



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐHQGHN

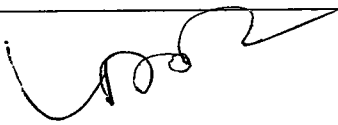
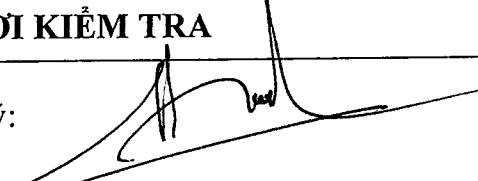
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL
Ngày sửa đổi: 03/05/2017
Lần sửa đổi: 01
Trang: 1/42

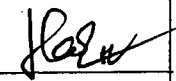
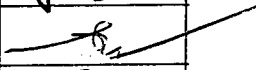
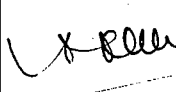
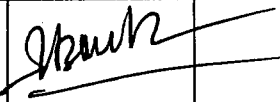
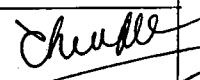
NGƯỜI/ĐƠN VỊ ĐƯỢC PHÂN PHỐI:

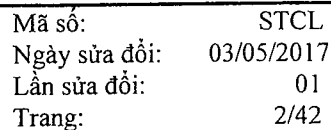
1. Ban Giám hiệu	☒
2. Đại diện Lãnh đạo về chất lượng	☒
3. Các Phòng, Bộ phận	☒
4. Các Khoa, Viện	☒
5. Các Trung tâm	☒

THÀNH PHẦN CHỦ TRÌ SOẠN THẢO:

NGƯỜI LẬP	NGƯỜI KIỂM TRA
Chữ ký: 	Chữ ký: 
Họ và tên: ThS. Vũ Minh Đức	Họ và tên: ThS. Phạm Việt Thắng
Chức vụ, đơn vị: Phó TP Phòng Hành chính - Tổng hợp	Chức vụ, đơn vị: Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp

THÀNH PHẦN THAM GIA GÓP Ý:

TT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	ĐƠN VỊ	CHỮ KÝ
1	ThS. Trương Thị Huệ	Phó Trưởng phòng phụ trách	Phòng Tổ chức nhân sự	
2	TS. Nguyễn Anh Tuấn	Trưởng phòng	Phòng Đào tạo	
3	TS. Lê Trung Thành	Trưởng phòng	Phòng NCKH&HTPT	
4	ThS. Hồ Sĩ Lưu	Phó Trưởng phòng phụ trách	Phòng Kế hoạch - Tài chính	
5	ThS. Nguyễn Minh Đức	Trưởng phòng	Phòng Thanh tra và Pháp chế	
6	ThS. Bùi Hồng Cường	Trưởng phòng	Phòng Chính trị và Công tác sinh viên	
7	ThS. Lưu Thị Mai Anh	Trưởng phòng	Phòng truyền thông và quản trị thương hiệu	
8	ThS. Nguyễn Thị Thục An	Trưởng bộ phận	Bộ phận Tạp chí - Xuất bản	
9	TS. Nguyễn Quốc Việt	Chủ nhiệm	Khoa Kinh tế phát triển	
10	PGS.TS. Phạm Văn Dũng	Chủ nhiệm	Khoa Kinh tế chính trị	
11	PGS.TS. Hà Văn Hội	Chủ nhiệm	Khoa Kinh tế	



**MỤC LỤC**

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	6
1.1. Khái quát.....	6
1.2. Cấu trúc sổ tay chất lượng	6
1.3. Quản lý sổ tay chất lượng	7
CHƯƠNG 2. GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐHQGHN.....	9
2.1. Thư ngỏ của Hiệu trưởng.....	9
2.2. Giới thiệu chung	10
2.3. Những mốc lịch sử quan trọng	10
2.4. Đội ngũ giảng viên.....	10
2.5. Môi trường giảng dạy và học tập.....	10
2.6. Bộ máy tổ chức của Nhà trường	11
2.7. Chức năng và nhiệm vụ	11
2.7.1. Đào tạo.....	11
2.7.2. Nghiên cứu khoa học.....	12
2.7.3. Hợp tác và phát triển	12
2.7.4. Hoạt động dịch vụ	14
2.7.5. Sinh viên và các hoạt động hỗ trợ	14
CHƯƠNG 3. GIỚI THIỆU CHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG	16
3.1. Phạm vi của hệ thống.....	16
3.2. Những ngoại trừ không áp dụng trong hệ thống và lý giải: Không có ngoại trừ	16
3.3. Hệ thống tài liệu.....	16
CHƯƠNG 4. BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG	18
4.1. Hiểu biết về trường và bối cảnh của trường	18
4.2. Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm.....	18
4.3. Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng.....	18
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình	18
CHƯƠNG 5. LÃNH ĐẠO	21
5.1. Vai trò của lãnh đạo và cam kết.....	21
5.1.1. Khái quát.....	21
5.1.2. Định hướng vào khách hàng.....	21
5.2. Chính sách chất lượng	21
5.2.1. Thiết lập chính sách chất lượng.....	21
5.2.2. Truyền đạt chính sách chất lượng.....	21
5.3. Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn.....	21



CHƯƠNG 6. HOẠCH ĐỊNH	23
6.1. Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội.....	23
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu.....	23
6.3. Hoạch định sự thay đổi.....	24
CHƯƠNG 7. HỖ TRỢ	25
7.1. Nguồn lực	25
7.1.1. Khái quát.....	25
7.1.2. Con người	25
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	25
7.1.4. Môi trường vận hành các quá trình	25
7.1.5. Nguồn lực giám sát và đo	25
Tài liệu liên quan	25
7.1.6. Tri thức của tổ chức.....	25
7.2. Năng lực.....	26
7.3. Nhận thức.....	27
7.4. Trao đổi thông tin	27
7.5. Thông tin dạng văn bản	27
7.5.1. Khái quát.....	27
7.5.2. Thiết lập và cập nhật.....	28
7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản	28
CHƯƠNG 8. VẬN HÀNH.....	29
8.1. Hoạch định và kiểm soát vận hành	29
8.2. Yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ	29
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng.....	29
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ.....	29
8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ	30
8.2.4. Thay đổi về yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	30
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	30
8.3.1. Khái quát.....	30
8.3.2. Hoạch định thiết kế và phát triển.....	30
8.3.3. Đầu vào của việc thiết kế và phát triển	30
8.3.4. Kiểm soát quá trình thiết kế và phát triển	30
8.3.5. Đầu ra của thiết kế và phát triển.....	31
8.3.6. Thay đổi thiết kế và phát triển.....	31
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp.....	31
8.4.1. Khái quát	31



8.4.2. Cách thức và mức độ kiểm soát.....	32
8.4.3. Thông tin với các nhà cung cấp bên ngoài	32
8.5. Quản lý quá trình giảng dạy.....	32
8.5.1. Kiểm soát quản lý giảng dạy và công tác nghiên cứu khoa học:	32
8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn nguồn gốc	33
8.5.3. Tài sản của sinh viên/khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài	33
8.5.4. Bảo quản vật tư, thiết bị phục vụ giảng dạy	34
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng (Không áp dụng).....	34
8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi	34
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	35
8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp.....	35
CHƯƠNG 9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN.....	36
9.1. Giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá	36
9.1.1. Khái quát.....	36
9.1.2. Theo dõi và đo lường sự thỏa mãn của khách hàng	36
9.1.3. Phân tích và đánh giá.....	36
9.2. Đánh giá nội bộ.....	37
9.3. Xem xét của lãnh đạo	37
9.3.1. Khái quát.....	37
9.3.2. Đầu vào của việc xem xét.....	38
9.3.3. Đầu ra của xem xét	38
CHƯƠNG 10. CẢI TIẾN.....	39
10.1. Khái quát.....	39
10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục.....	39
10.3. Cải tiến thường xuyên.....	39



CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1.1. Khái quát

- Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng về Hệ thống quản lý chất lượng của Trường và tập hợp tài liệu được thể hiện dưới dạng các qui trình, hướng dẫn áp dụng cho hoạt động quản lý và công tác giảng dạy của Trường phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của Trường trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm thực hiện, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng 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 giảng dạy.

1.2. Cấu trúc sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng gồm 10 chương, bao gồm:

Chương 1: Giới thiệu chung về Sổ tay chất lượng: Giới thiệu khái quát, cấu trúc và phương thức quản lý Sổ tay chất lượng.

Chương 2: Giới thiệu về Trường: Giới thiệu lịch sử phát triển và bộ máy tổ chức của Trường.

Chương 3: Giới thiệu chung về Hệ thống chất lượng của Trường: Giới thiệu phạm vi áp dụng Hệ thống chất lượng và Chính sách chất lượng của Trường.

Chương 4: Giới thiệu Bối cảnh chung của Trường: Bối cảnh chung của Trường, hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng, Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình.

Chương 5: Vai trò của lãnh đạo: Vai trò của lãnh đạo và cam kết, khái quát, hướng vào khách hàng, thiết lập và truyền đạt chính sách chất lượng; vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức.

Chương 6: Hoạch định: Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội, mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu chất lượng, hoạch định sự thay đổi.

Chương 7: Hỗ trợ: Các nguồn lực cho việc vận hành và cải tiến liên tục hệ thống bao gồm: Con người, cơ sở hạ tầng, môi trường vận hành các quá trình, nguồn lực giám sát và đo, tri thức của tổ chức; năng lực; nhận thức; trao đổi thông tin; thông tin dữ liệu dạng văn bản.

Chương 8: Vận hành: Hoạch định và kiểm soát vận hành; các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ; thiết kế, phát triển sản phẩm và dịch vụ; kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp; sản xuất và cung cấp dịch vụ; phân phối sản phẩm và dịch vụ; kiểm soát các đầu ra không phù hợp.

Chương 9: Đánh giá kết quả thực hiện: giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá; đánh giá nội bộ; xem xét của lãnh đạo.

Chương 10: Cải tiến: Khái quát; sự không phù hợp và hành động khắc phục; cải tiến liên tục.



1.3. Quản lý sổ tay chất lượng

1.3.1. Trách nhiệm biên soạn và sửa đổi:

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

1.3.2. Đối tượng sử dụng:

Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là Ban Giám hiệu, Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, Trưởng các phòng, bộ phận, khoa, các Viện trưởng và Giám đốc các trung tâm liên quan. 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.

1.3.3. Quản lý sổ tay chất lượng:

- Sổ tay chất lượng được kiểm soát, quản lý theo các nội dung tên tài liệu, mã số, lần ban hành, ngày ban hành, trang/tổng số trang, dấu tài liệu kiểm soát. Sổ tay chất lượng trước khi gửi tới các phòng, bộ phận, khoa, viện, trung tâm trong Trường phải đóng dấu tài liệu kiểm soát. Khi phân phối cơ quan chứng nhận thì không cần đóng dấu.

- Đại diện lãnh đạo về chất lượng (ĐDLĐCL) 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 chụp Sổ tay chất lượng phải được sự đồng ý của ĐDLĐCL và sự phê duyệt của Hiệu trưởng và chỉ được sao chụp từ bản gốc.

1.3.4. Các từ viết tắt và định nghĩa:

- BGH:** Ban Giám hiệu.

- Khách hàng:** là các đối tượng sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh, các cơ quan cấp trên, các đối tác đã, đang và sẽ tham dự các khoá đào tạo, làm việc, hợp tác tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.

- CSCL:** Chính sách chất lượng.

- ĐDLĐCL:** Đại diện lãnh đạo về chất lượng.

- MTCL:** Mục tiêu chất lượng.

- STCL:** Sổ tay chất lượng.

- 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 mà Nhà trường, các đơn vị, khoa, viện đặt ra để phấn đấu trong giảng dạy, học tập và công tác, Mục tiêu chất lượng phải đo lường hoặc so sánh được.

- Qui 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 công tác quản lý và giảng dạy.



- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau để biến đổi 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.

**CHƯƠNG 2. GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐHQGHN****2.1. Thư ngỏ của Hiệu trưởng:**

Đầu tiên tôi xin gửi lời chào và lời cảm ơn chân thành đến toàn thể quý vị, các cán bộ viên chức, giảng viên, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh của Trường - những người đã góp phần không nhỏ vào sự thành công của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN ngày hôm nay.

Là thành viên của ĐHQGHN, Trường Đại học Kinh tế ra đời với sứ mệnh đào tạo các nhà lãnh đạo doanh nghiệp, chuyên gia phân tích chính sách kinh tế, đội ngũ những doanh nhân có tầm nhìn chiến lược, biết đón nhận và nắm bắt các thành tựu hiện đại nhất của nền kinh tế tri thức, theo kịp sự phát triển của thời đại.

Ý thức được tầm quan trọng thực hiện sứ mệnh của mình, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN cam kết sẽ đi đầu trong việc tạo mọi điều kiện tốt nhất cho học tập, giảng dạy và nghiên cứu. Các sinh viên, giảng viên và các nhà nghiên cứu sẽ được học tập và làm việc trong một môi trường thuận lợi với cơ sở vật chất đầy đủ và hiện đại, cơ chế tài chính tự chủ và linh hoạt, cơ chế làm việc mở và coi trọng nhân tài. Trường sẽ là nơi mà sự say mê được nuôi dưỡng, sự sáng tạo được khuyến khích, sự hợp tác được thúc đẩy, tính chuyên nghiệp được hướng tới và sự hài hòa trong lợi ích được đảm bảo. Trường sẽ là cầu nối cho sự thành đạt của các sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh và tất cả những ai đã, đang và sẽ làm việc, hợp tác với Trường.

Xây dựng Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN trở thành một đại học đẳng cấp quốc tế không chỉ là khát vọng của đội ngũ giảng viên, các nhà nghiên cứu và sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh Nhà trường mà còn phù hợp với lợi ích chung của các doanh nghiệp, các cơ quan hoạch định chính sách của Chính phủ và của toàn xã hội, nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh, bền vững của nền kinh tế Việt Nam. Vì vậy, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN mong muốn tiếp tục nhận được sự ủng hộ và hợp tác của các tổ chức, doanh nghiệp, các nhà nghiên cứu và cựu sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh, phụ huynh trong chặng đường phát triển sắp tới.

PGS.TS. Nguyễn Trúc Lê
PHÓ HIỆU TRƯỞNG PHỤ TRÁCH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐHQGHN



2.2. Giới thiệu chung:

Trường Đại học Kinh tế trực thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội (tên giao dịch tiếng Anh: University of Economics and Business - Vietnam National University, Hanoi) được thành lập theo Quyết định số 290/QĐ-TTg ngày 06 tháng 3 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ. Trường đã trải qua nhiều giai đoạn chuyển đổi lịch sử khởi nguyên từ Khoa Kinh tế Chính trị thuộc Trường Đại học Tổng hợp Hà Nội từ năm 1974.

- Địa chỉ: Số 144 đường Xuân Thủy, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Tel: (84.4) 37547506
- Fax: (84.4) 37546765
- Web: <http://www.ueb.edu.vn/>

2.3. Những mốc lịch sử quan trọng:

- Tháng 11/1974: Khoa Kinh tế Chính trị trực thuộc Trường Đại học Tổng hợp Hà Nội.
- Tháng 9/1995: Khoa Kinh tế Chính trị trực thuộc Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - ĐHQGHN.
- Tháng 7/1999: Khoa Kinh tế trực thuộc ĐHQGHN.
- Tháng 3/2007: Trường Đại học Kinh tế trực thuộc ĐHQGHN.
- Sau hơn 40 năm xây dựng và phát triển, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN hôm nay đã đạt được những thành tích đáng tự hào, góp phần quan trọng vào sự nghiệp giáo dục và đào tạo của ĐHQGHN nói riêng và của nước nhà nói chung, dần khẳng định được vị thế, uy tín của mình, được xã hội tin nhiệm và đánh giá cao.

2.4. Đội ngũ giảng viên:

- Mang lại chất lượng đào tạo cao là cam kết của mỗi giảng viên và cán bộ Nhà trường. Đội ngũ giảng viên là lực lượng nòng cốt, là nguồn vốn tri thức quý giá của Trường.
- Là những chuyên gia trong lĩnh vực chuyên môn, các giảng viên của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN không chỉ truyền đạt những tri thức sâu rộng cho sinh viên mà còn là những nhà tư vấn chia sẻ kinh nghiệm nhằm giúp sinh viên có được nền tảng kiến thức vững chắc và sâu rộng.
- Đội ngũ giảng viên của Trường là các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực kinh tế và quản trị kinh doanh ở Việt Nam và thế giới. Phần lớn giảng viên của Trường được đào tạo từ những Trường đại học danh tiếng trong nước và quốc tế.
- Bên cạnh các giảng viên nòng cốt, Trường còn có mạng lưới cộng tác viên trong và ngoài nước có chuyên môn cao gồm các giáo sư, nhà quản lý, doanh nhân và chuyên gia trên nhiều lĩnh vực cùng tham gia giảng dạy và nghiên cứu khoa học.

2.5. Môi trường giảng dạy và học tập:

- Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN là điểm đến của những sinh viên có niềm đam mê kinh doanh và say mê nghiên cứu. Nhà trường khuyến khích sự sáng tạo của sinh viên qua giờ học lý thuyết và nghiên cứu thực tiễn. Sinh viên luôn được tiếp cận với hệ thống phương pháp giảng dạy hiện đại, phát huy vai trò trung tâm của người học.
- Sinh viên sẽ được học tập trong khu giảng đường khang trang hiện đại. Trung tâm



Thông tin - Thư viện - ĐHQGHN với nguồn tài liệu phong phú đảm bảo cho sinh viên tìm kiếm những tài liệu cần thiết phục vụ học tập và nghiên cứu. Sinh viên có thể tra cứu thông tin trên mạng internet và intranet ngay tại ký túc xá của ĐHQGHN.

- Là thành viên của ĐHQGHN, một trong những đại học trọng điểm quốc gia, Trường Đại học Kinh tế được Chính phủ ưu tiên đầu tư lớn về cơ sở vật chất, nhân lực và công nghệ nhằm đạt được mục tiêu đào tạo nguồn nhân tài cho đất nước. Trong tương lai không xa, Trường sẽ có một cơ sở vật chất khang trang, đồng bộ, đạt tiêu chuẩn quốc tế tại Hòa Lạc, huyện Thạch Thất, Hà Nội.

2.6. Bộ máy tổ chức của Trường

Xem phụ lục 01.

2.7. Chức năng và nhiệm vụ

2.7.1. Đào tạo:

Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN có hệ thống chương trình đào tạo phong phú, với các chuyên ngành đa dạng về kinh tế và quản trị kinh doanh giúp học viên có thể lựa chọn theo khả năng và nguyện vọng của mình. Hệ thống chương trình đào tạo của Trường sẽ trang bị cho sinh viên/học viên nền tảng kiến thức và kỹ năng toàn diện cả lý thuyết và thực tế, kiến thức chuyên ngành và kiến thức xã hội tổng hợp giúp sinh viên/học viên hoàn toàn tự tin bước vào môi trường làm việc ngày càng cạnh tranh ngay sau khi tốt nghiệp.

a. Chương trình đào tạo bậc đại học

- **Đại học chính quy:** Kinh tế, Kế toán, Quản trị kinh doanh, Tài chính - Ngân hàng, Kinh tế quốc tế, Kinh tế phát triển.

- **Hệ đào tạo cử nhân chất lượng cao:** Kinh tế quốc tế, Quản trị kinh doanh, Tài chính - Ngân hàng.

- **Chương trình đào tạo thứ 2:**

- + Liên kết với Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN: Tài chính ngân hàng, Kinh tế quốc tế.

- + Liên kết với Khoa Luật: Tài chính - Ngân hàng, Kinh tế, Kinh tế phát triển.

- + Liên kết với Trường Đại học Công nghệ: Tài chính - Ngân hàng

- + Liên kết với Trường Đại học Khoa học tự nhiên: Kinh tế phát triển;

- + Đối với sinh viên của Trường: Tài chính - Ngân hàng cho sinh viên ngành Kinh tế, Kinh tế phát triển; Kinh tế quốc tế cho sinh viên ngành Kinh tế và Kinh tế phát triển.

b. Chương trình đào tạo sau đại học

- **Thạc sĩ:** Quản trị kinh doanh định hướng ứng dụng, Quản lý kinh tế định hướng thực hành, Quản lý kinh tế định hướng ứng dụng, Quản trị kinh doanh định hướng nghiên cứu, Tài chính - Ngân hàng định hướng nghiên cứu, Kinh tế quốc tế định hướng nghiên cứu, Kinh tế chính trị định hướng nghiên cứu.

- **Tiến sĩ:** Kinh tế chính trị, Quản trị kinh doanh, Kinh tế quốc tế, Tài chính - Ngân hàng.



c. Chương trình liên kết đào tạo quốc tế (học bằng Tiếng Anh và được Trường đại học đối tác cấp bằng)

- *Cử nhân Quản trị kinh doanh* (liên kết với Đại học Troy, Hoa Kỳ).
- *Thạc sĩ Quản trị kinh doanh* (liên kết với Đại học Benedictine, Hoa Kỳ).
- *Thạc sĩ Tài chính - Ngân hàng và Thương mại quốc tế* (liên kết với Đại học Bordeaux, Pháp).

Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN được thừa hưởng những thế mạnh sẵn có của một đại học lớn có cơ cấu đa ngành, đa lĩnh vực, có mạng lưới đối tác rộng là các cơ sở đào tạo, nghiên cứu uy tín trong và ngoài nước, có đội ngũ cán bộ giảng dạy và nghiên cứu đầu ngành trong nhiều lĩnh vực. Trường có lợi thế trong việc tổ chức các chương trình đào tạo, nghiên cứu có tính liên ngành đáp ứng yêu cầu đào tạo nhà phân tích kinh tế và quản lý doanh nghiệp mà các Trường đại học kinh tế khác ở Việt Nam khó có được.

2.7.2. Nghiên cứu khoa học:

- Đào tạo và nuôi dưỡng các nhà khoa học đầu ngành, đầu đàn với những công trình nghiên cứu đỉnh cao, được giới nghiên cứu trong nước và quốc tế đánh giá cao.
- Nâng cao năng lực nghiên cứu của cán bộ giảng viên, đặc biệt chú ý đào tạo và bồi dưỡng nâng cao năng lực nghiên cứu cho các giảng viên trẻ.
- Xây dựng và phát triển các trung tâm nghiên cứu, Phòng thí nghiệm trọng điểm, các nhóm nghiên cứu mạnh trong các lĩnh vực kinh tế và kinh doanh. Công bố các sản phẩm quốc tế có giá trị khẳng định thương hiệu trường Đại học định hướng Nghiên cứu.
- Đóng góp tích cực vào quá trình hoạch định chính sách phát triển kinh tế-xã hội và phát triển doanh nghiệp của Việt Nam. Xây dựng Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN trở thành một mắt xích quan trọng trong mạng lưới nghiên cứu về kinh tế và kinh doanh trong nước cũng như quốc tế - một địa điểm hấp dẫn để các nhà nghiên cứu, hoạch định chính sách, các nhà lãnh đạo và quản lý doanh nghiệp, các giảng viên, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh trong và ngoài nước đến nghiên cứu, học tập và trao đổi ý tưởng, kết quả nghiên cứu.
- Thực hiện thành công các chương trình nghiên cứu khoa học trọng điểm, các nghiên cứu mũi nhọn phù hợp với tình hình phát triển kinh tế xã hội của đất nước trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế; Thực hiện chuyển giao các kết quả nghiên cứu và giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả của các hoạt động nghiên cứu góp phần thực hiện các mục tiêu chiến lược của Trường Đại học Kinh tế.
- Nâng cao mức thu nhập cho các cá nhân thực hiện nghiên cứu đồng thời tăng cường phúc lợi cho trường.

2.7.3. Hợp tác và phát triển:

Hoạt động hợp tác và phát triển nhằm hướng tới thực hiện mục tiêu chiến lược của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN là trở thành một trong những trường đại học hàng đầu của Việt Nam, được xếp hạng trong số các trường đại học có uy tín trong khu vực và trên thế giới. Hoạt động hợp tác và phát triển có những mục tiêu cụ thể sau: (i) Góp phần nâng cao năng lực nghiên cứu, giảng dạy, quản lý và công tác của cán bộ, giảng viên của trường



cũng như năng lực học tập của sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh của trường; (ii) Tiếp nhận và chuyển giao công nghệ đào tạo, nghiên cứu khoa học và quản lý tiên tiến cho các đơn vị và các nhân trong; (iii) Quảng bá thương hiệu cho trường và tạo môi trường hợp tác (thuận lợi cho các đơn vị và cá nhân trong trường; (iv) Góp phần làm tăng nguồn thu của trường. Với nỗ lực và mong muốn “hợp tác để phát triển”, Trường Đại học Kinh tế đã đạt được những thành tựu đáng khích lệ:

▪ **Phát triển đối tác:** Trường Đại học Kinh tế hiện có mối quan hệ hợp tác với hơn 40 trường đại học, các viện nghiên cứu thuộc 12 nước và vùng lãnh thổ, trong đó đặc biệt phải kể đến các đối tác là các trường đại học uy tín: Đại học Troy, Đại học Benedictine, Đại học Bang California, Đại học Bang Portland, Đại học Uppsala, Đại học Bordeaux, Đại học Quốc gia Yokohama, Đại học Oita, Đại học Thương mại Chiba, Đại học Osaka City, Đại học Nagoya, Đại học Quốc tế Akita, Đại học Quốc gia Seoul, Đại học Thammasat, Đại học Sydney, Đại học Công nghệ Swinburne, Đại học Trinity College Dublin, ... v.v. Bên cạnh đó, Trường đã xây dựng một hệ thống các đối tác trong nước chiến lược gồm hơn 20 tập đoàn, hiệp hội doanh nghiệp và các ngân hàng hàng đầu Việt Nam và các tập đoàn kinh tế lớn như Tập đoàn Đóng tàu Việt Nam, Tập đoàn Gami, Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, Ngân hàng Bưu điện Liên Việt, Hiệp hội Doanh nghiệp TP. Hà Nội, v.v...

▪ **Đào tạo liên kết quốc tế:** Hiện nay Trường đang triển khai 04 chương trình liên kết đào tạo quốc tế từ bậc cử nhân đến thạc sĩ với các đối tác quốc tế được kiểm định và uy tín.

▪ **Hoạt động trao đổi học giả, thỉnh giảng quốc tế:** Hàng năm có khoảng 20 đoàn giảng viên, sinh viên nước ngoài đến làm việc, trao đổi tại Trường Đại học Kinh tế. Các đối tác quốc tế hợp tác với Trường trong hoạt động trao đổi giảng viên, sinh viên gồm Đại học Thương mại Chiba, Đại học Waseda, Đại học Yokohama (Nhật Bản), Đại học Uppsala (Thụy Điển). Bên cạnh đó, mỗi năm có khoảng 15 đoàn giảng viên, sinh viên của Trường Đại học Kinh tế đi tới các trường đối tác nước ngoài trong các chương trình học bổng, trao đổi sinh viên, giảng viên, hội thảo.

▪ **Nâng cao năng lực cán bộ, chuyển giao công nghệ:** Trường thường xuyên tổ chức các khóa tập huấn, hội thảo chuyên đề về phương pháp giảng dạy, nghiên cứu, phương pháp và kỹ năng quản lý nhằm nâng cao năng lực của giảng viên, cán bộ quản lý và chuyên viên do các chuyên gia quốc tế thực hiện. Một số chương trình được thực hiện trong các năm gần đây 2014, 2015 gồm có khóa bồi dưỡng cho các giảng viên của Trường về nâng cao kỹ năng sử dụng và áp dụng Mô phỏng trong giảng dạy và nghiên cứu, Khóa đào tạo ngắn hạn về Thương mại đầu tư cho giảng viên, sinh viên; Chương trình tập huấn và tư vấn về việc xây dựng khung chương trình đạt trình độ quốc tế; Các hội thảo quốc tế như Hội thảo quốc tế “Sản xuất bền vững và Quản trị môi trường”, Chuỗi Hội thảo “Chính sách công và phát triển bền vững” từ năm 2012; Chuỗi Hội thảo quốc tế về Sự tham gia vào Cộng đồng kinh tế ASEAN từ năm 2013, Hội thảo “Trao quyền cho phụ nữ: Cơ hội và thách thức trong khởi nghiệp”; Diễn đàn sinh viên Châu Á GPAC, Hội thảo Ngân hàng và Tài chính thế giới, Hội thảo Pháp quyền ở châu Á: Việt Nam và TPP...



▪ **Dự án quốc tế:** Thông qua hoạt động hợp tác quốc tế, thời gian qua Trường Đại học Kinh tế cũng đã xây dựng và triển khai được một số dự án quốc tế bao gồm dự án hợp tác nghiên cứu “Chuyển đổi kinh tế và những biến đổi xã hội ở khu vực tiểu vùng châu Á” do Quỹ nghiên cứu Thái Lan (TRF) tài trợ; Dự án nghiên cứu về “Thuận lợi hóa thương mại biên mậu thông qua việc cải thiện dịch vụ tài chính ở khu vực biên giới của Việt Nam và một số hàm ý chính sách cho các nước tiểu vùng sông Mê Kông mở rộng” do Ngân hàng phát triển châu Á (ADB) tài trợ và dự án “WTO chair program” do Tổ chức thương mại thế giới (WTO) tài trợ, Dự án “Nâng cao năng lực Quản trị công ty của Ngân hàng Việt Nam”, Xây dựng năng lực nghiên cứu chính sách, giáo dục và đào tạo nhằm thúc đẩy phát triển xanh” (GDPRTE Project); Dự án Thrive

▪ **Tài trợ, học bổng:** Hàng năm Trường huy động được các nguồn tài trợ, học bổng từ các tổ chức quốc tế, các tập đoàn, doanh nghiệp như tài trợ của Quỹ ABS (Hoa Kỳ), chương trình học bổng Golden Bridge, Ngân hàng An Bình, Công ty chứng khoán Hà Nội, Tập đoàn Doji; học bổng cho sinh viên giỏi từ các doanh nghiệp lớn trong nước như Ngân hàng Bưu điện Liên Việt, Tập đoàn Gami, Công ty Chứng khoán Sài Gòn, Tổng công ty kinh doanh vốn Nhà nước (SCIC), Ngân hàng Sacombank,...

2.7.4. Hoạt động dịch vụ:

Trung tâm Nghiên cứu kinh tế phát triển (CEDS), Trung tâm Nghiên cứu quản trị kinh doanh (CIBAS) của Trường là cầu nối quy tụ các nhà khoa học, quản lý có uy tín, sinh viên xuất sắc trong và ngoài Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN để tìm kiếm, xây dựng và triển khai các dịch vụ đào tạo và tư vấn có tầm quốc gia, khu vực và quốc tế về kinh tế phát triển và các lĩnh vực có liên quan.

Trung tâm Hỗ trợ sinh viên (CSS): Có chức năng tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong các lĩnh vực đời sống, sinh hoạt, học tập, nghiên cứu khoa học và tìm kiếm việc làm, là cầu nối giữa sinh viên với doanh nghiệp.

Nhà trường có kế hoạch mở rộng các trung tâm và công ty cung cấp dịch vụ nghiên cứu, đào tạo và tư vấn cho doanh nghiệp và Chính phủ như Vườn ươm doanh nhân, Sàn giao dịch chứng khoán ảo, v.v. nhằm đóng góp vào việc nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu của Trường.

2.7.5. Sinh viên và các hoạt động hỗ trợ:

- Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN cam kết sẽ tạo dựng mọi điều kiện thuận lợi để sinh viên có thể phát huy hết tiềm năng của mình và vững bước thành công trong sự nghiệp tương lai.

- Tư vấn và hỗ trợ sinh viên là hoạt động được Nhà trường đặc biệt chú trọng. Sinh viên có kết quả học tập, rèn luyện tốt, tích cực tham gia công tác xã hội hoặc có hoàn cảnh kinh tế khó khăn có nhiều cơ hội được nhận học bổng từ nhiều quỹ học bổng trong và ngoài nước tài trợ.

- Đoàn thanh niên, Hội sinh viên và Câu lạc bộ các nhà kinh tế trẻ thường xuyên tổ chức nhiều chương trình ngoại khoá thiết thực và đa dạng như: giao lưu với các nhà doanh nghiệp thành đạt, tổ chức cuộc thi Eco- Test, tổ chức Hội chợ việc làm, v.v... Đây là môi



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐHQGHN

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL

Ngày sửa đổi: 03/05/2017

Lần sửa đổi: 01

Trang: 15/42

trường lý tưởng, trang bị cho bạn một hành trang vững vàng trên con đường trau dồi tri thức, vươn ra biển lớn.

CHƯƠNG 3. GIỚI THIỆU CHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG

3.1. Phạm vi của hệ thống

Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN và các đơn vị thành viên thiết lập và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng cho các hoạt động:

“Cung cấp dịch vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực kinh tế và quản trị kinh doanh”

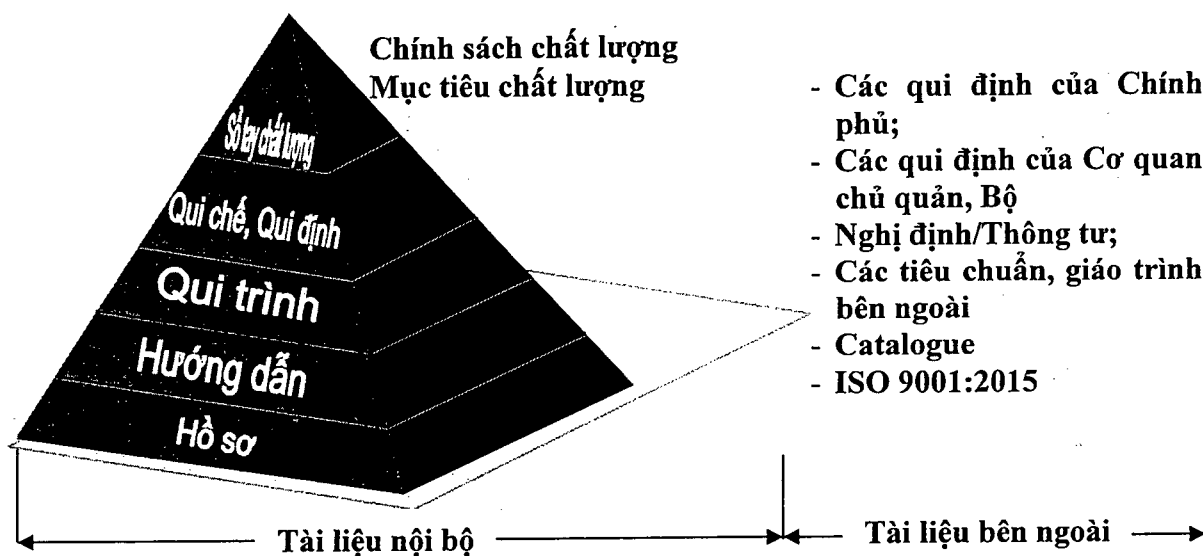
Địa điểm áp dụng: Số 144 đường Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội.

Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho tất cả các phòng, bộ phận, khoa, viện, trung tâm trong Trường. Không áp dụng tại các tổ chức chính trị và đoàn thể; các viện, trung tâm nghiên cứu bao gồm: Trung tâm Nghiên cứu kinh tế phát triển, Viện Nghiên cứu kinh tế và chính sách, Trung tâm Nghiên cứu quản trị kinh doanh, Trung tâm Đào tạo và giáo dục quốc tế.

3.2. Những ngoại trừ không áp dụng trong hệ thống và lý giải: Không có ngoại trừ.

3.3. Hệ thống tài liệu

Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Trường là công cụ cung cấp những chuẩn mực và cách thức kiểm soát cho các hoạt động quản lý và giảng dạy sao cho hệ thống vận hành có hiệu quả và chất lượng đào tạo đáp ứng mong đợi của sinh viên, học viên.



Tài liệu nội bộ:

- Là những tài liệu do Nhà trường soạn thảo và ban hành như STCL, Quy chế, Quy định, Quy trình, Hướng dẫn công việc và biểu mẫu.

- Các tài liệu nội bộ của HTQLCL phù hợp với chính sách chất lượng gồm Quy chế, Quy định, Quy trình và các Hướng dẫn. Mức độ chi tiết và phạm vi áp dụng được quy định phù hợp với phương pháp sử dụng, độ phức tạp của công việc cũng như việc huấn luyện, đào tạo, kỹ năng cần thiết cho những người thực hiện công việc.

**Tài liệu bên ngoài:**

- Là những tài liệu do tổ chức bên ngoài, không phải do Trường ban hành, có chi phối hoặc có ảnh hưởng đến hoạt động của Nhà trường như Luật Giáo dục và các văn bản hướng dẫn, Các quy chế do Bộ, Cơ quan chủ quản ban hành.

Sổ tay chất lượng:

- Là tài liệu giới thiệu về Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN, chính sách chất lượng, cơ cấu tổ chức, trách nhiệm quyền hạn, giới thiệu các quá trình của HTQLCL và mối tương tác giữa chúng. Sổ tay chất lượng dẫn chiếu đến các Quy chế, Quy định và Qui trình của HTQLCL và giới thiệu cấu trúc hệ thống văn bản (xem Chương 1 và 4 STCL).

Quy chế (Quy định chế độ):

- Tài liệu này không chỉ quy định trình tự các bước công việc mà mang ý nghĩa pháp lý cao hơn, có tính khái quát hơn Qui trình. Tài liệu này đưa ra yêu cầu cần đạt được và/hoặc quy định khung mang tính nguyên tắc, thường đề cập đến các vấn đề liên quan đến nhân sự và/hoặc tổ chức.

Quy định:

- Tương tự như Quy chế, tài liệu mang ý nghĩa pháp lý cao hơn Qui trình và có tính khái quát hơn. Tài liệu này đưa ra yêu cầu cần đạt được và/hoặc quy định khung mang tính nguyên tắc. Khác với Quy chế, tài liệu này tập trung vào các vấn đề không liên quan đến nhân sự và tổ chức. Quy định và Quy chế đôi khi có thể thay thế cho nhau. Để thực hiện các Quy định và/hoặc Quy chế, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN có thể ban hành các Qui trình và/hoặc Hướng dẫn chi tiết để các bộ phận trong Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN và/hoặc các đơn vị thành viên phối hợp thực hiện.

Qui trình (Quy định trình tự):

- Tài liệu này đề cập đến trình tự các bước công việc, nguồn lực được sử dụng (nếu cần), trách nhiệm của các Ban/bộ phận và/hoặc đơn vị thành viên trong việc phối hợp để quản lý và thực hiện một hoạt động hay công việc cụ thể. Tùy trường hợp, phạm vi và đối tượng áp dụng của Qui trình có thể chỉ bao gồm các Ban/bộ phận trong Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN và/hoặc bao gồm cả các đơn vị thành viên của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN.

Hướng dẫn:

- Là tài liệu mô tả chi tiết công việc cụ thể được thực hiện như thế nào, tại một khâu nhất định mà phạm vi áp dụng của hướng việc được giới hạn bởi phạm vi Qui trình liên quan.

Hồ sơ:

- Là tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.



CHƯƠNG 4. BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG

4.1. Hiểu biết về trường và bối cảnh của trường

Trong quá trình hoạch định, xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, Nhà trường đã xác định các vấn đề nội bộ và bên ngoài (bao gồm cả các yếu tố tích cực và tiêu cực) có liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của mình và tác động của nó đến khả năng đạt được các kết quả dự định của hệ thống quản lý chất lượng của Trường.

Các vấn đề bên ngoài đã được trường xác định dựa trên: Quy định của pháp luật và Bộ Giáo dục và Đào tạo, Đại học Quốc gia Hà Nội,... tình hình thị trường, môi trường cạnh tranh và các yếu tố kinh tế xã hội khác có liên quan đến hoạt động của Trường.

Các vấn đề nội bộ đã được Trường xác định dựa trên: Chức năng nhiệm vụ của Nhà trường đã được giao, tài sản (nhân lực, đất đai, phương tiện, thiết bị) của Trường, kiến thức và hiểu biết của cán bộ nhân viên, văn hóa hoạt động của Trường và các hoạt động hàng ngày của Trường.

Các vấn đề nội bộ và bên ngoài trên được Trường thể hiện bằng các văn bản (Nghị quyết Đảng ủy, Kế hoạch hoạt động hàng năm,...) định kỳ hàng năm thông qua các cuộc tổng kết hàng tháng, quý, năm (hoặc đột xuất khi cần).

Tài liệu liên quan:

- PL.01.STCL bảng phân tích SWOT – Xác định bối cảnh của trường.

4.2. Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Trường thường xuyên theo dõi và xem xét các thông tin về các bên quan tâm và các yêu cầu có liên quan của họ để xác định mức độ ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng tiềm ẩn của họ vào khả năng của Trường trong việc cung cấp ổn định các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng khách hàng và các yêu cầu luật định và chế định áp dụng. Các thông tin được xác định bao gồm:

- a) Các bên quan tâm nào có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;
- b) Các yêu cầu nào của các bên quan tâm này có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.

Kết quả xác định được Ban Giám hiệu dùng làm căn cứ để xem xét, điều chỉnh, bổ sung trong quá trình xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng và các bên quan tâm có liên quan.

Tài liệu liên quan:

- PL.02.STCL Danh sách các bên quan tâm và mong đợi của họ.

4.3. Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

Chi tiết nêu tại chương 3 của STCL.

4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

Hệ thống Quản lý chất lượng 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 giáo viên quản lý, thực hiện giảng dạy và kiểm soát công việc một cách nhất quán, hệ thống.

Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN thiết lập, xây dựng, áp dụng, duy trì và thường xuyên cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc tế ISO



9001:2015 nhằm ngày càng nâng cao chất lượng công tác giảng dạy, quản lý sinh viên và nghiên cứu khoa học.

Việc thiết lập và thực hiện HTQLCL bao gồm các hoạt động:

a. Xác định các quá trình cần thiết trong Hệ thống QLCL và áp dụng chúng trong toàn bộ Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN:

Toàn bộ các hoạt động liên quan đến chất lượng sản phẩm của Trường bao gồm 3 lĩnh vực chính: Giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Mỗi lĩnh vực sẽ bao gồm nhiều quá trình có mối tương tác với nhau và ngay cả giữa các lĩnh vực cũng có mối liên hệ tương tác.

Hệ thống QLCL của Trường sẽ được điều hành và kiểm soát bởi những quá trình sau:

• Các quá trình quản lý:

Bao gồm các hoạt động đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo, kiểm soát các phản hồi và khiếu nại khách hàng cũng như cải tiến thường xuyên các quá trình và hệ thống.

• Các quá trình định hướng bởi khách hàng (quá trình đào tạo)

Bao gồm các quá trình sau:

- Quá trình thiết kế khóa học.
- Quá trình thiết kế chương trình - giáo trình.
- Quá trình lập thời khóa biểu.
- Quá trình tổ chức giảng dạy và kiểm soát sự thay đổi.
- Quá trình thiết lập phương pháp và thực hiện việc xác nhận chất lượng dạy học.
- Quá trình phát triển và cập nhật tài liệu giảng dạy.
- Quá trình kiểm soát đào tạo sau đại học.
- Quá trình kiểm soát công tác nghiên cứu khoa học.
- Quá trình tiếp nhận và quản lý hồ sơ sinh viên.
- Quá trình đánh giá kết quả học tập, rèn luyện của sinh viên.
- Quá trình tổ chức và quản lý thực tập của sinh viên.
- Quá trình xét và cấp bằng.

• Các quá trình hỗ trợ:

Bao gồm các quá trình sau:

- Quá trình cung cấp nguồn nhân sự có đủ năng lực.
- Quá trình cung cấp cơ sở hạ tầng và trang thiết bị phục vụ cho đào tạo.
- Quá trình kiểm soát tài liệu, hồ sơ.

b. Xác định trình tự và mối tương tác của các quá trình (Phụ lục 2 của STCL);

c. Xác định các chuẩn mực và phương pháp cần thiết để quản lý việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình có hiệu lực (các Chương 5, 6, 7, 8, 9, 10 của STCL);

d. Quản lý sự sẵn có các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ hoạt động tác nghiệp và theo dõi các quá trình (Chương 7, 8 của STCL);

e. Theo dõi, đo lường khi có thể và phân tích các quá trình (Chương 9 của STCL);

f. Thực hiện các hành động cần thiết để đạt được kết quả dự định và cải tiến thường xuyên các quá trình (Chương 10 của STCL).



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐHQGHN

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL
Ngày sửa đổi: 03/05/2017
Lần sửa đổi: 01
Trang: 20/42

Tuỳ từng thời điểm, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN có thuê nguồn bên ngoài cho một số quá trình khác nhau có ảnh hưởng đến sự phù hợp của hoạt động cung cấp dịch vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực kinh tế và quản trị kinh doanh. Việc kiểm soát những quá trình thuê nguồn bên ngoài được qui định trong các tài liệu tương ứng của hệ thống quản lý chất lượng.



CHƯƠNG 5. LÃNH ĐẠO

5.1. Vai trò của lãnh đạo và cam kết

5.1.1. Khái quát:

Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN cam kết xây dựng, áp dụng và liên tục cải tiến một cách có hiệu quả nhất Hệ thống Quản lý Chất lượng 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 Quản lý chất lượng cho toàn thể cán bộ giáo viên;
- Đào tạo lại khi cần thiết hoặc có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức;
- Phổ biến Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng 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 liên tục cải tiến.

5.1.2. Định hướng vào khách hàng :

Ban Giám hiệu Nhà trường đảm bảo rằng mọi yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo, ĐHQGHN, của các sinh viên và gia đình sẽ được đáp ứng thông qua các quá trình mô tả trong sổ tay này. Bằng cách đặt ra và thực hiện các chính sách, mục tiêu chất lượng 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 sinh viên, học viên. Trường liên tục thu thập và giải quyết các ý kiến, khiếu nại và đánh giá sự thỏa mãn của sinh viên, học viên theo Quy trình xử lý phản nản khiếu nại của khách hàng (03/QT- TTNB).

5.2. Chính sách chất lượng

5.2.1. Thiết lập chính sách chất lượng:

Hiệu trưởng đề ra đường lối phát triển chiến lược của Trường đó là chính sách chất lượng. Chính sách chất lượng của Trường thể hiện sự cam kết của Ban Giám hiệu và toàn thể cán bộ giáo 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 sinh viên.

5.2.2. Truyền đạt chính sách chất lượng:

- Chính sách chất lượng được Nhà trường phổ biến tới từng giáo viên, cán bộ sinh viên, mọi người đều phải có trách nhiệm thực hiện tốt.
- Chính sách chất lượng của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN hàng năm được Ban Giám hiệu Nhà trường xem xét và sửa đổi khi thấy cần thiết.

Tài liệu liên quan:

- Chính sách chất lượng của Trường Đại học Kinh tế.

5.3. Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn



• Trách nhiệm, quyền hạn, chức năng của từng đơn vị, từng chức danh công việc cụ thể được quy định một cách rõ ràng, hợp lý. Trên cơ sở đó, Ban Giám hiệu có thể lựa chọn người phù hợp cho từng vị trí công việc, không để sót việc, không bỏ quên trách nhiệm và bổn phận và được hưởng lương một cách 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 Đại học Kinh tế - ĐHQGHN và bên ngoài nếu thấy cần thiết.

• Ngoài các văn bản quy phạm pháp luật qui định trách nhiệm, quyền hạn Ban Giám hiệu, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN xây dựng và ban hành các qui định, quy chế phân công, phân cấp và xác định trách nhiệm, quyền hạn của ban lãnh đạo Trường, thủ trưởng các đơn vị.

Tài liệu liên quan:

- Luật Giáo dục và các văn bản liên quan.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN.
- Chức năng nhiệm vụ, quy định về tổ chức, hoạt động của các phòng - đơn vị.
- Các bản mô tả vị trí công việc.
- Qui trình lập và kiểm soát kế hoạch nhiệm vụ (01/QT-KHTC).



CHƯƠNG 6. HOẠCH ĐỊNH

6.1. Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội

Khi tiến hành hoạch định hệ thống quản lý chất lượng Nhà trường phải xem xét tới bối cảnh nội bộ và bối cảnh bên ngoài của Nhà trường.

+ Từ việc xem xét bối cảnh nội bộ có thể nhận ra được điểm mạnh và điểm yếu của Nhà trường. Từ đó có biện pháp phát huy các điểm mạnh và giảm thiểu tối đa các điểm yếu, tăng cường các cơ hội cải tiến cho Nhà trường.

+ Phân tích bối cảnh bên ngoài để có thể nhận ra các rủi ro, thách thức và cả những cơ hội, từ đó có phương hướng đề ra các hành động để xử lý các rủi ro và cách thức nắm bắt các cơ hội trong đào tạo và quản lý chất lượng.

Khi đã xác định được các rủi ro và cơ hội, Nhà trường thực hiện việc lập kế hoạch và thực hiện các hành động nhằm giải quyết các rủi ro và cơ hội này. Các hành động được tích hợp vào các quá trình hệ thống quản lý chất lượng, tương ứng với các tác động/ tác động tiềm ẩn lên sự phù hợp của dịch vụ do Nhà trường cung cấp cho khách hàng. Kết quả thực hiện các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội được Nhà trường tiến hành đánh giá hiệu lực nhằm:

- Cung cấp sự đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được kết quả dự định;
- Tăng cường các tác động mong muốn;
- Ngăn chặn, hoặc giảm các tác động không mong muốn;
- Đạt được sự cải tiến.

Tài liệu liên quan:

- 04 QT-HCVP Quy trình xử lý rủi ro.

6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu

• Mục tiêu chất lượng của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN do Hiệu trưởng đề ra thể hiện quyết tâm thực hiện đường lối phát triển của Trường. Mục tiêu chất lượng của Trường là cơ sở để Ban Giám hiệu Trường tự đánh giá hiệu quả từng năm. Mục tiêu chất lượng được thực hiện bằng Kế hoạch nhiệm vụ (KHNV) hàng năm của Nhà trường.

• Căn cứ Mục tiêu chất lượng (KHNV) của Trường, Trường các đơn vị đề ra kế hoạch nhiệm vụ cụ thể của đơn vị mình trình Hiệu trưởng phê duyệt. Khi hoạch định cách thức để đạt được mục tiêu chất lượng của mình, các đơn vị phải xác định:

- Điều gì phải được hoàn thành;
- Những nguồn lực cần thiết;
- Những người sẽ chịu trách nhiệm;
- Khi nào sẽ được hoàn thành;
- Kết quả sẽ được đánh giá như thế nào.

• Toàn thể cán bộ, giảng viên, người lao động của Trường phải có trách nhiệm thực hiện đúng các yêu cầu theo nhiệm vụ và quyền hạn của mình. Ban Giám hiệu sẽ đánh giá



hiệu quả công tác của các đơn vị qua việc thực hiện kế hoạch nhiệm vụ cụ thể của từng đơn vị.

- Việc thực hiện Mục tiêu chất lượng và kế hoạch nhiệm vụ năm học sẽ được đánh giá xem xét trong các cuộc họp giao ban hàng tháng của Nhà trường.

Tài liệu liên quan:

- Kế hoạch nhiệm vụ của Trường Đại học Kinh tế.

6.3. Hoạch định sự thay đổi

- Ban Giám hiệu 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 Chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.

- Ban Giám hiệu 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 quản lý chất lượng.



CHƯƠNG 7. HỖ TRỢ

7.1. Nguồn lực

7.1.1. *Khái quát:*

Trường thực hiện việc xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Các nguồn lực cần thiết của Trường được cung cấp dựa trên việc xem xét các vấn đề:

- Khả năng và những hạn chế của nội lực hiện có của Trường;
- Những gì có thể được cung cấp từ các nhà cung cấp bên ngoài.

7.1.2. *Con người :*

Nhà trường tiến hành xác định và cung cấp những người cần thiết cho việc thực hiện có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và cho việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng.

7.1.3. *Cơ sở hạ tầng:*

Ban Giám hiệu 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: cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy và học tập, trang thiết bị thực hành, thư viện, văn phòng phẩm, hệ thống thông tin v.v... phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập cũng như sinh hoạt của giáo viên và sinh viên. Các hoạt động này được thực hiện theo Quy trình mua sắm tài sản (01/QT-CSVC) & Quy trình quản lý tài sản (02/QT-CSVC).

7.1.4. *Môi trường vận hành các quá trình:*

Nhà trường quan tâm đến mọi khía cạnh tác động tới điều kiện và tinh thần làm việc của giảng viên, cán bộ, người lao động, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh. 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.

7.1.5. *Nguồn lực giám sát và đo lường:*

Để đánh giá chất lượng đào tạo và kết quả học tập của sinh viên, Trường xây dựng (hoặc tiếp nhận từ Đại học Quốc gia) các bài kiểm thi, đáp án và các chuẩn mực chấm điểm (sau đây được gọi chung là phương tiện thi).

Các phương tiện thi được kiểm tra phê duyệt trước khi chính thức đưa vào áp dụng và phải có dấu hiệu nhận biết, phải được giữ gìn tránh bị thay đổi làm mất tính chính xác của các phương tiện thi.

Các phương tiện thi phải được bảo vệ (bảo mật) trong khi di chuyển hoặc lưu giữ.

Phải duy trì các phương tiện thi và kết quả theo Quy trình kiểm soát tài liệu (01/QT-HCVP) và Quy trình quản lý hồ sơ công việc (02/QT-HCVP).

Tài liệu liên quan:

- Quy trình lập và kiểm soát kế hoạch nhiệm vụ (01/QT-KHTC).
- Quy trình xây dựng chương trình, giáo trình, đề cương môn học (04/QT-ĐTĐH).
- Các Quy trình đào tạo cho các hệ.

7.1.6. *Tri thức của tổ chức:*



Để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ, Nhà trường xác định các kiến thức cần thiết cho việc tác nghiệp của các quá trình. Kiến thức này được duy trì và được tạo sẵn cho các mức độ cần thiết.

Các kiến thức của Nhà trường được sử dụng và chia sẻ nhằm đạt được mục tiêu của Nhà trường. Các kiến thức này có được thông qua:

- Từ các nguồn nội bộ (như sở hữu trí tuệ, kiến thức thu được từ kinh nghiệm; bài học kinh nghiệm từ những thất bại và thành công của các dự án; thu giữ và chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm truyền miệng, kết quả của những cải tiến trong các quá trình, sản phẩm và dịch vụ);
- Từ các nguồn bên ngoài (như các tiêu chuẩn; học viện; hội nghị, kiến thức thu thập từ khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài).

Khi giải quyết các nhu cầu và xu hướng thay đổi, Nhà trường tiến hành xem xét kiến thức hiện tại và xác định làm thế nào để có được hoặc tiếp cận bất kỳ kiến thức bổ sung nào cần thiết và cập nhật trong toàn Nhà trường.

7.2. Năng lực

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, giáo viên được xác định trong các qui định về trách nhiệm và quyền hạn của từng vị trí công tác và trong các qui trình quản lý quá trình giảng dạy và quản lý.

• Công tác quản lý việc sử dụng cán bộ, giảng viên, người lao động của Nhà trường được qui định thực hiện theo các tài liệu:

- Qui trình tuyển dụng nhân sự (01/QT-TCNS).
- Qui trình quản lý cán bộ kiêm nhiệm (02/QT-TCNS).
- Qui trình đào tạo cán bộ (03/QT-TCNS).
- Qui trình đánh giá xếp loại cán bộ (04/QT-TCNS).
- Qui trình ký tiếp hợp đồng lao động (05/QT-TCNS).
- Qui trình đánh giá thử việc, học việc (06/QT-TCNS).

• Tuyển và quản lý cán bộ, giảng viên; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, giảng viên. Khi cần thiết để nâng cao năng lực của giáo 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.

• Nhà trường áp dụng các hình thức kiểm tra lý thuyết, kiểm tra đánh giá chất lượng bài giảng, lấy ý kiến sinh viên để nhận xét đánh giá chất lượng công tác đào tạo.

• Tuỳ từng thời điểm Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN có thuê giảng viên kiêm nhiệm cho một số quá trình khác nhau có ảnh hưởng đến sự phù hợp của hoạt động Cung cấp dịch vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực kinh tế và quản trị kinh doanh việc kiểm soát hoạt động này được thực hiện theo Qui trình quản lý cán bộ kiêm nhiệm (02/QT-TCNS).

• 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 chính sách chất lượng của Trường đã đề ra. Cán bộ phòng Tổ chức nhân sự, phòng Đào tạo của Trường có trách nhiệm quản lý các hồ sơ về nhân sự, hồ sơ đào tạo theo đúng qui định.

- Phải duy trì hồ sơ thích hợp cho toàn bộ quá trình trên.

Tài liệu liên quan:

- Quy định Chức năng nhiệm vụ của các phòng - đơn vị.
- Các mô tả vị trí công việc.

7.3. Nhận thức

Nhà trường luôn đảm bảo rằng những cán bộ, giáo viên, nhân viên làm việc dưới sự kiểm soát của trường nhận thức được:

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng có liên quan;
- Đóng góp của họ vào hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động;
- Những tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng.

7.4. Trao đổi thông tin

Ban Giám hiệu Nhà trường bằng các hình thức thông tin dưới đây truyền đạt và tiếp nhận các thông tin phục vụ cho công tác quản lý giảng dạy, quản lý sinh viên và cải tiến hoạt động của hệ thống chất lượng:

- Họp giao ban, họp sơ kết tổng kết;
- Thông qua điện thoại, mạng nội bộ;
- Gặp trao đổi trực tiếp, góp ý qua hòm thư;
- Thông qua các Quy trình thuộc Hệ thống Quản lý Chất lượng (Các Quy trình điều hành và quản lý các hoạt động của các phòng ban chức năng, Quy trình biện pháp khắc phục/phòng ngừa và cải tiến, Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ v.v...)

Quá trình trên được thực hiện theo Quy trình quản lý hệ thống thông tin (02/QT- CSVC).

Tài liệu liên quan:

- Luật Giáo dục và các văn bản liên quan.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN.
- Chức năng nhiệm vụ của các phòng - đơn vị.
- Các bản mô tả vị trí công việc.
- Quy trình kiểm soát tài liệu (01/QT-HCVP).
- Quy trình quản lý hồ sơ công việc (02/QT-HCVP).
- Quy trình quản lý công văn giấy tờ giao dịch (03/QT-HCVP).
- Quy trình sao lưu và phục hồi dữ liệu (03/QT-CSVC).

7.5. Thông tin dạng văn bản

7.5.1. Khái quát

Hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường là tập hợp hoàn chỉnh các tài liệu tạo thành một hệ thống tài liệu có phân cấp từ Nhà trường đến các đơn vị trực thuộc. Để thuận tiện



cho việc áp dụng, duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống tài liệu của Nhà trường được phân thành:

- Văn bản công bố về Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng (KHNV)
- Sổ tay chất lượng: Mô tả tổng quát biện pháp đáp ứng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Nhà trường.
- Quy trình: Tài liệu quy định cách thức triển khai các hoạt động quản lý chung liên quan đến nhiều đơn vị, bộ phận trong Nhà trường.
- Hướng dẫn quy trình, quy định, nội quy: Tài liệu trình bày cách thức thực hiện các công việc cụ thể.
- Hồ sơ chất lượng: Tài liệu ghi lại các kết quả đạt được hay cung cấp các bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.

7.5.2. Thiết lập và cập nhật

Khi khởi tạo và cập nhật thông tin dạng văn bản, Nhà trường tổ chức thực hiện đảm bảo phù hợp:

- Nhận biết và mô tả tài liệu (tiêu đề, ngày tháng, tác giả, hoặc số tham chiếu);
- Định dạng (ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ họa) và phương tiện lưu trữ (giấy, điện tử);
- Xem xét và phê duyệt về tính phù hợp và thỏa đáng

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

a. Thông tin dạng văn bản được yêu cầu bởi hệ thống quản lý chất lượng và tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được Nhà trường kiểm soát nhằm đảm bảo:

- Luôn sẵn có và phù hợp cho việc sử dụng, ở nơi và khi nào cần thiết;
- Được bảo vệ thỏa đáng (tính bí mật, sử dụng, tính toàn vẹn).

b. Nhà trường thực hiện kiểm soát thông tin dạng văn bản thông qua các hoạt động:

- Phân phối, truy cập, thu hồi và sử dụng;
- Lưu kho, bảo quản, bao gồm cả bảo toàn tính dễ đọc;
- Kiểm soát các thay đổi;
- Lưu giữ và bố trí.

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được Nhà trường xác định là cần thiết cho việc hoạch định và tác nghiệp của hệ thống quản lý chất lượng được nhận biết và kiểm soát.

Thông tin dạng văn bản được lưu giữ như là bằng chứng của sự phù hợp được Nhà trường bảo vệ khỏi sự thay đổi ngoài ý muốn.



CHƯƠNG 8. VẬN HÀNH

8.1. Hoạch định và kiểm soát vận hành

- Mọi quá trình cần thiết đối với hoạt động quản lý và giảng dạy và nghiên cứu khoa học 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, viện.

- Các yêu cầu về chất lượng được thể hiện trên các yêu cầu của Bộ và các ban ngành chức năng quản lý nhà nước, đơn vị chủ quản cũng như những yêu cầu chất lượng phát sinh từ sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh... Các yêu cầu này chính là chuẩn mực cho công tác quản lý và đào tạo.

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

- Mọi hoạt động trong các quá trình triển khai công việc đều phải có các hồ sơ tương ứng để minh chứng cho việc thực hiện và xác nhận kết quả thực hiện đáp ứng các quy định cụ thể đã đề ra.

8.2. Yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ

8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng

Các thông tin trong quan hệ với cấp trên, với các cơ quan liên quan, với sinh viên và gia đình được Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN trao đổi cũng như tiếp nhận qua đường công văn thông qua phòng Hành chính - Tổng hợp và phòng Chính trị và Công tác sinh viên. Cán bộ, giáo 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 qua: điện thoại, email, fax hoặc thư từ, công văn, đơn từ cán bộ văn thư của phòng Hành chính - Tổng hợp, phòng Đào tạo hoặc phòng Chính trị và 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, Chủ nhiệm các Khoa, Viện trưởng thực hiện nhằm đáp ứng kịp thời yêu cầu. Các ý kiến góp ý hoặc khiếu nại của khách hàng sẽ được thực hiện theo các Quy trình: Quy trình xử lý phản nàn khiếu nại của khách hàng (03/QT- TTNB), Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa (02/QT- TTNB).

Tài liệu liên quan:

- Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ (01/QT-TTNB).

8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN căn cứ theo tính chất của các nhiệm vụ Bộ Giáo dục và Đào tạo và ĐHQGHN 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.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình tuyển sinh đại học (01/QT-ĐTĐH).



- Qui trình lập và kiểm soát kế hoạch nhiệm vụ (01/QT-KHTC).

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ

Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN phải 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. Mọi yêu cầu này đều được lưu trữ hồ sơ.

Tài liệu liên quan:

- Qui trình tuyển sinh đại học (01/QT-ĐTĐH)

8.2.4. Thay đổi về yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

Khi các yêu cầu về sản phẩm thay đổi, Nhà trường đảm bảo rằng các thông tin dạng văn bản có liên quan được sửa đổi và các cá nhân liên quan nhận thức được yêu cầu thay đổi đó.

8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ

8.3.1. Khái quát

Trường thực hiện các nhiệm vụ mà Bộ Giáo dục và Đào tạo và ĐHQGHN 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 quá trình thiết kế khóa học.

8.3.2. Hoạch định thiết kế và phát triển

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 giáo 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.

8.3.3. Đầu vào của việc thiết kế và phát triển

Ban Giám hiệu 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, viện 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.

8.3.4. Kiểm soát quá trình thiết kế và phát triển

Hiệu trưởng, Trưởng phòng Đào tạo, Trưởng phòng Chính trị và công tác sinh viên, Chủ nhiệm các Khoa, các Viện trưởng 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 qui định để đảm bảo các yêu cầu được thực hiện đúng. Các hoạt động này được thể hiện trong các Qui 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 thích hợp.

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 Phó Hiệu trưởng phụ trách công tác đào tạo thực hiện sau khi các phòng chức năng đã kiểm tra và đánh giá hiệu lực, hiệu quả cũng như chất lượng thực hiện đúng trình tự theo quy định.

Việc đánh giá nghiệm thu các kết quả của từng khóa đào tạo được Nhà trường thực hiện theo đúng qui 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 theo các qui trình liên quan.

Phải duy trì hồ sơ về kết quả của quá trình trên.

8.3.5. Đầu ra của thiết kế và phát triển

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, nghiệp vụ chuyên môn của sinh viên, học viên và nghiên cứu sinh.
- Cung cấp được các thông tin cần thiết cho công tác chuẩn bị: giảng viên, trang thiết bị giảng dạy, phòng học, giảng đường 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 sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh.

8.3.6. Thay đổi thiết kế và phát triển

Trong quá trình giảng dạy và đào tạo nếu có sự thay đổi theo yêu cầu của các bên (của khách hàng v.v...) sẽ được Ban Giám hiệu, các khoa xem xét, kiểm tra và đưa ra quyết định để sửa đổi chương trình, nội dung, các Qui trình, hướng dẫn cho phù hợp.

Phải duy trì hồ sơ về kết quả của quá trình trên.

Tài liệu liên quan:

- Qui trình quản lý hồ sơ công việc (02/QT-HCVP).
- Qui trình lập và kiểm soát kế hoạch nhiệm vụ (01/QT-KHTC).
- Qui trình xây dựng chương trình, giáo trình, đề cương môn học (04/QT-ĐTĐH).
- Qui trình quản lý phát triển dự án (05/QT-HTPT).
- Qui trình quản lý chương trình liên kết đào tạo quốc tế (06/QT-HTPT).

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

8.4.1. 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, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh được Nhà trường quản lý chặt chẽ để đảm bảo về chất lượng và giảm tối đa các chi phí. Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN thực hiện việc lựa chọn các đơn vị cung ứng và mua hàng theo các Qui trình:

- Qui trình mua sắm tài sản (01/QT-CSVC).
- Qui trình quản lý cán bộ kiêm nhiệm (02/QT-TCNS).



Các Qui trình này qui định:

- Phương pháp đánh giá và lựa chọn phụ thuộc vào khả năng cung cấp, uy tín, kinh nghiệm và thành tích của nhà cung ứng các dịch vụ hoặc trình độ, bằng cấp, kinh nghiệm thức tế và thành tích đã đóng góp của các giáo viên.

- Hình thức theo dõi quản lý và đánh giá lại các đơn vị cung ứng.
- Duy trì hồ sơ đánh giá các nhà cung ứng hàng hóa và các dịch vụ.

8.4.2. Cách thức và mức độ kiểm soát

Nhà trường đảm bảo các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài không được ảnh hưởng bất lợi đến năng lực của Nhà trường trong việc chuyển giao một cách ổn định các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng, bằng cách:

- Các quá trình được cung cấp từ bên ngoài được duy trì việc kiểm soát trong hệ thống quản lý chất lượng;

- 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 thông nhất với các nhà cung ứng theo các hợp đồng đã ký. Cán bộ của Trường có trách nhiệm thực hiện theo đúng qui định trong các qui trình:

- Qui trình mua sắm tài sản (01/QT-CSVC).
- Qui trình tuyển dụng nhân sự (01/QT-TCNS).
- Qui trình quản lý cán bộ kiêm nhiệm (02/QT-TCNS).
- Qui trình thanh quyết toán trong trường đại học Kinh tế (03/QT-KHTC).

8.4.3. Thông tin với các 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 v.v...,
- 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 chức năng của Nhà trường theo Qui trình quản lý hồ sơ công việc (02/QT- HCVP).

8.5. Quản lý quá trình giảng dạy

8.5.1. Kiểm soát quản lý giảng dạy và công tác nghiên cứu khoa học:

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 sinh viên thông qua việc qui 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.

Tài liệu liên quan:

- Qui trình lập và kiểm soát kế hoạch nhiệm vụ (01/QT-KHTC).
- Qui trình tổ chức đào tạo đại học (02/QT-ĐTĐH).
- Qui trình quản lý nghiên cứu khoa học sinh viên (02/QT-NCKH).

Theo dõi và đo lường quá trình và chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên



- Mọi hoạt động hay quá trình trong toàn bộ hệ thống chất lượng 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 chất lượng.
- 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, viện phải theo dõi, đánh giá chất lượng giảng dạy của cán bộ, giáo viên thuộc bộ phận mình quản lý.
- Nếu không đạt được các kết quả đã hoạch định, Ban Giám hiệu 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 chất lượng
- Chất lượng hoạt động giảng dạy, quản lý và hỗ trợ hoạt động của các đơn vị thành viên được các phòng: Đào tạo, Hành chính - Tổng hợp và các khoa theo dõi, kiểm tra và đánh giá căn cứ theo các mục tiêu chất của Nhà trường và của các khoa hàng năm qua đó Ban Giám hiệu 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 sinh viên được thực hiện theo các qui định liên quan.

Tài liệu liên quan:

- Các qui trình tác nghiệp của hệ thống quản lý chất lượng.

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 qui định về trình độ nhất định đối với cán bộ, giảng viên tham gia công tác đào tạo: qui 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 sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh 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 Ban Giám hiệu xem xét phê duyệt mới được Nhà trường triển khai thực hiện (xem 7.3).

Tài liệu liên quan:

- Qui trình lập và kiểm soát kế hoạch nhiệm vụ (01/QT-KHTC).
- Qui trình tổ chức đào tạo đại học (02/QT-ĐTĐH).
- Qui trình tính điểm rèn luyện và xét học bổng KKHT (01/QT-CTSV).

8.5.2. Nhận biết và truy tìm 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 sinh viên, Trường Đại học Kinh tế qui định sử dụng ký hiệu, tên các khóa, chuyên ngành, khóa đào tạo một cách thích hợp dùng cho việc sắp xếp bảo quản, theo dõi quản lý tại các phòng, bộ phận, trung tâm chức năng, các khoa và viện để dễ dàng nhận biết cũng như truy tìm lại các hồ sơ khi cần thiết. Việc truy tìm, nhận dạng và xác định để sử lý thông qua sổ theo dõi, tiếp nhận, bàn giao tài liệu và hồ sơ.

8.5.3. Tài sản của sinh viên/khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài

Trong quá trình tuyển sinh, học tập tại Trường, hồ sơ, đồ dùng cá nhân, kết quả tuyển sinh, học tập được bảo lưu... của các sinh viên được coi là tài sản của khách hàng. Đồng



thời yêu cầu các sinh viên nội trú thực hiện đúng nội quy sinh hoạt trong ký túc xá. Việc bảo quản đồ dùng của cá nhân sinh viên không chỉ là của mỗi sinh viên mà cũng là trách nhiệm của Nhà trường để các em có thể yên tâm học tập.

Nhà trường thực hiện và chỉ đạo các đơn vị thành viên gìn giữ tài sản của khách hàng khi có tiếp xúc và/hoặc tài sản của khách hàng được gộp vào sản phẩm cuối cùng của Trường. Bất kỳ tài sản nào của khách hàng bị mất mát, hư hỏng hoặc tổn thất đều được thông báo cho khách hàng và các hồ sơ được duy trì.

Tài sản của khách hàng mang tính chất thông tin như phương tiện, số liệu và bí quyết của khách hàng được Nhà trường bảo mật và không cung cấp cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý của khách hàng.

Khi tài sản của khách hàng bị mất mát, hư hỏng, tổn thất trong quá trình cung cấp các khóa đào tạo, Nhà trường cũng như các đơn vị thành viên tiến hành mời tổ chức độc lập tiến hành giám định, lập biên bản hiện Trường và xác định tổn thất để có biện pháp giải quyết thiệt hại cho khách hàng.

Tài liệu liên quan:

- Các Quy trình tuyển sinh các hệ.
- Quy trình tính điểm rèn luyện và xét học bổng KKHT (01/QT-CTSV).
- Quy trình làm khóa luận tốt nghiệp (03/QT-ĐTĐH).
- Quy trình thực hiện luận văn thạc sĩ (02/QT-HSĐH).
- Quy trình quản lý nghiên cứu khoa học sinh viên (02/QT-NCKH).

8.5.4. Bảo quản vật tư, thiết bị phục vụ giảng dạy

Việc quản lý vật tư thiết bị của Nhà trường do Phòng Hành chính - Tổng hợp thực hiện được quy định trong Quy trình quản lý tài sản (02/QT-CSVC). Cán bộ phòng Hành chính - Tổng hợp có trách nhiệm phối hợp với các khoa, viện thực hiện các biện pháp cần thiết, thực hiện đúng quy định về việc mua, bảo quản và cấp phát vật tư, trang thiết bị tránh mất mát, hư hỏng nhằm phục vụ tốt công tác giảng dạy của Nhà trường.

8.5.5. Hoạt động sau giao hàng

Nhà trường cam kết cung cấp các nguồn lực đảm bảo các hoạt động sau giao hàng phù hợp với sản phẩm và dịch vụ mà trường cung cấp.

Nhà trường thường xuyên xem xét và xác định mức độ của các hoạt động sau giao hàng khi nó được quy định trong:

- Các yêu cầu luật định và chế định liên quan;
- Những hậu quả tiềm ẩn với các sản phẩm và dịch vụ do nhà trường cung cấp;
- Các yêu cầu của khách hàng;
- Phản hồi của khách hàng.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi

Khi có những thay đổi liên quan đến quá trình đào tạo, Nhà trường thực hiện việc kiểm soát ở mức độ cần thiết để đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu. Những sự thay đổi được Nhà trường kiểm soát thông qua cách thức hoạch định và thực hiện các mục tiêu chất lượng.



8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ

Nhà trường tổ chức thực hiện các sắp xếp theo kế hoạch, ở giai đoạn thích hợp, để xác nhận rằng các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ đã được đáp ứng.

Việc chuyển giao các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng không được tiến hành cho đến khi các sắp xếp theo kế hoạch đã được hoàn thành một cách thỏa đáng, trừ trường hợp được chấp thuận của người có thẩm quyền liên quan và nếu có thể, bởi khách hàng.

Các hồ sơ liên quan đến việc thông qua các sản phẩm và dịch vụ được lưu giữ tại Nhà trường. Các hồ sơ này bao gồm:

- Bằng chứng về sự phù hợp với các chuẩn mực chấp nhận;
- Có tính truy tìm được người cho phép thông qua.

8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp

- Trường Đại học kinh tế - ĐHQGHN thiết lập các thủ tục dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn nhằm kiểm soát sản phẩm không phù hợp.

- Trong công tác quản lý đào tạo, giảng dạy của các phòng, bộ phận chức năng, các khoa, viện các Trưởng phòng, Chủ nhiệm khoa, viện 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, Chủ nhiệm khoa, viện 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 theo Quy trình Quản lý hồ sơ công việc.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ (01/QT-TTNB).
- Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa (02/QT-TTNB).
- Quy trình xử lý phản nàn khiếu nại của khách hàng (03/QT-TTNB).
- Các Quy trình tác nghiệp của hệ thống chất lượng:
 - + Quy trình quản lý tài sản (02/QT-CSVC).
 - + Quy trình quản lý cán bộ kiêm nhiệm (02/QT-TCNS).
 - + Quy trình quản lý hệ thống thông tin (04/QT-CSVC).
 - + Quy trình đánh giá xếp loại cán bộ (04/QT-TCNS).
 - + Quy trình tổ chức đào tạo đại học (02/QT-ĐTĐH).
 - + Quy trình làm khoá luận tốt nghiệp (03/QT-ĐTĐH).



CHƯƠNG 9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.1. Giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1. Khái quát

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 sinh viên được thực hiện đúng và có chất lượng;
- Đảm bảo sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng;
- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

9.1.2. Theo dõi và đo lường sự thỏa 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, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh và gia đình) để đánh giá sự thỏa 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 các 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 sinh viên trong và sau giờ lên lớp.

Nhà trường tiến hành thu thập ý kiến của khách hàng tùy từng giai đoạn thông qua một số hoặc kết hợp các phương pháp sau đây:

- a) Hộp thư góp ý tại các khu vực sinh viên có thể tiếp cận
- b) Phiếu khảo sát
- c) Sổ tiếp nhận phản nản khiếu nại của khách hàng (Xem qui trình 03/QT- TTNB)

Trách nhiệm thực hiện: Trung tâm Đảm bảo chất lượng giáo dục

- a) Xây dựng phiếu khảo sát.
 - b) Tổng hợp và phân tích các ý kiến phản hồi của khách hàng.
 - c) Đề xuất các giải pháp khắc phục/cải tiến.
 - d) Ban Giám hiệu duyệt bảng câu hỏi trong phiếu khảo sát, giải pháp khắc phục/cải tiến.
- Các đơn vị có trách nhiệm thực hiện giải pháp khắc phục/cải tiến đã được phê duyệt.

Tài liệu liên quan:

- Qui trình đánh giá chất lượng nội bộ (01/QT-TTNB)
- Qui trình hành động khắc phục/phòng ngừa (02/QT-TTNB)
- Qui trình xử lý phản nản khiếu nại của khách hàng (03/QT-TTNB)

9.1.3. Phân tích và đánh giá

• Nhà trường tiến hành xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng trong quá trình quản lý và đào tạo để xác định sự phù hợp và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng cũng như đánh giá sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống. Ban Giám hiệu khuyến khích các Trưởng đơn vị áp dụng các công cụ thống kê khi phân tích dữ liệu để dễ dàng xác định điểm cần cải tiến ở đơn vị mình.

• Việc phân tích dữ liệu được thực hiện liên quan đến chất lượng công tác giảng dạy và quản lý sinh viên của các khoa, viện các giảng viên bộ môn, của Hệ thống quản lý chất



lượng. 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 Ban Giám hiệu 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.

9.2. Đánh giá nội bộ

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

- Định kỳ 1 năm/ lần hoặc đột xuất khi có yêu cầu, 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 phải luôn đảm bảo tính khách quan. 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 qui định về quản lý hồ sơ.

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

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

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

Tài liệu liên quan:

- Qui trình đánh giá chất lượng nội bộ (01/QT-TTNB)
- Qui trình hành động khắc phục/phòng ngừa (02/QT-TTNB)
- Qui trình xử lý phản nàn khiếu nại của khách hàng (03/QT-TTNB)

9.3. Xem xét của lãnh đạo

9.3.1. Khái quát

Để đảm bảo tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng, Ban Giám hiệu định kỳ tối thiểu 1 năm 1 lần tổ chức các cuộc họp xem xét tình hình hoạt động của hệ thống chất lượng. Cuộc họp này có thể xem xét toàn bộ hoặc một phần hệ thống.

Các đơn vị trong Trường cần họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình nhằm xem xét các cơ hội cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng (ghi trong các kết luận giao ban).

**9.3.2. Đầu vào của việc xem xét**

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

- a) Tình trạng của các hoạt động từ các lần xem xét trước ;
- b) Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;
- c) Thông tin về kết quả việc thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các xu hướng về :
 - 1) Sự thỏa mãn của khách hàng và phản hồi từ các bên liên quan ;
 - 2) Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng ;
 - 3) Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ ;
 - 4) Những sự không phù hợp và hành động khắc phục ;
 - 5) Kết quả giám sát và đo lường ;
 - 6) Kết quả các cuộc đánh giá ;
 - 7) Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài ;
- d) Tính thỏa đáng của các nguồn lực ;
- e) Hiệu lực của các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội ;
- f) Các cơ hội cải tiến.

9.3.3. Đầu ra của xem xét

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

- Cải tiến hiệu lực của các quá trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng.
- Cải tiến các quá trình giảng dạy, nghiên cứu khoa học và quản lý sinh viên.
- Cung cấp các nguồn lực cần thiết cho hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học và quản lý.

Tài liệu liên quan:

- PL.03.STCL Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.



CHƯƠNG 10. CẢI TIẾN

10.1. Khái quát

Nhà trường tiến hành xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện các hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và nâng cao sự thỏa mãn của họ, bao gồm:

- Cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu cũng như để giải quyết các nhu cầu và mong đợi trong tương lai;
- Khắc phục, ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn;
- Cải tiến hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Trường Đại học kinh tế - ĐHQGHN thiết lập một thủ tục dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn để qui 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, viện, bộ phận, trung tâm 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 đơn vị 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 qui định

- Nhà 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 Nhà trường.

Tài liệu liên quan:

- Qui trình đánh giá chất lượng nội bộ (01/QT-TTNB).
- Qui trình hành động khắc phục/phòng ngừa (02/QT-TTNB).
- Qui trình xử lý phản nàn khiếu nại của khách hàng (03/QT-TTNB).
- Các Qui trình nghiệp vụ khác:
 - + Qui trình tổ chức đào tạo đại học (02/QT-ĐTĐH).
 - + Qui trình Quản lý tài sản (02/QT-CSVC).
 - + Qui trình quản lý cán bộ kiêm nhiệm (02/QT-TCNS).

10.3. Cải tiến thường xuyên

Trường thực hiện việc cải tiến thường xuyên 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:

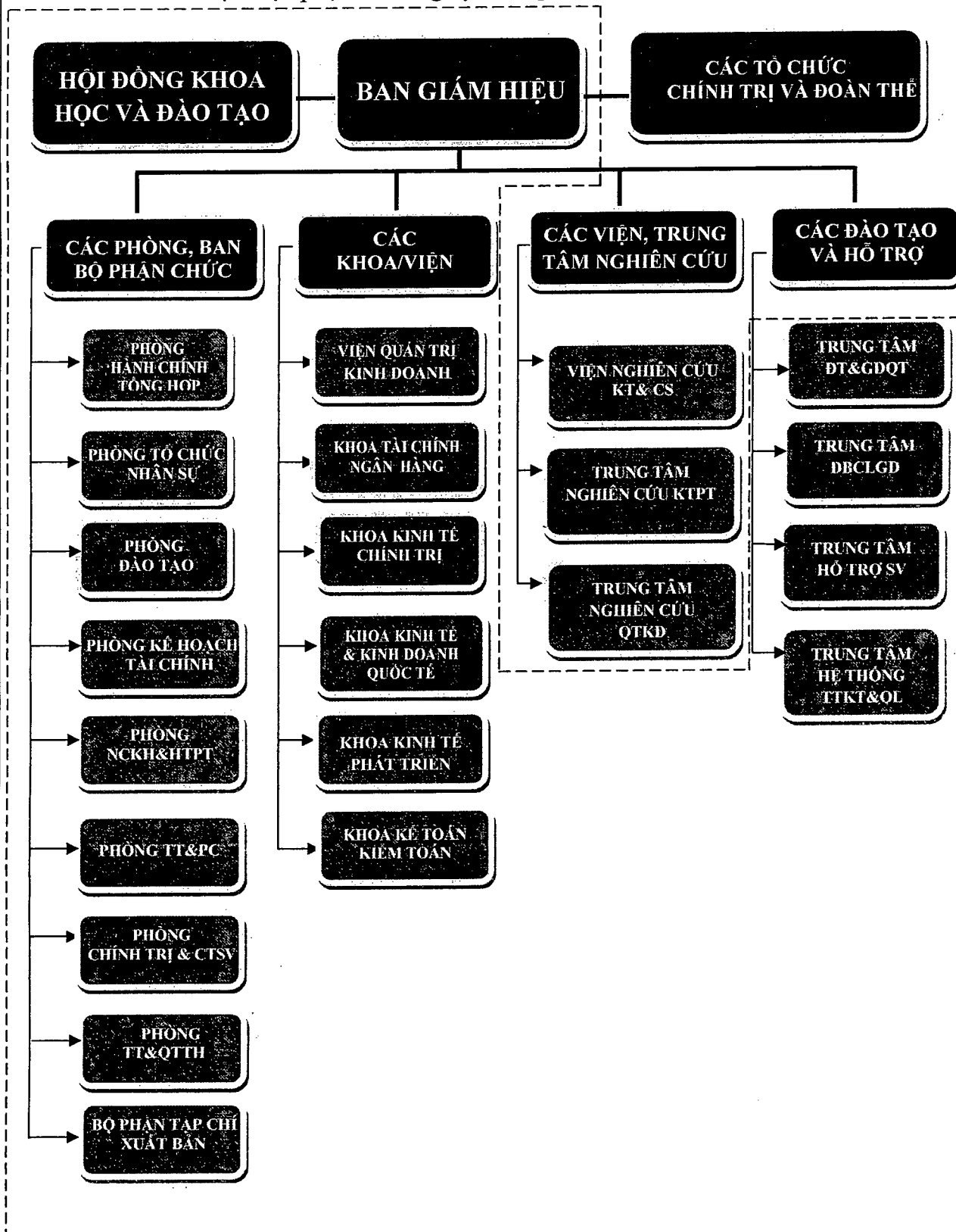
- Nâng cao hiệu quả các hoạt động giảng dạy và quản lý,
- Nâng cao chất lượng sinh viên ra Trường,
- Nâng cao tính hiệu lực và cải tiến các quá trình của hệ thống chất lượng.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ (01/QT-TTNB).
- Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa (02/QT-TTNB).
- Quy trình xử lý phản nàn khiếu nại của khách hàng (03/QT-TTNB).

PHỤ LỤC 1: SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

--- : Các đơn vị thuộc phạm vi đăng ký chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015





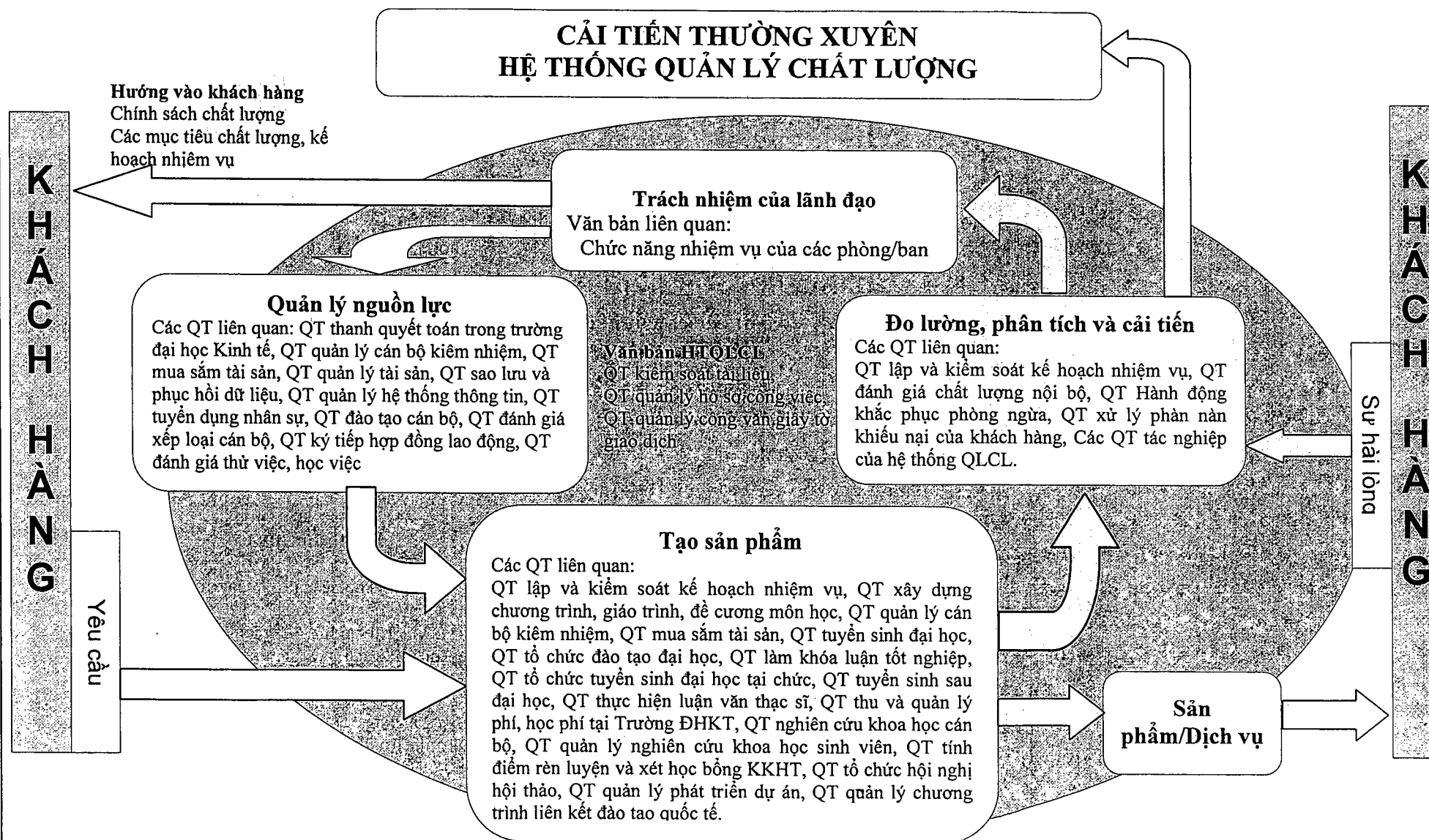
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HÀ NỘI

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL
Ngày sửa đổi: 08/04/2010
Lần sửa đổi: 01
Trang: 42/42

PHỤ LỤC 2: SƠ ĐỒ MỐI TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH



**PL.01- BẢNG PHÂN TÍCH SWOT-
XÁC ĐỊNH BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG**

Mã hiệu

PL.01.STCL

Ngày ban hành

03/05/2017

PHÂN TÍCH SWOT	TÍCH CỰC/CÓ LỢI TRONG VIỆC ĐẠT MỤC TIÊU	TIÊU CỰC/GÂY HẠI TRONG VIỆC ĐẠT MỤC TIÊU
TÁC NHÂN BÊN TRONG (Sự thật, yếu tố phát sinh từ nội bộ)	ĐIỂM MẠNH S Cần phải được duy trì sử dụng chúng làm đòn bẩy 1. Có uy tín và vị thế trong xã hội với lịch sử và truyền thống 2. Cơ sở vật chất ngày càng hoàn thiện, hiện đại. 3. Chất lượng đào tạo giảng viên và giảng dạy sinh viên đảm bảo. 4. Hợp tác đào tạo quốc tế với các trường đại học uy tín trong khu vực và trên thế giới. 5. Đội ngũ giảng viên có kinh nghiệm, tâm huyết với nghề có uy tín khoa học trong lĩnh vực đào tạo. 6. Quy mô đào tạo ngày càng lớn. 7. Được hỗ trợ và đầu tư từ ĐHQGHN, các doanh nghiệp, đối tác.	ĐIỂM YẾU W Cần phải sửa chữa, thay thế hoặc chấm dứt 1. Cơ sở vật chất như giảng đường, kỹ thuật, phương tiện giảng dạy, chưa đáp ứng được các yêu cầu về đào tạo đẳng cấp quốc tế. 2. Số lượng giảng viên có trình độ giáo sư, tiến sĩ còn ít để có thể mở rộng quy mô. 3. Nhiều ngành đào tạo còn thiếu kinh nghiệm (nhất là những ngành mới). 4. Nghiên cứu khoa học và tư vấn phát triển chưa tương xứng với vị thế và tiềm năng của trường. 5. Việc trao đổi cán bộ khoa học với các nước còn hạn chế. 6. Đóng góp từ Nghiên cứu khoa học và tư vấn vào nguồn thu của trường chưa cao.
TÁC NHÂN BÊN NGOÀI (Sự thật, yếu tố phát sinh từ bên ngoài)	CƠ HỘI O Cần được tận dụng ưu tiên; nắm bắt kịp thời 1. Đất nước đang trong “ độ tuổi vàng” về cơ cấu dân số.	NGUY CƠ T Cần đưa ra những nguy cơ này vào kế hoạch nhằm đưa ra các phương án phòng bị, giải quyết và quản lý 1. Một số cán bộ công chức tìm việc làm

**PL.01- BẢNG PHÂN TÍCH SWOT-
XÁC ĐỊNH BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG**

Mã hiệu

PL.01.STCL

Ngày ban hành

03/05/2017

2. Yêu cầu của xã hội về chất lượng đào tạo, giải pháp kiểm định chất lượng và công khai chất lượng đào tạo các trường ngày càng cao.
3. Quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu và toàn diện.
4. Đời sống xã hội ngày càng cao, nhu cầu đại học và trên đại học của cộng đồng ngày càng gia tăng.

thêm hoặc sang làm việc cho các công ty, doanh nghiệp với mức thu nhập cao hơn.
2. Còn thiếu số lượng, chất lượng cán bộ, giảng viên có trình độ GS, PGS trở lên.
3. Sự cạnh tranh gay gắt với các trường khác, đặc biệt là các trường tư (dân lập).

Các kết hợp chiến lược của S-W-O-T

Mô tả kết hợp (SO) – Sử dụng các điểm mạnh để tận dụng cơ hội bên ngoài

- Sử dụng các điểm mạnh S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7 để tận dụng các cơ hội O1, O2, O3, O4 (chiến lược phát triển năng lực thực hiện các chương trình đào tạo).
- Sử dụng các điểm mạnh S2, S3, S4, S5 để tận dụng các cơ hội O1, O2, O3, O4 (chiến lược phát triển mở mới các ngành học mới đáp ứng nhu cầu người học)
- Sử dụng các điểm mạnh S2, S7 để tận dụng cơ hội O2, O4 (chiến lược phát triển cơ sở vật chất mới)
 - + Huy động các nguồn lực (Ngân sách nhà nước, học phí, các dự án hỗ trợ trong và ngoài nước, các nguồn thu khác . . .) để đáp ứng yêu cầu về tài chính thực hiện chiến lược phát triển cơ sở vật chất
- Sử dụng các điểm mạnh S5 để tận dụng cơ hội O3 (chiến lược phát triển năng lực quản lý và chất lượng nguồn nhân lực).

**PL.01- BẢNG PHÂN TÍCH SWOT-
XÁC ĐỊNH BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG**

Mã hiệu

PL.01.STCL

Ngày ban hành

03/05/2017

+ Thực hiện việc giao kế hoạch tuyển mới giảng viên cho các khoa, bộ môn. Trên cơ sở chỉ tiêu được giao, các khoa, bộ môn lập kế hoạch chi tiết, cụ thể để tuyển chọn đảm bảo số lượng, chất lượng.

+ Thực hiện việc tạo nguồn Giảng viên từ các sinh viên tốt nghiệp khá, giỏi; Có chính sách thu hút, ưu đãi cán bộ từ các nguồn khác. Có chính sách quan tâm bồi dưỡng, ưu đãi đội ngũ cán bộ hiện có và chủ động xây dựng phát triển đội ngũ cán bộ kế cận.

+ Xây dựng và thực hiện đề án phát triển đội ngũ cán bộ giảng dạy trẻ hàng năm lựa chọn 15 – 20 sinh viên tốt nghiệp giỏi để bồi dưỡng, đào tạo, phấn đấu đến 2015 có 100 thạc sĩ, 30 học tiếp NCS từ nguồn đào tạo này.

+ Chính sách kèm cặp, giúp đỡ các giảng viên trẻ nhanh chóng trưởng thành. Tạo điều kiện cho các giảng viên trẻ đi học tập, bồi dưỡng ở trong và ngoài nước. Gắn bó nhiệm vụ nghiên cứu khoa học với yêu cầu bồi dưỡng cán bộ, giảng viên. Hàng năm lựa chọn các giảng viên trẻ đi Cao học, Nghiên cứu sinh để đảm bảo bổ sung, tăng cường đội ngũ giảng viên có trình độ thạc sĩ, Tiến sĩ.

+ Đảm bảo kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ giảng dạy, cán bộ quản lý có hiệu quả.

+ Tăng cường công tác quản lý, giáo dục cán bộ; Thực hiện có nề nếp, hiệu quả yêu cầu đánh giá cán bộ, giảng viên; Chủ động đào thải các cán bộ, giảng viên không đủ tiêu chuẩn.

Mô tả kết hợp (WO) – Khắc phục điểm yếu để nắm bắt cơ hội và tận dụng cơ hội để hạn chế điểm yếu.

- Hạn chế điểm yếu W1 để tận dụng các cơ hội O2, O4 (chiến lược nâng cao năng lực đào tạo)

+ Trên cơ sở xác định các chuẩn đầu ra, hoàn thiện các chương trình đào tạo của Trường từ Đại học đến Sau đại học quản lý theo phương thức tín chỉ, từ đó xây dựng các chuẩn mực đánh giá kết quả đào tạo, làm căn cứ hoàn thiện ngân hàng đề thi tất cả các nội dung đào tạo của Trường.

+ Hoàn thiện cơ chế quản lý và tổ chức thực hiện hiệu quả, chất lượng việc xây

**PL.01- BẢNG PHÂN TÍCH SWOT-
XÁC ĐỊNH BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG**

Mã hiệu

PL.01.STCL

Ngày ban hành

03/05/2017

dụng các đề thi kết thúc học phần.

+ Hoàn thiện cơ chế quản lý và tổ chức thực hiện hiệu quả, chất lượng các kì thi kết thúc học phần.

+ Tham gia kiểm định đánh giá chất lượng Trường Đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo theo định kì, đảm bảo yêu cầu đạt tiêu chuẩn Kiểm định chất lượng.

+ Triển khai nề nếp, hiệu quả việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên. Phần đầu 100 % giảng viên được lấy ý kiến từ người học.

Mô tả kết hợp (ST) – Sử dụng các điểm mạnh để hạn chế và né tránh các mối đe dọa từ môi trường bên ngoài.

- Tận dụng các điểm mạnh S4, S5, S6, S7 để vượt qua đe dọa T2, T3 (chiến lược khác biệt hóa chương trình đào tạo)

+ Tăng cường đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất phục vụ việc mở rộng qui mô đào tạo. Đội ngũ giảng viên phải đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng trình độ, được đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức thường xuyên. Cơ sở vật chất phải được tăng cường, đặc biệt ưu tiên xây dựng hệ thống thư viện; hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy- học.

+ Đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng hiện đại hoá, triệt để ứng dụng công nghệ thông tin, giảm giờ giảng trên lớp, tăng cường giờ tự học, tự nghiên cứu, thí nghiệm, thực hành. Từng bước tiếp cận phương pháp đào tạo của "Trường học điện tử".

+ Hoàn thiện nội dung, chương trình đào tạo quản lý theo hệ thống tín chỉ đảm bảo tính cơ bản, thiết thực, khoa học, từng bước thực hiện mục tiêu "chuẩn hoá, hiện đại hoá".

+ Tăng cường đầu tư hệ thống thư viện đảm bảo đầy đủ giáo trình phục vụ nhiệm vụ đào tạo, nguồn tài liệu tham khảo phong phú cho giảng viên, sinh viên dạy và học.

**PL.01- BẢNG PHÂN TÍCH SWOT-
XÁC ĐỊNH BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG**

Mã hiệu

PL.01.STCL

Ngày ban hành

03/05/2017

+ Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra thi nhằm đánh giá đúng kết quả học tập của sinh viên.

+ Tăng cường khả năng liên kết đào tạo trong và ngoài nước, triển khai áp dụng một số chương trình đào tạo tiên tiến của nước ngoài, Triển khai, đầu tư một số chương trình đào tạo mũi nhọn. Tăng nhanh trình độ ngoại ngữ cho sinh viên và áp dụng nghe giảng bằng tiếng nước ngoài.

+ Gắn bó chặt chẽ công tác đào tạo của Trường với nhu cầu của xã hội và thị trường lao động. Tiếp tục phát triển theo hướng đa dạng hoá các loại hình đào tạo, các phương thức đào tạo phù hợp với thực tế phát triển của xã hội.

+ Duy trì đảm bảo yêu cầu Kiểm định chất lượng, tăng cường nhiệm vụ NCKH, chuyển giao công nghệ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

+ Thực hiện nề nếp khảo sát sinh viên có việc làm đúng ngành, nghề, gắn bó nhiệm vụ đào tạo với nhu cầu thực tế của xã hội.

+ Thực hiện 3 công khai : Công khai năng lực đào tạo, công khai tài chính, công khai chất lượng.

Mô tả kết hợp (WT) – Tối thiểu hóa các điểm yếu để tránh khỏi các mối đe dọa

- Tối thiểu hóa điểm yếu W4 để tránh đe dọa T2, T3 (chiến lược nhân sự)

+ Từng bước thực hiện cải cách hành chính, trước hết là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý (Triển khai ứng dụng các chương trình quản lý đào tạo, quản lý hành chính . . . , các cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý toàn trường).

+ Hoàn thiện cơ cấu tổ chức của Trường trên cơ sở xác định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị, các bộ phận. Tăng cường khả năng tham mưu, sự phối hợp đồng bộ của các phòng ban.

+ Phân cấp, phân quyền triệt để, gắn chức năng với trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị. Phát huy tính chủ động, sáng tạo của mọi thành viên để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

+ Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá (tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo,

PL.01- BẢNG PHÂN TÍCH SWOT- XÁC ĐỊNH BỐI CẢNH CỦA TRƯỜNG	Mã hiệu	PL.01.STCL
	Ngày ban hành	03/05/2017

	chất lượng nghiên cứu khoa học, chất lượng công tác quản lý, phục vụ), trên cơ sở đó đánh giá và phân loại đội ngũ cán bộ một cách sát thực để có chính sách sử dụng phù hợp. + Thường xuyên bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ quản lý và phục vụ đáp ứng tốt yêu cầu công tác. + Tích cực cùng Đại học Quốc gia Hà Nội tháo gỡ những khó khăn bất cập của mô hình tổ chức mới, hoàn thiện để phát huy có hiệu quả cơ chế tổ chức, hoạt động của Trường.
Kết luận từ kết hợp tổng hợp SWOT	

I. Phê duyệt trước khi thực hiện:

2.1 Người phê duyệt: **2.2** Ngày:

2.3 Phân phối cho:

II. Kiểm tra kết quả thực hiện:

3.1 Ý kiến nhận xét:

3.2 Người phê duyệt: **3.3** Đóng hồ sơ ngày:

DANH SÁCH CÁC BÊN QUAN TÂM VÀ MONG ĐỢI CỦA HỌ	Mã hiệu	PL.02.STCL
	Ngày ban hành	03/05/2017

STT	Các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL		Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	Mức độ đáp ứng của tổ chức	Đề xuất giải pháp (nếu có)	Ghi chú
	Bên trong	Bên ngoài				
1.	Công chức, viên chức và người lao động trong trường.		Môi trường làm việc chuyên nghiệp, khuyến khích sáng tạo; Có cơ hội thăng tiến;	Tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ trong bồi dưỡng và phát triển năng lực bản thân		
2.	Giảng viên		Môi trường giảng dạy phù hợp, có nhiều cơ hội nghiên cứu khoa học và phát huy năng lực.	Tạo điều kiện cho giảng viên bồi dưỡng chuyên môn, hỗ trợ tham gia các nghiên cứu khoa học các cấp		
3.	Đại học Quốc gia Hà Nội		Hoàn thành các chỉ tiêu KHNV giao cho đơn vị Có nhiều công trình nghiên cứu khoa học các cấp được công bố	Hoàn thành nhiệm vụ được cấp trên giao		
4.		Bộ giáo dục đào tạo	Ban hành các văn bản pháp quy liên quan đến hoạt động giáo dục đào tạo.	Thường xuyên theo dõi cập nhật các văn bản pháp quy liên quan đến hoạt động giáo dục đào tạo do Bộ GD&ĐT ban hành. (Chi tiết xem xét tại phòng Thanh tra Pháp chế của Trường); Triển khai các hoạt động đáp ứng các yêu cầu.		

DANH SÁCH CÁC BÊN QUAN TÂM VÀ MONG ĐỢI CỦA HỌ	Mã hiệu	PL.02.STCL
	Ngày ban hành	03/05/2017

5.		Trung tâm nghiên cứu	Phối hợp cộng tác với Trường trong việc nghiên cứu, chuyên giao, ứng dụng trong lĩnh kinh tế và quản trị kinh doanh.			
6.		Đơn vị liên kết	Phối hợp cộng tác với Trường trong nghiên cứu, liên kết đào tạo nguồn nhân lực trong lĩnh vực kinh tế và quản trị kinh doanh.	Các đơn vị liên kết với Trường đến năm 2016: Đại học Troy, Đại học Bennedictine, Đại học Bordeaux, Đại học Uppsala	Mở rộng liên kết đào tạo với các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước.	
7.		Các Trường, cơ sở đào tạo Công lập và dân lập.	Thu hút người học và nâng cao năng lực cạnh tranh trong các hoạt động đào tạo với các trường có cùng lĩnh vực đào tạo	Xem xét đề đưa ra các giải pháp hợp lý để tăng mức độ cạnh tranh và nâng cao chất lượng đào tạo		
8.		Sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh tại Trường.	Môi trường học tập tiên tiến, hiện đại; Được cung cấp các kỹ năng, kiến thức để đáp ứng yêu cầu của xã hội và nhà tuyển dụng	Chương trình đào tạo được xem xét, cải tiến nhằm đáp ứng yêu cầu người học		

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2016

BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO
Về việc vận hành áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015

1. Thời gian : Từh..... đếnh..... ngày
2. Địa điểm : Trường Đại học kinh tế - Đại học quốc gia Hà Nội
3. Thành phần tham dự : Ban giám hiệu; Trưởng các bộ phận thuộc HTQLCL
4. Nội dung cuộc họp
 - 4.1. Các vấn đề chung của Hệ thống
 - 4.1.1. Xem xét bối cảnh của Trường
 - 4.1.2. Xem xét nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan đến hệ thống
 - 4.1.3. Đánh giá hiệu lực các hành động xử lý rủi ro
 - 4.2. Các nội dung theo yêu cầu của tiêu chuẩn

TT	Nội dung thảo luận	Tồn tại, kiến nghị	Người thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực hiện
1.	Chính sách chất lượng.				
2.	Mục tiêu chất lượng .				
3.	Kết quả của các cuộc đánh giá				
4.	Việc thực hiện của quá trình và sự phù hợp của sản phẩm.				
5.	Tập hợp xem xét ý kiến phản hồi của khách hàng và xử lý khiếu nại.				
6.	Các báo cáo sự KPH việc tiến				

	hành khắc phục				
7.	Kết quả của cuộc họp xem xét lãnh đạo lần trước				
8.	Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL				
9.	Những khuyến nghị về cải tiến.				

Chủ trì cuộc họp

Thư ký cuộc họp