

LỜI GIỚI THIỆU

Trường Đại học Thái Bình là trường công lập thuộc hệ thống giáo dục quốc dân trực thuộc Ủy ban Nhân dân tỉnh Thái Bình, được thành lập theo Quyết định số 1555/QĐ-TTg ngày 08/9/2011 của Thủ tướng Chính phủ trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật Thái Bình.

Trong nhiều năm qua, Nhà trường đã có những giải pháp đồng bộ tập trung mọi nguồn lực để mở rộng và phát triển các chương trình đào tạo, các ngành học, bậc học nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội; xây dựng đội ngũ GV có trình độ cao, hoàn chỉnh giáo trình, tập bài giảng cho các ngành, nghề đào tạo. Với mục tiêu đến năm 2030:

- Trường trở thành cơ sở đào tạo đa ngành, đa phương thức, đa trình độ đào tạo, cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cao, thành thạo tay nghề, phù hợp với nhu cầu của xã hội trong từng giai đoạn phát triển, góp phần thiết thực vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; là cơ sở giáo dục đại học có uy tín của Việt Nam, quy tụ được đội ngũ chuyên gia, GV có trình độ cao. Có nhiều chương trình hợp tác quốc tế trong đào tạo và nghiên cứu khoa học hiệu quả.

- Đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng, có khả năng phát huy năng lực sáng tạo, tinh thần khởi nghiệp và có trách nhiệm với xã hội; đẩy mạnh nghiên cứu khoa học, chuyển giao khoa học công nghệ; cung cấp dịch vụ giáo dục, kết nối và phục vụ cộng đồng đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế, xã hội của Thái Bình và của cả nước; tạo cơ hội và môi trường học tập thuận lợi cho mọi đối tượng.

Công tác đảm bảo chất lượng đã và đang trở thành một nhiệm vụ trọng tâm trong Nhà trường. Để đạt mục tiêu đó, Nhà trường xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng để mọi hoạt động của trường hướng về mục tiêu đảm bảo chất lượng. Chính vì thế Sổ tay đảm bảo chất lượng giáo dục (sau đây gọi là Sổ tay đảm bảo chất lượng) là một trong số các tài liệu không thể thiếu của một hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục hiệu quả.

Mục đích của Sổ tay đảm bảo chất lượng nhằm cung cấp thông tin cho các đơn vị, cá nhân trong toàn trường và các bên liên quan ngoài trường những hướng dẫn, diễn giải cụ thể trong việc thực hiện công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường xây dựng và duy trì Hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ.

Ban soạn thảo hy vọng cuốn Sổ tay này trở thành cẩm nang hữu dụng, giúp độc giả có thêm thông tin về các hoạt động có liên quan đến Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Thái Bình và là công cụ hữu hiệu cho từng cá nhân và đơn vị trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục.

Ban soạn thảo rất mong nhận được các ý kiến đóng góp xây dựng từ các cá nhân và đơn vị trong và ngoài trường để ngày càng hoàn thiện hơn cuốn Sổ tay này.

Mọi ý kiến góp ý, xin vui lòng gửi về địa chỉ dbcltdtb@gmail.com.

MỤC LỤC

MỤC LỤC	1
LỜI GIỚI THIỆU	i
CHƯƠNG I	1
GIỚI THIỆU VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	1
1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	1
1.1 Tổng quan	1
1.2 Cấu trúc Sổ tay đảm bảo chất lượng	1
1.3 Phạm vi áp dụng của Sổ tay đảm bảo chất lượng	2
1.4 Tài liệu viện dẫn	2
1.5 Quản lý Sổ tay đảm bảo chất lượng	3
1.6 Thuật ngữ, định nghĩa và các từ viết tắt	4
2. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH	5
2.1 Giới thiệu về Trường	5
2.2 Phạm vi áp dụng của hệ thống ĐBCL	6
2.3 Hệ thống đảm bảo chất lượng	7
2.4 Thông tin liên lạc liên quan đến hệ thống đảm bảo chất lượng	9
3. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO	9
3.1 Cam kết của lãnh đạo	9
3.2 Định hướng vào khách hàng	9
3.3 Chính sách đảm bảo chất lượng	9
3.4 Hoạch định chất lượng	10
3.5 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	11
4. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	11
4.1 Công tác đảm bảo chất lượng	11
4.2 Công cụ giám sát	12
5. ĐO LƯỜNG – PHÂN TÍCH – CẢI TIẾN	14
5.1 Khái quát	14
5.2 Theo dõi và đo lường	15
5.3 Kiểm soát các sản phẩm không phù hợp	17
5.4 Phân tích dữ liệu	18
5.5 Cải tiến thường xuyên	18
CHƯƠNG II	19
CÁC CÔNG CỤ, QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	19
6.1 Sự tiến bộ của người học	19
6.2 Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ tốt nghiệp	20
6.3 Phản hồi của người học đã tốt nghiệp	20
7. CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ	20
7.1 Người học đánh giá	20

7.2 Đánh giá nghiên cứu	23
7.3 Đánh giá dịch vụ	23
8. CÁC QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	24
8.1 Đảm bảo chất lượng việc kiểm tra thi cử của người học.....	24
8.2 Đảm bảo chất lượng đội ngũ	24
KẾT LUẬN.....	26

CHƯƠNG I

GIỚI THIỆU VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

1.1. Tổng quan

Sổ tay đảm bảo chất lượng là tập hợp các tài liệu về quyết định, quy trình, chính sách chất lượng về hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Thái Bình được thể hiện dưới dạng văn bản, hướng dẫn áp dụng cho công tác quản lý và hoạt động đào tạo của Nhà trường.

Chu trình vòng tròn chất lượng **Plan-Do-Check-Act (PDCA)** cho phép Nhà trường và các đơn vị trực thuộc (*sau đây gọi chung là tổ chức*) đảm bảo rằng các quá trình của tổ chức có đủ nguồn lực, được quản lý đầy đủ, đồng thời xác định và thực hiện các cơ hội để cải tiến chất lượng.

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

Sổ tay đảm bảo chất lượng thể hiện ý thức, trách nhiệm, cam kết lâu dài của BGH nhà trường với phương pháp quản lý khoa học, chặt chẽ, thực tiễn nhằm đảm bảo chất lượng và hiệu quả các hoạt động của trường.

Sổ tay đảm bảo chất lượng gồm:

- Việc xác định phạm vi áp dụng của hệ thống ĐBCL.
- Các thủ tục dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn.
- Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống ĐBCL.

1.2. Cấu trúc Sổ tay

Sổ tay đảm bảo chất lượng gồm 2 chương, 8 mục và phần phụ lục:

CHƯƠNG I: Giới thiệu về Sổ tay đảm bảo chất lượng

1. Giới thiệu chung về Sổ tay đảm bảo chất lượng;
2. Thông tin về Trường Đại học Thái Bình;
3. Trách nhiệm của lãnh đạo;
4. Hệ thống đảm bảo chất lượng;
5. Đo lường- Phân tích- Cải tiến;

CHƯƠNG II: Các công cụ, quy trình đảm bảo chất lượng

6. Các công cụ giám sát;
7. Các công cụ đánh giá;
8. Các quy trình đảm bảo chất lượng.

PHỤ LỤC

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

Hệ thống ĐBCL nêu trong Sổ tay đảm bảo chất lượng này áp dụng cho các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Thái Bình.

1.4. Tài liệu viện dẫn

1.4.1. Văn bản các cơ quan quản lý nhà nước

- Luật Giáo dục số 38/2005/QH11; Luật số 44/2009/QH12 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục; Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 và Luật số 34//2018/QH14 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học học.

- Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019, Nghị định quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học.

- Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28/12/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.

- Thông tư số 38/2015/TT-BGDĐT ngày 29/11/2015 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.

- Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/05/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đào tạo.

- Công văn số 462/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 09/05/2015 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục - Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn tự đánh giá trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.

- Công văn 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục Quản lý chất lượng - Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

- Công văn số 767/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục Quản lý chất lượng - Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học.

- Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục Quản lý chất lượng - Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn tự đánh giá cơ sở đại học.

- Quyết định số 06/VBHN-BGDĐT ngày 04/03/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học.

1.4.2. Văn bản của Trường Đại học Thái Bình

- Quyết định số 1555/QĐ-TTg ngày 08/9/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Thái Bình trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật Thái Bình.

- Quyết định số 211/QĐ-UB ngày 20/01/2016 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Thái Bình quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Trường Đại học Thái Bình.

- Quyết định số 582/QĐ-ĐHTB ngày 19/9/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình về việc thành lập Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học Thái Bình.

- Quyết định số 813/QĐ-ĐHTB ngày 28/12/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thái Bình ban hành Chiến lược đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Thái Bình (Giai đoạn 2019 - 2021, tầm nhìn đến năm 2030).

- Các Quy định, quy trình, hướng dẫn khác của Trường.

1.5. Quản lý Sổ tay đảm bảo chất lượng

1.5.1. Trách nhiệm

Đại diện lãnh đạo về đảm bảo chất lượng là người chịu trách nhiệm phân công biên soạn và kiểm tra Sổ tay đảm bảo 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.

1.5.2. Đối tượng sử dụng

Đối tượng sử dụng Sổ tay đảm bảo chất lượng là Ban Giám hiệu, cán bộ, GV, nhân viên nhà trường. Sổ tay đảm bảo 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 đảm bảo chất lượng chấp thuận.

1.5.3. Quản lý Sổ tay đảm bảo chất lượng

Sổ tay đảm bảo chất lượng được kiểm soát, quản lý theo các nội dung: tên tài liệu, mã hiệu, lần ban hành, ngày/tháng ban hành, số trang. Sổ tay đảm bảo chất lượng trước khi gửi tới các đơn vị trong trường phải ký tên xác nhận. Khi phân phối tới cơ quan chứng nhận thì không cần ký duyệt.

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

Khi Nhà trường có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động, Sổ tay đảm bảo chất lượng sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại.

Quyền sao chép: Mọi sự sao chép Sổ tay đảm bảo 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.

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

1. BGH : Ban Giám hiệu
2. ĐDLĐCL : Đại diện lãnh đạo chất lượng
3. CSCL : Chính sách chất lượng
4. MTCL : Mục tiêu chất lượng
5. ĐBCL : Đảm bảo chất lượng
6. ĐHTB : Đại học Thái Bình
7. NCKH : Nghiên cứu khoa học
8. TCGĐĐH : Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường Đại học
9. QT : Quy trình
10. HD : Hướng dẫn
11. QC : Quy chế
12. SV : Sinh viên
13. GVCN/CVHT: Giáo viên chủ nhiệm/Cố vấn học tập
14. NCKH: Nghiên cứu khoa học.
15. GV : Giảng viên

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 Nhà trường, các đơn vị trực thuộc đặt ra để hướng đến trong các lĩnh vực 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.

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 (SV), cựu SV, phụ huynh 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 Nhà trường luôn phù hợp với yêu cầu của pháp luật, các chế định có liên quan của nhà nước.

2. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH

2.1. Giới thiệu về Trường

2.1.1. Tổng quan về Trường

- Tên trường:

Tên tiếng Việt: TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH

Tên tiếng Anh: THAIBINH UNIVERSITY

- Tên viết tắt của trường:

Tên tiếng Việt: ĐHTB

Tên tiếng Anh: TBU

- Tên trước đây: không có

- Cơ quan chủ quản: Ủy ban Nhân dân tỉnh Thái Bình

- Địa chỉ đặt trụ sở: xã Tân Bình, thành phố Thái Bình, tỉnh Thái Bình

- Thông tin liên hệ:

Điện thoại: 02273.633.134

Email: dhtb@tbu.edu.vn Website: <https://tbu.edu.vn>

- Năm thành lập Trường (theo quyết định thành lập): năm 2011

- Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: năm 2012

- Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khóa I: năm 2016

- Loại hình trường: công lập

- Chức năng, nhiệm vụ chính:

Đào tạo bậc đại học.

Nghiên cứu khoa học và chuyên giao công nghệ.

Hỗ trợ và phục vụ cộng đồng.

2.1.2. Lịch sử phát triển

Trường ĐHTB là cơ sở giáo dục đại học công lập thuộc hệ thống giáo dục quốc dân, trực thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Thái Bình, được

thành lập năm 2011 trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Thái Bình, tiền thân là Trường Tài chính được thành lập năm 1960.

Trong chặng đường hơn 60 năm xây dựng và phát triển, trải qua nhiều lần tiếp nhận, sáp nhập, Trường ghi dấu bởi các mốc lịch sử quan trọng: Trường Tài chính (1960), Trường Kinh tế - Tài chính (1973), Trường Trung học Kinh tế (1978), Trường Kinh tế - Kỹ thuật (1989), Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật (2000), Trường Đại học Thái Bình (2011). Tháng 10 năm 2014, Trường ĐHTB tiếp nhận nguyên trạng Cơ sở phía Bắc tại Thái Bình của Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh, thực hiện bố trí, sắp xếp và di chuyển thống nhất địa điểm về xã Tân Bình, thành phố Thái Bình, tỉnh Thái Bình như hiện nay.

Trường ĐHTB là một cơ sở đào tạo đa ngành, đa phương thức theo định hướng nghề nghiệp, ứng dụng; sứ mệnh đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, gắn kết đào tạo (ĐT) với nghiên cứu khoa học (NCKH) đáp ứng nhu cầu xã hội, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh và đất nước. Những đóng góp của Nhà trường đối với công cuộc xây dựng và phát triển địa phương cũng như đất nước đã được ghi nhận bằng những phần thưởng và danh hiệu cao quý như: Huân chương Độc lập hạng Nhì của Chủ tịch nước và nhiều danh hiệu cao quý khác. Trường ĐHTB phấn đấu trở thành một trong những cơ sở giáo dục (CSGD) đạt chuẩn chất lượng kiểm định và có các chương trình đào tạo (CTĐT) chất lượng được kiểm định quốc gia và quốc tế.

Tầm nhìn

Trở thành cơ sở đào tạo đa ngành, đa phương thức, đa trình độ đào tạo, cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cao, thành thạo tay nghề, phù hợp với nhu cầu của xã hội trong từng giai đoạn phát triển, góp phần thiết thực vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Trở thành cơ sở giáo dục đại học có uy tín của Việt Nam, đào tạo trình độ đại học, sau đại học theo định hướng ứng dụng, đa ngành, đa lĩnh vực có tính hội nhập cao.

Quy tụ được đội ngũ chuyên gia, GV có trình độ cao. Có nhiều chương trình hợp tác quốc tế trong đào tạo và nghiên cứu khoa học hiệu quả.

Sứ mạng

Đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng, có khả năng phát huy năng lực sáng tạo, tinh thần khởi nghiệp và có trách nhiệm với xã hội; đẩy mạnh nghiên cứu khoa học, chuyển giao khoa học công nghệ; cung cấp dịch vụ

giáo dục, kết nối và phục vụ cộng đồng đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế, xã hội của Thái Bình và của cả nước; tạo cơ hội và môi trường học tập thuận lợi cho mọi đối tượng.

Giá trị cốt lõi

“Đoàn kết - Sáng tạo - Trách nhiệm - Bản lĩnh, Ý chí - Kỹ năng sống và làm việc trong một xã hội cạnh tranh đa chiều - Vì một xã hội học tập”

Triết lý giáo dục

“Giáo dục toàn diện, kiến tạo tương lai”

2.2. Phạm vi áp dụng của hệ thống ĐBCL

Hệ thống ĐBCL trình bày CSCL, cơ cấu tổ chức và phương pháp quản lý công tác giảng dạy, quản lý người học và công tác quản lý, hỗ trợ, phục vụ người học của Nhà trường.

Sổ tay đảm bảo chất lượng giới thiệu về hệ thống đảm bảo chất lượng và sự đáp ứng của Nhà trường theo các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục (*theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*) trong việc thực hiện các hoạt động giảng dạy, hỗ trợ, phục vụ giảng dạy và quản lý người học.

Sổ tay đảm bảo chất lượng hướng dẫn GV, cán bộ, nhân viên và người học thực hiện theo đúng CSCL mà BGH nhà trường cam kết bằng việc áp dụng đúng các quy trình, quy định hoặc nội quy tương ứng với từng yêu cầu.

2.3 Hệ thống đảm bảo chất lượng

2.3.1. Quy định chung

- Hệ thống ĐBCL của Trường ĐHTB bao gồm: Sổ tay đảm bảo chất lượng, CSCL, MTCL, các quy trình điều hành hệ thống ĐBCL, cơ cấu tổ chức, các nguồn lực cần thiết nhằm kiểm soát các quá trình trong hệ thống ĐBCL.

- Nhà trường xác định các quy trình, xây dựng các phương pháp trong Sổ tay đảm bảo 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 ĐBCL 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 ĐBCL.

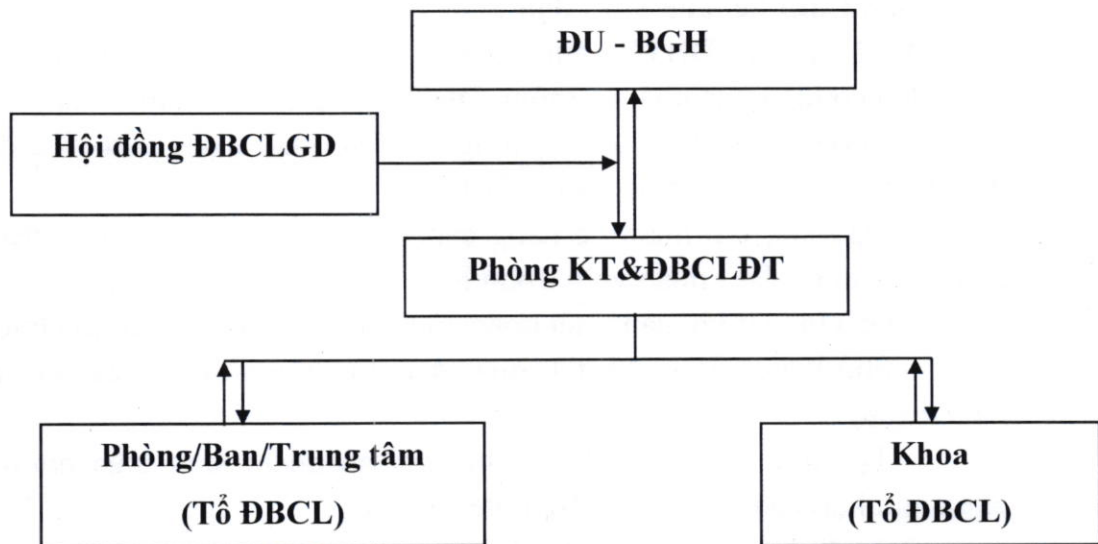
- Nhằm đánh giá tính hiệu lực, tính hiệu quả của hệ thống ĐBCL, các quy trình được theo dõi, đánh giá, phân tích đầy đủ.

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

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

2.3.2. Cơ cấu tổ chức hệ thống đảm bảo chất lượng

Cơ cấu tổ chức Hệ thống ĐBCL của Nhà trường:



Hình 1: Cấu trúc tổ chức hệ thống ĐBCLGD tại Trường ĐHTB

Cấu trúc tổ chức về hoạt động đảm bảo chất lượng của Trường đã được thống nhất từ BGH đến các đơn vị. Cấu trúc này thể hiện rất rõ sự quan tâm, cam kết của các cấp lãnh đạo cao nhất của Trường ĐHTB đối với hoạt động đảm bảo chất lượng. BGH phân công 01 Phó Hiệu trưởng trực tiếp phụ trách chỉ đạo công tác đảm bảo chất lượng. Phòng KT&ĐBCLĐT được thành lập từ năm 2015, tính đến tháng 01/2020 phòng có 06 thành viên. Ban Giám hiệu thành lập các tổ ĐBCL tại các đơn vị, tổ trưởng là trưởng đơn vị.

Ban chỉ đạo công tác ĐBCL Trường ĐHTB có trách nhiệm ban hành các quyết định về mục tiêu, kế hoạch chiến lược, chính sách về chất lượng và đảm bảo chất lượng trong nhà trường; quản lý, điều hành hệ thống ĐBCLGD và chịu trách nhiệm về công tác ĐBCLGD.

Phòng KT&ĐBCLĐT có chức năng tham mưu, giúp Hội đồng đảm bảo chất lượng trong việc quản lý, tổng hợp đề xuất ý kiến và chịu trách nhiệm điều phối các hoạt động về ĐBCLGD của nhà trường.

Các tổ đảm bảo chất lượng làm công tác ĐBCLGD cấp đơn vị thuộc trường ĐHTB có chức năng giúp trường các đơn vị thực hiện nhiệm vụ ĐBCLGD của đơn vị.

2.4. Thông tin liên lạc liên quan đến hệ thống đảm bảo chất lượng

Đơn vị: Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo (KT&ĐBCLĐT).

Điện thoại: 0227 3.633.345

Thư điện tử: dbeldhtb@gmail.com

3. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

3.1. Cam kết của lãnh đạo

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

- Thông báo trong toàn trường về tầm quan trọng của việc đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu của hệ thống ĐBCL.

- Đào tạo, tập huấn để nâng cao nhận thức về hệ thống ĐBCL cho toàn thể cán bộ GV, nhân viên trong Nhà trường.

- 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 ĐBCL để cải tiến.

3.2. Định hướng vào khách hàng

BGH nhà trường cam kết thực hiện các yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh Thái Bình. Nhu cầu của các khách hàng, của người học và gia đình sẽ được đáp ứng thông qua các quá trình mô tả trong mục 6.2 của sổ tay ĐBCL. 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. Cung cấp đầy đủ các điều kiện để đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng. 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. Chính sách đảm bảo chất lượng

Hiệu trưởng đề ra tầm nhìn trong đường lối phát triển chiến lược của trường và đó cũng là CSCL.

Tầm nhìn: “Đến năm 2030, trở thành cơ sở đào tạo đa ngành, đa phương thức, đa trình độ đào tạo, cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cao, thành thạo tay nghề, phù hợp với nhu cầu của xã hội trong từng giai đoạn phát triển, góp phần thiết thực vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”.

CSCL của trường thể hiện sự cam kết của BGH và toàn thể cán bộ GV 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 GV, cán bộ, 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 đề 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 chất lượng

3.4.1. Mục tiêu chất lượng (MTCL)

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

MTCL được lồng ghép vào chiến lược phát triển toàn trường và được gọi là mục tiêu chiến lược. Theo đó, mục tiêu chiến lược hiện nay của Trường ĐHTB là: *“Trở thành cơ sở giáo dục đại học có uy tín của Việt Nam, đào tạo trình độ đại học, sau đại học theo định hướng ứng dụng, đa ngành, đa lĩnh vực có tính hội nhập cao”*.

MTCL của các khoa, phòng, ban, trung tâm do trưởng các đơn vị xây dựng căn cứ vào mục tiêu chung của trường đặt ra. Toàn thể cán bộ, GV, nhân viên của Nhà trường có trách nhiệm thực hiện đúng các yêu cầu theo nhiệm vụ và quyền hạn. BGH đánh giá hiệu quả công tác của các đơn vị qua việc thực hiện MTCL. Việc thực hiện các MTCL hàng năm được đánh giá xem xét trong các cuộc họp định kỳ của BGH.

3.4.2. Hoạch định hệ thống đảm bảo 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 đảm bảo chất lượng để thực hiện CSCL và các MTCL.

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

3.5. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

3.5.1. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của Ban giám hiệu

Trách nhiệm, nhiệm vụ và quyền hạn của Hiệu trưởng, các Phó Hiệu trưởng được quy định tại Quyết định số 266/QĐ-ĐHTB ngày 26/4/2017 của Hiệu trưởng Trường ĐHTB Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị và các hội đồng trực thuộc Trường ĐHTB.

3.5.2. Trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị

Trách nhiệm, nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị được quy định tại Quyết định số 266/QĐ-ĐHTB ngày 26/4/2017 của Hiệu trưởng Trường ĐHTB Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị và các hội đồng trực thuộc Trường ĐHTB.

3.5.3. Đại diện của lãnh đạo về chất lượng

Hiệu trưởng Trường ĐHTB là người Đại diện lãnh đạo về chất lượng với các trách nhiệm và các quyền hạn sau:

- Kiểm soát toàn bộ hoạt động, xây dựng, duy trì và áp dụng hệ thống QLCL phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của trường, của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Báo cáo về hoạt động của hệ thống ĐBCL cho Hội đồng ĐBCL Trường.

- Báo cáo về nhu cầu cải tiến hệ thống ĐBCL cho Hội đồng ĐBCL Trường ĐHTB.

- 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 đến toàn thể GV, cán bộ và SV của Trường biết và thực hiện.

4. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

4.1. Công tác đảm bảo chất lượng

ĐBCL của Trường ĐHTB thông qua việc thường xuyên đổi mới và hội nhập trong đào tạo; sáng tạo, năng động trong nghiên cứu; gắn lý thuyết với thực hành để trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng cho người học nhằm thích ứng tối đa với sự thay đổi.

Xây dựng hệ thống quản trị hiệu quả, chuyên nghiệp, trách nhiệm và sáng tạo; quản trị hóa, tin học hóa hoạt động quản lý nhằm tạo ra một môi trường giáo dục đại học chuẩn mực.

Phát huy mọi tiềm năng và cống hiến của tất cả các thành viên trong các hoạt động quản trị, dạy và học, nghiên cứu. Xây dựng Nhà trường thành một tập thể vững mạnh, gia tăng vị thế cạnh tranh của Nhà trường trong và ngoài nước.

4.2. Công cụ giám sát

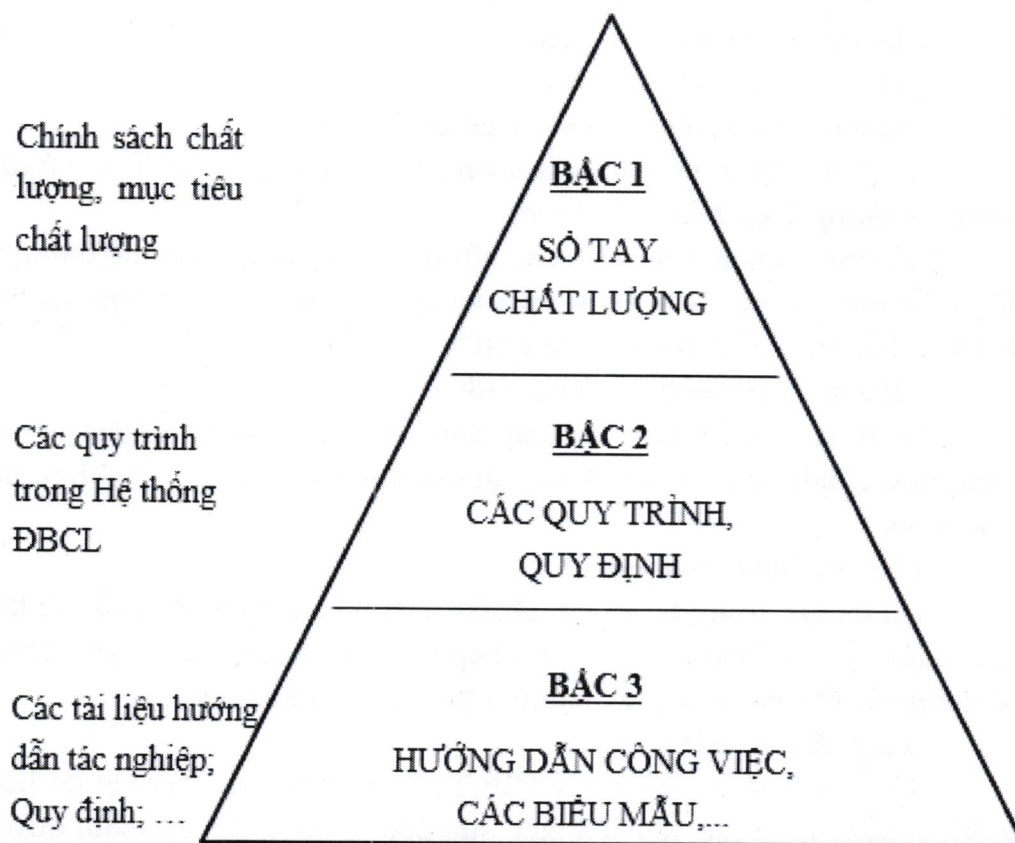
4.2.1. Khái quát

Hệ thống tài liệu ĐBCL của Nhà trường là những công cụ cung cấp những chuẩn mực cho các hoạt động quản lý và giảng dạy; giúp cho cán bộ quản lý và GV thực hiện giảng dạy và kiểm soát công việc một cách nhất quán, hệ thống. Nhà trường thiết lập, xây dựng, áp dụng, duy trì và thường xuyên cải tiến theo các yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng nhằm ngày càng nâng cao chất lượng giảng dạy, quản lý, hỗ trợ và phục vụ người học.

Hệ thống tài liệu của Trường bao gồm:

- CSCL, MTCL và hệ thống thực hiện MTCL của Nhà trường và các đơn vị.
- Sổ tay đảm bảo chất lượng.
- Các QT trong hệ thống ĐBCL.
- Các tài liệu hướng dẫn, biểu mẫu.

Hình 2. Cấu trúc hệ thống tài liệu của trường:



Các tài liệu hỗ trợ bao gồm:

- + Sơ đồ tổ chức bộ máy của Trường;
- + 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 Trường, Phó đơn vị và các chức danh khác trong đơn vị;
- + Các tài liệu bên ngoài: văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến đào tạo, quản lý HSSV.

Phạm vi giám sát, đánh giá:

- + Tiến trình học tập của SV: QT ra đề thi, bảo mật, nhân bản đề thi, giao nhận bài thi và điểm thi;
- + Tỷ lệ lên lớp; tỷ lệ bỏ học: QT giải quyết cho SV tạm dừng (bảo lưu), thôi học, học lại;
- + Phản hồi từ thị trường lao động và cựu SV: QT đánh giá sự hài lòng của người học và các bên liên quan đối với chương trình đào tạo;
- + Hiệu quả nghiên cứu: QT nghiên cứu khoa học.
- + Đánh giá kết quả nghiên cứu;
- + Đánh giá do SV thực hiện.
- + Đánh giá do GV thực hiện.
- + Đánh giá do cán bộ, nhân viên thực hiện.

4.2.2. Sổ tay đảm bảo chất lượng về hệ thống quản lý và phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng

* *STĐBCL* nhằm phổ biến các nội dung và các QT của hệ thống ĐBCL đến toàn thể cán bộ, GV, nhân viên và người học trong Trường nhằm hoàn thiện và liên tục cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong.

* *Phạm vi áp dụng hệ thống ĐBCL*

Hệ thống ĐBCL này được áp dụng đối với hoạt động đào tạo đại học hình thức chính quy và liên thông tại các khoa và phòng, ban chức năng có liên quan.

* *Các trường hợp ngoại lệ*

Tất cả QT trong hệ thống ĐBCL của Nhà trường đều có thể kiểm tra xác nhận đầu ra. Nhà trường cho phép các đơn vị thường xuyên chỉnh sửa, bổ sung các QT để công tác quản lý ngày càng hoàn thiện.

4.2.3. Kiểm soát tài liệu

+ Các tài liệu của hệ thống ĐBCL được nhận biết qua tên tài liệu hoặc số hiệu, ngày hiệu lực, lần soát xét, sửa đổi và do người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt trước khi ban hành.

+ Việc thay thế, sửa đổi các tài liệu được biên soạn do Hội đồng ĐBCL xem xét và được người có thẩm quyền phê duyệt.

+ Người kiểm soát tài liệu xin ý kiến của BGH và Hội đồng ĐBCL chịu trách nhiệm cập nhập vào danh mục tài liệu nội bộ, đóng dấu thích hợp, nhân bản (photo) và tiến hành phân phối đến người sử dụng.

+ Tài liệu được lưu giữ tại phòng Hành chính - Tổng hợp, phòng KT&ĐBCLĐT và các đơn vị liên quan.

+ Các tài liệu bên ngoài trước khi đưa vào sử dụng phải được sự chấp thuận của người có thẩm quyền, được xác nhận, phân phối và kiểm soát thông qua bản danh mục tài liệu bên ngoài, ký nhận tài liệu.

+ Các tài liệu không còn sử dụng được giữ lại để tham khảo.

+ Các hồ sơ liên quan đến hệ thống ĐBCL được lưu giữ và được kiểm soát theo quy định lưu trữ, cập nhật minh chứng.

+ Văn bản đi, văn bản đến được quản lý, lập hồ sơ theo dõi, giải quyết công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của Nhà trường, các đơn vị trực thuộc nhằm đảm bảo công tác văn thư, hành chính của Nhà trường được kiểm soát chặt chẽ, tuân thủ các quy định.

+ Việc kiểm soát tài liệu tuân theo Quyết định số 618/QĐ-ĐHTB ngày 04/10/2018 của Hiệu trưởng Trường ĐHTB ban hành Quy định về quản lý công tác văn thư, lưu trữ Trường ĐHTB.

5. ĐO LƯỜNG – PHÂN TÍCH – CẢI TIẾN

5.1. Khái quát

Nhà trường thường xuyên đo lường, phân tích và liên tục cải tiến các quá trình quản lý, giảng dạy và đào tạo nhằm:

- Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động giảng dạy với quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Đảm bảo hệ thống ĐBCL ban hành có hiệu lực, hiệu quả;

- Nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

- Toàn bộ hoạt động ĐBCL của Nhà trường được thể hiện qua vòng tròn chất lượng Deming PDCA (Plan-Do-Check-Act). Chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục không ngừng.

- Nội dung chu trình tóm tắt như sau:

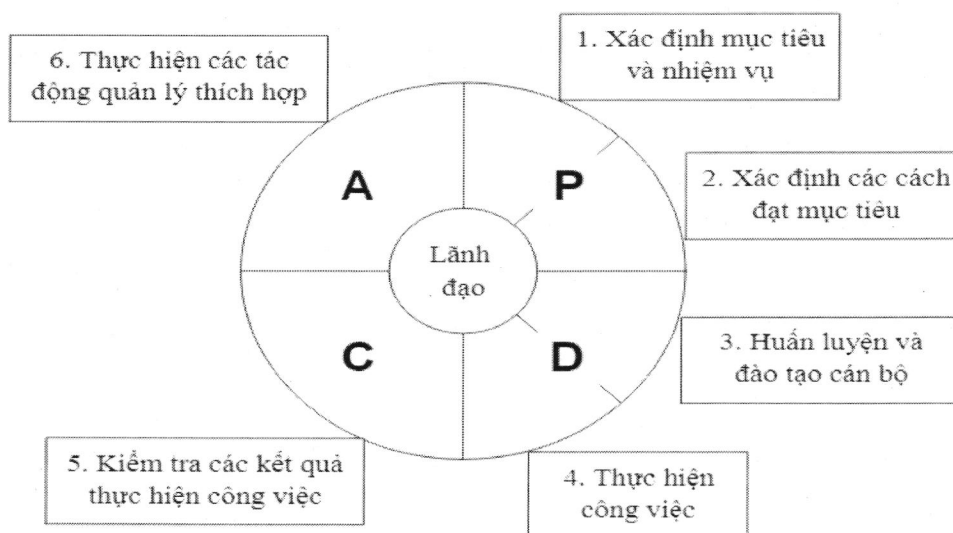
P (Plan): Lập kế hoạch và phương pháp đạt mục tiêu.

D (Do): Thực hiện kế hoạch đã lập ra.

C (Check): Dựa vào kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện.

A (Act): Thông qua kết quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.

Hình 3. Vòng tròn chất lượng



5.2. Theo dõi và đo lường

5.2.1. Sự hài lòng của SV

Thông qua việc tiếp nhận và giải quyết các ý kiến góp ý, khiếu nại của khách hàng và khảo sát ý kiến các bên liên quan (các cơ quan liên quan, người học và gia đình) để đánh giá sự thoả mãn của khách hàng. Các khoa, phòng, ban, trung tâm chức năng 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 Khảo sát các bên liên quan	QT01

5.2.2. Đánh giá nội bộ

Để thực hiện đầy đủ các chức năng về công tác ĐBCL giáo dục đại học, Nhà trường ban hành Quyết định số 421/QĐ-ĐHTB ngày 10/8/2015 của Hiệu trưởng Trường ĐHTB về việc tạm thời thành lập phòng KT&ĐBCLĐT; đến 26/4/2016 Nhà trường ban hành Quyết định số 217/QĐ-ĐHTB về việc thành lập phòng KT&ĐBCLĐT. Hiện nay, phòng KT&ĐBCLĐT có 06 cán bộ, có 03 cán bộ thực hiện công tác ĐBCL chuyên trách, trong đó: 01 trưởng bộ phận ĐBCL, 02 chuyên viên và 03 cán bộ bán chuyên trách. Chức năng và nhiệm vụ chính

của phòng là tham mưu, giúp việc cho Nhà trường về công tác ĐBCL và KDCL giáo dục của nhà trường.

Ngoài ra, Trường thành lập mạng lưới nhân sự là các tổ ĐBCL trực thuộc các khoa, phòng, ban, trung tâm. Tổ ĐBCL có nhiệm vụ theo dõi, triển khai và thực hiện các chương trình, kế hoạch về công tác ĐBCL theo quy định của nhà trường và các quy định khác của pháp luật tại đơn vị.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình thực hiện công tác tự đánh giá Trường Đại học Thái Bình	QT02

5.2.3. Theo dõi và đo lường quy trình

Mọi hoạt động hay quá trình trong toàn bộ hệ thống ĐBCL 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 ĐBCL.

Trường đảm bảo áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đo lường các QT trong hệ thống ĐBCL. Những phương pháp này xác nhận được khả năng của QT theo hoạch định, tiến hành khắc phục kịp thời nhằm đảm bảo hoạt động giảng dạy phù hợp yêu cầu khách hàng.

Các quy trình thực hiện:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học	QT03

5.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm

Nhà trường đã xây dựng và ban hành các văn bản quy định phương pháp và QT kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học theo quy định hiện hành cho từng hình thức và trình độ đào tạo.

QT xây dựng và duyệt các loại đề thi được thực hiện chặt chẽ, nghiêm túc đảm bảo các câu hỏi thi đo được chuẩn đầu ra của học phần, gắn với mục tiêu học phần, mục tiêu chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. QT tổ chức thi, chấm thi, lưu trữ bài thi kết thúc học phần được thực hiện chặt chẽ theo đúng quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Trường. Trường thực hiện nghiêm túc QT phúc tra kết quả thi. Việc tổ chức thi được tiến hành theo quy định và QT thực hiện chặt chẽ cho tất cả hình thức và trình độ đào tạo.

Các quy trình thực hiện

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình ra đề thi, bảo mật và nhân bản đề thi viết	QT04
2	Quy trình xây dựng ngân hàng câu hỏi đề thi	QT05
3	Quy trình quản lý ngân hàng câu hỏi thi	QT06
4	Quy trình coi thi	QT07
5	Quy trình làm phách, chấm thi, ráp phách, lưu trữ điểm học phần	QT08
6	Quy trình SV khiếu nại (phúc khảo)	QT09
7	Quy trình chấm thi, nhập điểm kết thúc học phần	QT10

Nhà trường tiến hành xác định, thu thập, phân tích các dữ liệu tương ứng trong quá trình quản lý, đào tạo để xác định sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống ĐBCL cũng như đánh giá sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống.

Việc phân tích dữ liệu được thực hiện liên quan đến chất lượng công tác giảng dạy và quản lý người học của các khoa, các GV, của hệ thống ĐBCL. Kết quả phân tích được các cán bộ có trách nhiệm cập nhật, lưu trữ bằng các hình thức thích hợp và được đánh giá, xử lý và được báo cáo cho BGH, Hội đồng Đảm bảo chất lượng của Nhà trường trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo nhằm tạo cơ sở đưa ra các hành động khắc phục và cải tiến cần thiết.

5.3. Kiểm soát các sản phẩm không phù hợp

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

- Kết quả thi, kiểm tra của SV không đạt yêu cầu quy định.
- Công tác đào tạo, kế hoạch đào tạo không phù hợp yêu cầu quy định, yêu cầu khách hàng.
- Văn bản đánh sai, ...
- + Đối với SV thi không đạt yêu cầu, Trường tổ chức thi lại hoặc học lại theo đúng quy chế đào tạo ban hành.
- + Đối với công tác đào tạo, kế hoạch đào tạo không phù hợp với quy định, Trường tổ chức điều chỉnh chương trình và kế hoạch đào tạo cho phù hợp.
- + Đối với việc đánh máy sai văn bản thì hiệu chỉnh và trình phê duyệt lại.
- + Các hồ sơ liên quan đến sự không phù hợp được lưu giữ. Sản phẩm không phù hợp sau khi sửa chữa được tái kiểm tra theo quy định.
- + Khi các sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao hoặc bắt đầu sử dụng, Trường có các biện pháp thích hợp đối với các tác động hoặc hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp.

5.4. Phân tích dữ liệu

Nhà trường tiến hành xác định, thu thập, phân tích các dữ liệu tương ứng trong quá trình quản lý, đào tạo để xác định sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống ĐBCL cũng như đánh giá sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống.

Việc phân tích dữ liệu được thực hiện liên quan đến chất lượng công tác giảng dạy và quản lý SV của các khoa, các GV, của hệ thống ĐBCL nhằm biết được:

- Sự thỏa mãn của khách hàng.
- Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động giảng dạy.
- Các đặc tính, xu hướng cải tiến quá trình và kết quả giảng dạy, làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Phân tích hoạt động của nhà tuyển dụng.

5.5. Cải tiến thường xuyên

5.5.1. Khắc phục và phòng ngừa

Nhà trường 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, 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.

Trường các phòng, khoa, ban, trung tâm chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát các hoạt động tại đơn vị mình quản lý.

Tất cả cán bộ, GV, nhân 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 ĐBCL.

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

Nhà Trường luôn khuyến khích các hoạt động tự phát hiện sự không phù hợp tiềm ẩn trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm ngăn chặn các sự cố xảy ra.

Kết quả các hành động khắc phục, phòng ngừa được tổng kết, báo cáo trong các cuộc họp của Tổ ĐBCL, Hội đồng ĐBCL là cơ sở cho các hoạt động cải tiến của nhà Trường.

5.5.2. Cải tiến

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 ĐBCL.

Các quy trình thực hiện

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy trình quản lý hoạt động giảng dạy	QT11
2	Quy trình xây dựng chương trình đào tạo	QT12
3	Quy trình chỉnh sửa chương trình đào tạo	QT13

CHƯƠNG II

CÁC CÔNG CỤ, QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

6. CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT

6.1. Sự tiến bộ của người học

Trường đã ban hành các quy chế, quy định và hướng dẫn về giảng dạy và học tập tại Quyết định số 212/QĐ-ĐHTB, ngày 15/7/2013 ban hành Quy chế đào tạo đại học, cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Trường ĐHTB; năm 2019, Nhà trường ban hành Quy chế đào tạo đại học hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ tại Trường ĐHTB” tại Quyết định số 337/QĐ-ĐHTB ngày 15/7/2019 thay thế Quyết định số 212/QĐ-ĐHTB.

Nhà trường biên chế đội ngũ Trợ lý khoa, GVCN/CVH nhằm mục đích theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho SV từ học tập, rèn luyện, NCKH, 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 đánh giá và xác nhận lên hệ thống phần mềm quản lý đào tạo và được liên kết hiển thị trên Website Công thông tin SV. Kết quả được lưu vào hồ sơ của SV và được sử dụng để 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 sự tiến bộ trong học tập của SV.

6.2. Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ tốt nghiệp

Theo Quyết định số 337/QĐ-ĐHTB ngày 15/7/2019, hàng năm phòng Đào tạo và phòng Công tác học sinh SV thống kê, theo dõi về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của SV.

6.3. Phản hồi của người học đã tốt nghiệp

Để nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, hàng năm Nhà trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ cựu SV.

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

Phản hồi từ người học đã tốt nghiệp:

Công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học đã tốt nghiệp do phòng KT&ĐBCLĐT kết hợp với các khoa chuyên môn 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: khảo sát trực tuyến thông qua khảo sát online, gọi điện thoại hay qua các trang mạng xã hội kết hợp với phát phiếu khảo sát giấy trực tiếp đến SV.

Sau khi kết thúc khảo sát, phòng KT&ĐBCLĐT tiến hành tổng hợp số lượng, số liệu kết quả khảo sát từ các khoa chuyên môn và làm báo cáo trình BGH và các bên liên quan. Bên cạnh đó, phòng KT&ĐBCLĐT cũng tiến hành lấy ý kiến góp ý từ các bên liên quan (các khoa chuyên môn, người được khảo sát nhằm cải tiến chất lượng hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ người học đã tốt nghiệp).

Các văn bản hướng dẫn:

TT	Tên văn bản	Số hiệu
1	Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ cá đối tượng liên quan - khảo sát phiếu giấy	HD01
2	Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ cá đối tượng liên quan - khảo sát phiếu online	HD02

7. CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ

7.1. Người học đánh giá

* Khảo sát ý kiến phản hồi của SV về hoạt động giảng dạy của GV nhằm mục đích:

- Tạo môi trường cho SV được đánh giá, góp ý về hoạt động giảng dạy và học tập.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong giảng dạy.

- Tạo kênh thông tin giúp GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy.

- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá GV.

- Khảo sát chất lượng giảng dạy của GV được phòng KT&ĐBCLĐT thực hiện định kỳ mỗi năm 2 lần vào các đợt cuối học kỳ theo từng học kỳ trong năm học đối với tất cả các GV cơ hữu và GV thỉnh giảng.

- Việc khảo sát được thực hiện bằng hình thức khảo sát trực tiếp trên phiếu giấy.

- Sau khi kết thúc khảo sát, phòng KT&ĐBCLĐT tiến hành xử lý dữ liệu, tổng hợp kết quả khảo sát của từng GV theo từng học phần. Sau đó, gửi kết quả đánh giá của từng khoa cho trưởng các khoa, trên cơ sở kết quả tổng hợp nhận được các khoa tiến hành họp khoa và thực hiện làm báo cáo tổng kết rút kinh nghiệm, đề xuất các hành động duy trì, khắc phục các tồn tại, cải tiến để nâng cao mức độ hài lòng của SV, sau đó gửi lại phòng KT&ĐBCLĐT. Dựa vào báo cáo tổng kết rút kinh nghiệm của các khoa, phòng KT&ĐBCLĐT sẽ làm báo cáo tổng hợp về tình hình khảo sát SV đánh giá GV của toàn trường và gửi BGH.

* Khảo sát về hoạt động phục vụ/hỗ trợ của Nhà trường (khảo sát cơ sở vật chất) nhằm mục đích:

- Giúp SV có thể phản ánh những yêu cầu cũng như nguyện vọng chính đáng của mình về cơ sở vật chất và các dịch vụ trong nhà trường.

- Tạo thêm kênh thông tin để BGH có thể tiếp nhận phản hồi của SV, từ đó nắm được mức độ đáp ứng của Nhà trường với các nhu cầu của SV. Trên cơ sở đó, đưa ra những biện pháp cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị giảng dạy, chất lượng dịch vụ trong Nhà trường.

- Từ việc nắm bắt những nhu cầu của SV, Nhà trường đưa ra những kế hoạch cải tiến các hoạt động, xây mới, bổ sung hoặc mở thêm các dịch vụ phù hợp với Nhà trường và nhu cầu của SV.

- Góp phần tạo môi trường học tập tốt nhất cho tất cả các SV trong trường.

- Việc khảo sát do phòng KT&ĐBCLĐT thực hiện định kỳ mỗi năm 1 lần, tổng hợp và làm báo cáo về ý kiến phản hồi từ phía người học nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Nhà trường.

* Khảo sát SV trước khi tốt nghiệp (khảo sát SV năm cuối) về chất lượng khóa học, nhằm mục đích:

- Thu nhận thông tin khách quan về chương trình đào tạo, chất lượng các hoạt động phục vụ/hỗ trợ người học, giúp Nhà trường có căn cứ điều chỉnh chương trình đào tạo, các hoạt động quản lý, tuyển sinh, đào tạo để nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.

* Khảo sát SV sau khi tốt nghiệp (khảo sát ý kiến cựu SV) nhằm mục đích:

- Thu nhận thông tin khách quan về kết quả đào tạo của Trường ĐHTB; giúp Nhà trường có căn cứ điều chỉnh trong công tác quản lý, tuyển sinh, đào tạo phù hợp với nhu cầu xã hội.

- Khảo sát cựu SV nhằm kết nối, thiết lập mạng lưới cựu SV.

- Việc khảo sát do phòng KT&ĐBCL xây dựng kế hoạch, các khoa thực hiện khảo sát định kỳ hàng năm, ghi nhận những ý kiến phản hồi từ phía SV sau tốt nghiệp nhằm cung cấp thông tin để Nhà trường điều chỉnh phương thức, kế hoạch, chương trình đào tạo: Hoàn thiện nội dung, chương trình đào tạo; hoàn thiện tài liệu, phương tiện giảng dạy; bổ sung đội ngũ đáp ứng nhu cầu đào tạo; cung cấp thông tin phục vụ việc hướng nghiệp và giới thiệu việc làm cho SV; thực hiện các chương trình xúc tiến quan hệ giữa Nhà trường với các đơn vị sử dụng SV tốt nghiệp. Bên cạnh đó đánh giá mức độ phù hợp của các chương trình giảng dạy, các kiến thức, kỹ năng cũng như các tiêu chuẩn về hành vi, thái độ, các phẩm chất khác được trang bị cho SV tốt nghiệp có phù hợp với yêu cầu của thị trường sử dụng lao động hay không.

* Khảo sát ý kiến người đọc (khảo sát Thư viện) nhằm mục đích:

- Đánh giá, hoàn thiện và nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin tại Thư viện Trường ĐHTB nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập, nghiên cứu của GV và SV trong trường.

7.2. Đánh giá khóa học và chương trình đào tạo

Hiện tại, Nhà trường ban hành nhiều quy chế, quy định về việc xây dựng các chương trình đào tạo như: Quy định về hoạt động đảm bảo chất lượng Trường ĐHTB, 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 khoa quản lý chương trình đào tạo, xây dựng chương trình đào tạo giáo dục bậc đại học và cũng là cơ sở để các đơn vị khoa, phòng, ban, trung tâm 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 xây dựng chương trình đào tạo đều tổ chức hội thảo lấy ý kiến từ các nhà sử dụng lao động để đảm bảo chương trình không lạc hậu so với nhu cầu tuyển dụng của thị trường lao động.

Lãnh đạo khoa 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 GV giảng dạy theo đúng tiêu chí của môn học.

Mỗi năm chương trình đào tạo có thể chỉnh sửa và cho phép thay đổi từ 5 - 10% để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội.

Hội đồng khoa học và đào tạo Nhà trường, 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 văn bản liên quan:

TT	Tên quy trình	Số hiệu
1	Quy định lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan	QT01

7.3. Đánh giá nghiên cứu

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

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

Hàng năm, phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế có báo cáo thống kê về tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá các đề tài về số lượng, chất lượng và tiến độ.

7.4. Đánh giá dịch vụ

Các hoạt động cộng đồng và đóng góp cho xã hội trong nhà trường gồm các nội dung chính:

- Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cho xã hội.
- Chuyển giao công nghệ để thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.
- Thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn.
- 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, 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
- Đối với việc chuyển giao công nghệ thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước:
 - + Thành 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.

8. CÁC QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

8.1. Đảm bảo chất lượng việc kiểm tra thi cử của người học

Áp dụng Quyết định số 17/2014/VBHN-BGDĐT ngày 15/5/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy Quy chế đào tạo đại học, cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ; Trường đã ban hành Quy chế tổ chức thi kết thúc học phần trong đó quy định rõ về các yêu cầu đối với GV về cách thức kiểm tra, đánh giá, cho điểm....

8.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ

Tất cả các hoạt động của Trường từ việc tuyển dụng cán bộ GV, đánh giá cán bộ GV, 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 cán bộ GV, 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 cán bộ GV không ngừng học tập nâng cao trình độ.

Đánh giá cán bộ GV, người lao động nhà trường có Quy chế về đánh giá, phân loại cán bộ, GV và người lao động và được thực hiện thông qua các quy trình: “Quy trình chấm công” và “Quy trình đánh giá, phân loại cán bộ, GV 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 Nhà trường. Việc bổ nhiệm cán bộ quản lý được quy định rõ từ việc giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm Hiệu trưởng đến các trường, phó bộ môn. Tiêu chuẩn của từng chức danh đảm bảo theo đúng quy định của Nhà nước.

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

Hiện nhà trường có 01 cơ sở đào tạo với tổng diện tích đất 39.675 m². Bao gồm đầy đủ hệ thống các phòng học, giảng đường lớn, phòng thí nghiệm, phòng thực hành phục vụ cho dạy và học.

TT	Nội dung	Diện tích (m ²)	Hình thức sử dụng		
			Sở hữu	Liên kết	Thuê
1	Tổng diện tích đất của trường	39.675	39.675		
2	Tổng diện tích sàn xây dựng phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học của trường. Trong đó:	17.321	17.321		
2.1	Hội trường, giảng đường, phòng học các loại, phòng đa năng, phòng làm việc của giáo sư, phó giáo sư, GV cơ hữu	8.549	8.549		
2.2	Thư viện, trung tâm học liệu	2.420	2.420		
2.3	Trung tâm nghiên cứu, phòng thí nghiệm, thực nghiệm, cơ sở thực hành, thực tập, luyện tập	6.352	6.352		

+ Hàng năm, Nhà trường 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.

+ Để nâng cấp cơ sở vật chất và đáp ứng tính đồng bộ và hiệu quả trong sử dụng, hàng năm phòng Quản trị và Quản lý thiết bị lập kế hoạch trang bị mới và sửa chữa, thay thế các thiết bị hư hỏng.

8.4. Đảm bảo chất lượng hỗ trợ SV

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

Trường có khu Ký túc xá rộng rãi, trang thiết bị đầy đủ, khép kín, hiện đại dành cho SV, với 238 phòng với tổng diện tích là 15.372 m², giải quyết được chỗ ở cho 3.000 SV.

Trường có Hội trường, giảng đường, phòng học các loại, phòng đa năng, phòng làm việc với diện tích 2.099 m², 500 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, các sinh hoạt của Đoàn, các câu lạc bộ SV.

Hàng năm, Trường có thực hiện khảo sát đối với GV, nhân viên 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 kế hoạch xây dựng mở rộng các dự án, dịch vụ phục vụ người học.

Nhà trường giao trách nhiệm cho Đoàn Thanh niên, phòng Công tác HSSV, các khoa chuyên môn hỗ trợ SV với đa dạng các loại hình câu lạc bộ, tổ nhóm từ học tập rèn luyện đến văn nghệ, thể dục thể thao... thu hút được nhiều SV tham gia. Ngoài ra 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.

Bên cạnh đó, các khoa chuyên môn còn là cầu nối giữa doanh nghiệp và SV, hỗ trợ SV tìm kiếm các suất học bổng, tham quan nhà máy xí nghiệp, tổ chức các buổi sinh hoạt ngoại khóa, nói chuyện chuyên đề rèn luyện kỹ năng, giới thiệu việc làm cho SV.

Nhà trường thành lập đội ngũ GVCN/CVHT gồm các GV 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.

KẾT LUẬN

Sổ tay đảm bảo chất lượng là tài liệu Hệ thống quản lý của Trường Đại học Thái Bình, là cơ sở để định hướng và kiểm soát các hoạt động của Trường về chất lượng. Sổ tay đảm bảo chất lượng của Nhà trường được xây dựng với mục đích phổ biến và triển khai tất cả các nội dung, quy trình của hệ thống ĐBCL bên trong đến toàn thể cán bộ, GV, nhân viên của Nhà trường. Giá trị cốt lõi của Trường trong Sổ tay đảm bảo chất lượng là: “Đoàn kết - Sáng tạo - Trách nhiệm - Bản lĩnh, Ý chí - Kỹ năng sống và làm việc trong một xã hội cạnh tranh đa chiều - Vì một xã hội học tập” nhằm cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao và hội nhập thành công với các trường đại học trong khu vực và trên thế giới.



HIỆU TRƯỞNG

TS. Nguyễn Thị Kim Lý