngày 02/7/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy chế đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục đại học tại Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ chí Minh.

Tài liệu tham khảo

1. Tổng hợp văn bản về đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh - Trung tâm Khảo thí và Đánh giá chất lượng đào tạo.
2. Sổ tay chất lượng - Trường Đại học Bách khoa - Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.
3. Sổ tay chất lượng - Trường Đại học Sư phạm kỹ thuật - Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.
4. Sổ tay chất lượng - Trường Đại học Kinh tế - Luật - Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.
5. Sổ tay đảm bảo chất lượng giáo dục về chương trình đào tạo - Trường Đại học Cần thơ.
6. Website của Tổ chức ISO : www.iso.org
7. Website của Bộ GD&ĐT : www.moet.gov.vn
8. Website của Đại học Quốc gia TP. HCM : www.vnuhcm.edu.vn
9. Website của Đại học Quốc gia Hà nội : www.vnu.edu.vn



