

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING



SỔ TAY
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG
GIÁO DỤC

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 01 năm 2019

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	1
MỞ ĐẦU.....	3
CHƯƠNG 1: THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC5	5
TÀI CHÍNH – MARKETING5	5
1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	5
1.2 Sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu, giá trị cốt lõi.....	5
1.2.1 Sứ mạng.....	6
1.2.2 Tầm nhìn	6
1.2.3 Mục tiêu chung.....	6
1.2.4 Các giá trị cốt lõi	7
1.3 Cơ cấu tổ chức	8
CHƯƠNG 2: HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC	
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING 10	10
2.1 Cơ sở pháp lý của công tác đảm bảo chất lượng.....	10
2.2 Mục đích, yêu cầu của hoạt động đảm bảo chất lượng	12
2.3 Chức năng, nhiệm vụ của công tác đảm bảo chất lượng.....	13
2.4 Kế hoạch đảm bảo chất lượng và chế độ báo cáo	14
2.5 Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong	15
2.6 Phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng	18
CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT	
LƯỢNG GIÁO DỤC TRƯỜNG ĐẠI HỌC 18	18
TÀI CHÍNH – MARKETING 18	18
3.1 Quy trình đảm bảo chất lượng	18
3.2 Các hoạt động đảm bảo chất lượng.....	20
3.2.1 Hoạt động tự đánh giá	20
3.2.2 Đánh giá ngoài.....	25

3.2.3 Khắc phục sau đánh giá ngoài	27
3.3 Các quy trình triển khai và giám sát hoạt động của Nhà trường	27
3.3.1 Các quy trình triển khai và giám sát hoạt động mang tính pháp lý	27
3.3.2 Các quy trình triển khai và giám sát các hoạt động của các đơn vị thuộc Trường.....	29
CHƯƠNG 4: CÁC HOẠT ĐỘNG CỐT LÕI CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING	35
4.1 Hoạt động đào tạo	35
4.2 Hoạt động nghiên cứu khoa học	35
4.3 Hoạt động hợp tác quốc tế	37
4.4 Hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học.....	38
4.5 Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.....	39
CHƯƠNG 5: CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG.....	40
5.1 Các công cụ giám sát	40
5.1.1 Công cụ giám sát tiến trình học tập của người học	40
5.1.2 Công cụ giám sát tỷ lệ đậu tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học của người học	42
5.1.3 Công cụ giám sát việc rèn luyện của người học.....	43
5.1.4 Công cụ giám sát ý kiến phản hồi từ thị trường lao động và người học tốt nghiệp.....	43
5.2 Các công cụ cảnh báo	45
5.2.1 Cảnh báo về tiến độ thực hiện chương trình đào tạo	45
5.2.2 Cảnh báo nguy cơ tốt nghiệp trễ hạn.....	46
5.3 Các công cụ đánh giá	47
5.3.1 Đánh giá giảng viên do người học thực hiện.....	47
5.3.2 Đánh giá môn học và chương trình đào tạo.....	48
5.3.3 Đánh giá kết quả nghiên cứu	50

5.3.4 Đánh giá các dịch vụ phục vụ người học	51
CHƯƠNG 6: CÁC QUY TRÌNH VÀ CÔNG CỤ ĐẢM BẢO	
CHẤT LƯỢNG CHUYÊN BIỆT	53
6.1 Đảm bảo chất lượng việc đánh giá người học.....	53
6.2 Đảm bảo chất lượng đội ngũ chuyên trách	55
6.3 Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị.....	56
6.4 Đảm bảo chất lượng công tác hỗ trợ người học	56
6.5 Thẩm định giữa các trường.....	58
6.6 Hệ thống thông tin quản lý của Nhà trường.....	59
6.7 Phân tích SWOT (Tự đánh giá)	60
CHƯƠNG 7: TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐẢM	
BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC	61
7.1 Trách nhiệm của Hội đồng đảm bảo chất lượng	61
7.2 Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Trường	61
7.2.1 Phòng KT- QLCL (Tổ quản lý chất lượng).....	61
7.2.2 Lãnh đạo phòng/trung tâm/viện.....	63
7.2.3 Trách nhiệm của lãnh đạo khoa/bộ môn.....	64
7.3 Trách nhiệm của các tổ chức Đảng, Đoàn thể.....	65

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

TT	Chữ viết tắt	Chú thích
1	AUN-QA	Bộ tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của mạng lưới các trường đại học thuộc hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
2	BGH	Ban giám hiệu
3	BHTT, BHYT	Bảo hiểm thân thể, Bảo hiểm y tế
4	Bộ GD&ĐT	Bộ giáo dục và đào tạo
5	CBVC	Cán bộ viên chức
6	CNTT	Công nghệ thông tin
7	CSVC	Cơ sở vật chất
8	CTĐT	Chương trình đào tạo
9	ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
10	ĐBCLGD	Đảm bảo chất lượng giáo dục
11	ĐH	Đại học
12	GV	Giảng viên
13	KTX	Ký túc xá
14	KHCN	Khoa học công nghệ
15	NCKTUD	Nghiên cứu kinh tế ứng dụng
16	NCKH	Nghiên cứu khoa học
17	P. CTSV	Phòng Công tác sinh viên
18	P. KT- QLCL	Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng
19	P. TC-HC	Phòng Tổ chức – Hành chính
20	P.QLĐT	Phòng Quản lý đào tạo
21	P.QLKTX	Phòng Quản lý ký túc xá
22	P.QLKH	Phòng Quản lý khoa học
23	P.QTTB	Phòng Quản trị thiết bị

24	PDCA	Lập kế hoạch – Thực hiện – Đánh giá – Cải tiến
25	TS&QHDN	Tuyển sinh và quan hệ doanh nghiệp
26	TT&QLDL	Thông tin và quản lý dữ liệu

MỞ ĐẦU

Công tác đảm bảo chất lượng hiện nay đã và đang trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong hoạt động của cơ sở giáo dục đại học. Hoạt động đảm bảo chất lượng không những giúp cho mỗi đơn vị trong Trường liên tục hoàn thiện về mặt chất lượng mà còn giúp khẳng định uy tín của Nhà trường đối với người học, phụ huynh, các nhà tuyển dụng lao động và xã hội. Trường Đại học Tài chính – Marketing đặt ra tầm nhìn đến năm 2030 là một trường đại học đa ngành, đa cấp độ và là một trung tâm nghiên cứu - tư vấn về kinh doanh và quản lý đạt đẳng cấp quốc gia và khu vực. Để đạt được các yêu cầu nêu trên thì một trong những nhiệm vụ quan trọng của Nhà trường là phải xây dựng được một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong mạnh, có văn hóa, đạt chất lượng để từ đó Trường có thể tiến tới việc tự chủ và đáp ứng được đầy đủ trách nhiệm đối với xã hội. Mọi hoạt động đảm bảo chất lượng trong Trường đều được thực hiện dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.

Chính vì vậy, hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là nhân tố quyết định cho thành công của công tác đảm bảo chất lượng trong Trường. Nhà trường đặt ra mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đồng thời phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống này

đến toàn thể cán bộ viên chức, giảng viên, người học trong Trường. Để đạt được mục tiêu về chất lượng, Bộ phận Quản lý chất lượng (trực thuộc phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng) là đơn vị được Nhà trường phân công đảm nhiệm việc xây dựng Sổ tay Đảm bảo chất lượng, nhằm phổ biến và triển khai tất cả nội dung, quy trình của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đến toàn thể cán bộ, viên chức và người học của Trường.

Mọi ý kiến đóng góp liên quan đến nội dung và hình thức của Sổ tay đảm bảo chất lượng giáo dục, xin vui lòng gửi theo địa chỉ email: bophanquanlychatluong-02@ufm.edu.vn

Trân trọng cảm ơn./.

CHƯƠNG 1: THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Trường Đại học Tài chính - Marketing là một cơ sở giáo dục đại học công lập trực thuộc Bộ Tài chính, tiền thân là Trường Cán bộ Vật giá Trung ương tại miền Nam, được thành lập theo Quyết định số 210/VGNN-TCĐT ngày 01/9/1976 của Ủy ban Vật giá Nhà nước. Năm 1978 Trường được đổi tên thành Trường Trung học Vật giá số 2 và năm 1992, được đổi tên thành Trường chuyên nghiệp Marketing. Năm 1994 được nâng cấp trường lên Trường Cao đẳng bán công Marketing (Quyết định số 641/QĐ-TTg). Năm 2004 trường được nâng cấp lên thành Trường Đại học bán công Marketing (Quyết định số 29/2004/QĐ-TTg) và năm 2009 được đổi tên thành Trường Đại học Tài chính - Marketing (Quyết định số 395/QĐ-TTg). Năm 2015, Trường Đại học Tài chính - Marketing được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động giai đoạn giai đoạn 2015 - 2017 (Quyết định số 378/QĐ-TTg ngày 23/3/2015). Năm 2017, Trường Cao đẳng Tài chính - Hải quan sáp nhập vào Trường Đại học Tài chính – Marketing theo Quyết định số 1138/QĐ-TTg ngày 04/8/2017 của Thủ tướng.

1.2 Sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu, giá trị cốt lõi

1.2.1 Sứ mạng

Trường Đại học Tài chính - Marketing đào tạo nguồn nhân lực theo tiêu chuẩn hội nhập thế giới; nghiên cứu, chuyên giao những thành tựu khoa học về kinh doanh và quản lý, góp phần phát triển đất nước; tham gia hoạch định chiến lược và chính sách cho ngành Tài chính, cho các doanh nghiệp và tổ chức xã hội.

1.2.2 Tầm nhìn

Đến năm 2030, Trường Đại học Tài chính - Marketing là một trường đại học đa ngành, đa cấp độ và là một trung tâm nghiên cứu - tư vấn về kinh doanh và quản lý đạt đẳng cấp quốc gia và khu vực.

1.2.3 Mục tiêu chung

Xây dựng Trường Đại học Tài chính – Marketing trở thành cơ sở đào tạo đại học, sau đại học, nghiên cứu khoa học và công nghệ hàng đầu trong cả nước và có uy tín trong khu vực về lĩnh vực kinh doanh và quản lý; có cơ cấu và phương thức đào tạo hợp lý, gắn với xây dựng xã hội học tập, bảo đảm các điều kiện nâng cao chất lượng. Kết hợp các giá trị truyền thống và các giá trị hiện đại, giữ vững định hướng xã hội chủ nghĩa và mang đậm đà bản sắc dân tộc. Đến năm 2020, Trường sẽ trở thành một trường đại học định hướng ứng dụng, đạt tiêu chuẩn kiểm định

của Bộ Giáo dục và đào tạo, trong đó có một số chương trình đạt chuẩn chất lượng của mạng lưới các trường đại học ASEAN (AUN-QA). Đến năm 2030, Trường sẽ đạt đẳng cấp trường đại học tiên tiến của khu vực Đông Nam Á.

1.2.4 Các giá trị cốt lõi

Trọng giá trị tri thức và thượng tôn đạo đức nghề nghiệp: Xây dựng môi trường giáo dục, khoa học - công nghệ sáng tạo, biết phát huy giá trị tri thức để đào tạo những con người vừa có năng lực chuyên môn cao, vừa là công dân có trách nhiệm xã hội.

Khuyến khích sáng tạo và nuôi dưỡng sự say mê: Trường Đại học Tài chính - Marketing là một môi trường khuyến khích sáng tạo và đổi mới; là nơi nuôi dưỡng niềm say mê của các thế hệ cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh. Đó là nền tảng đổi mới và tạo ra những đột phá để khẳng định thương hiệu của Trường.

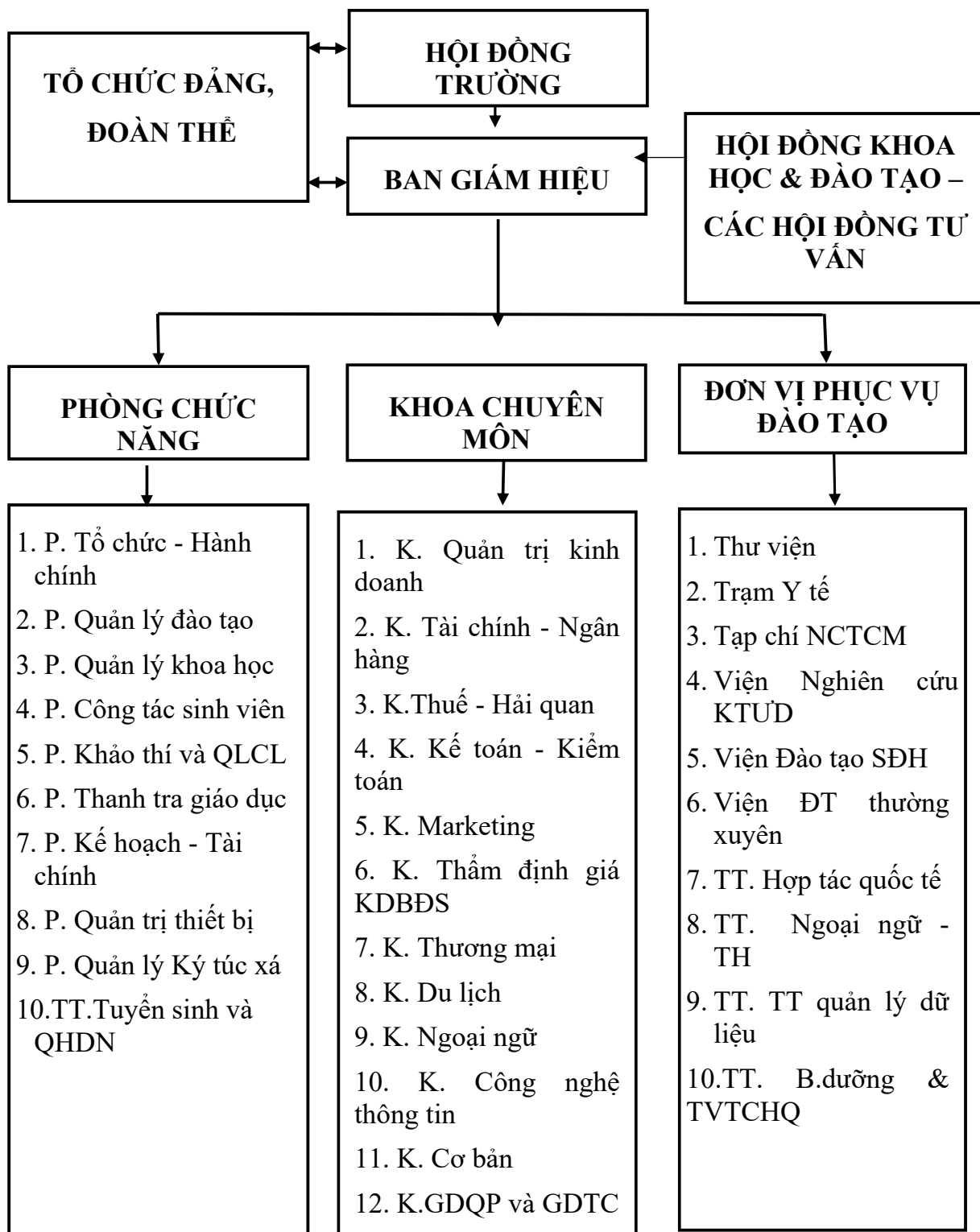
Tôn trọng sự khác biệt và coi trọng hợp tác: Sự cộng hưởng của sức mạnh hợp tác với sự khác biệt giúp Trường Đại học Tài chính - Marketing gắn kết mọi thành viên theo mục tiêu chung, tạo nên hợp lực mạnh mẽ nhất. Trường đề cao và tôn trọng tính tự chủ học thuật.

Coi trọng chất lượng và hiệu quả: Chất lượng - hiệu quả vừa là con đường, vừa là mục tiêu phấn đấu để Trường Đại học Tài chính - Marketing đạt đến tầm khu vực và quốc tế. Chất lượng và hiệu quả được thể hiện trong mọi mặt hoạt động và trong mọi đơn vị của Trường.

Khẩu hiệu hành động: SÁNG TẠO – KHÁC BIỆT – HIỆU QUẢ - BỀN VỮNG

1.3 Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức Trường Đại học Tài chính - Marketing gồm Hội đồng trường, Đảng ủy và các đoàn thể, Ban giám hiệu, các phòng chức năng, các Khoa chuyên môn và các đơn vị phục vụ đào tạo, nghiên cứu.



Hình 1.1: Sơ đồ tổ chức của Trường Đại học Tài chính – Marketing

CHƯƠNG 2: HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Hệ thống Đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Tài chính – Marketing được xây dựng và phát triển nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải tiến chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của Nhà trường như học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng và cung ứng dịch vụ.

2.1 Cơ sở pháp lý của công tác đảm bảo chất lượng

❖ Các văn bản về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục

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

- Văn bản hợp nhất số 06/VBHN-BGDĐT, ngày 04/3/2014: Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học hợp nhất quyết định 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 và Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT ngày 30/10/2012

- Công văn 527/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 23/5/2013: Hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học

- Công văn số 462/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 09/5/2013: Hướng dẫn tự đánh giá trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp

- Công văn 1480/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 29/8/2014: Hướng dẫn đánh giá ngoài trường Đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp
- Công văn 1237/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 03/8/2016: Sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng trường đại học
- Thông tư 24/2015/TT-BGDĐT, ngày 23/9/2015: Quy định chuẩn quốc gia đối với cơ sở giáo dục đại học
- Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT, ngày 19/5/2017: Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn 766/QLCL-KĐCLGD, ngày 20/4/2018: Hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học
- Công văn 767/QLCL-KĐCLGD, ngày 20/4/2018: Hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học
- Công văn 768/QLCL-KĐCLGD, ngày 20/4/2018: Hướng dẫn đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học

❖ Các văn bản về kiểm định chương trình đào tạo

- Thông tư 38/2013/TT-BGDĐT, ngày 29/11/2013: Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ KĐCL chương trình đào tạo của các trường ĐH, CĐ và TCCN
- Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14/3/2016: Quy định về Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học.

- Công văn 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 28/6/2016: Hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH
- Công văn 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 28/6/2016: Hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo
- Công văn 1076/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 28/6/2016: Hướng dẫn đánh giá ngoài chương trình đào tạo
- Công văn 769/QLCL-KĐCLGD, ngày 20/4/2018: Sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo và các trình độ của giáo dục đại học

2.2 Mục đích, yêu cầu của hoạt động đảm bảo chất lượng

Hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing đảm bảo các yêu cầu cơ bản sau đây:

- Đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học dựa trên nền tảng là văn hóa chất lượng.
- Hoạt động đảm bảo chất lượng được vận hành theo mô hình đảm bảo chất lượng bên trong của Trường Đại học Tài chính – Marketing.
- Hoạt động đảm bảo chất lượng đòi hỏi sự tham gia, hợp tác lẫn nhau và chịu trách nhiệm giải trình từ cấp Ban Giám hiệu, lãnh đạo các đơn vị, giảng viên, người học, nhân viên hỗ trợ đến các bên liên quan khác.

- Hoạt động đảm bảo chất lượng được triển khai thực hiện theo 4 bước của chu trình PDCA (lập kế hoạch, triển khai thực hiện kế hoạch, giám sát theo dõi việc thực hiện kế hoạch, cải tiến các hoạt động). Sau mỗi bước cần được rà soát và cải tiến liên tục.

- Lưu trữ đầy đủ thông tin, dữ liệu, minh chứng cho hoạt động ĐBCL của Trường theo chu kỳ tự đánh giá chất lượng giáo dục là 05 năm.

2.3 Chức năng, nhiệm vụ của công tác đảm bảo chất lượng

❖ Chức năng của công tác đảm bảo chất lượng

- Công tác đảm bảo chất lượng Trường Đại học Tài chính – Marketing có chức năng hướng đến đáp ứng tốt tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược của Nhà trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên có liên quan như: Phụ huynh, người học, nhu cầu của xã hội như các doanh nghiệp, người sử dụng lao động.

- Nghiên cứu, đề xuất và phối hợp cùng các đơn vị triển khai các biện pháp để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, phấn đấu đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng theo quy định, góp phần vào việc hoàn thành sứ mạng và các mục tiêu đã đề ra trong chiến lược phát triển Trường.

❖ Nhiệm vụ của công tác đảm bảo chất lượng

- Công tác đảm bảo chất lượng có nhiệm vụ thông tin đến toàn thể cán bộ giảng viên, chuyên viên về tầm quan trọng của công tác ĐBCLGD trong bối cảnh hiện nay và kế hoạch, chiến lược về công tác ĐBCLGD của Nhà trường.
- Xây dựng kế hoạch, chiến lược ĐBCLGD, điều phối, giám sát, tư vấn hỗ trợ và thúc đẩy triển khai công tác ĐBCLGD.
- Xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn cho các đơn vị trong Nhà trường về việc phối hợp trong công tác ĐBCLGD.
- Xây dựng cơ sở dữ liệu về hệ thống ĐBCLGD bên trong của Nhà trường.
- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp của hệ thống chất lượng nhằm để cải tiến chất lượng.
- Viết báo cáo tự đánh giá về công tác ĐBCLGD theo các tiêu chuẩn đánh giá tương ứng.
- Đăng ký đánh giá ngoài về công tác ĐBCLGD của Nhà trường theo kế hoạch.

2.4 Kế hoạch đảm bảo chất lượng và chế độ báo cáo

❖ Kế hoạch đảm bảo chất lượng

- Thành lập Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường, thành phần bao gồm là Ban giám hiệu, Trưởng, Phó các đơn vị trong Nhà trường theo quyết định thành lập hội đồng.

- Căn cứ quyết định thành lập của Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục và mục tiêu của Trường phòng KT- QLCL (có bộ phận Quản lý chất lượng trực thuộc) xây dựng chương trình, kế hoạch công tác đảm bảo chất lượng giáo dục hằng năm, trình Hiệu trưởng ký ban hành trong toàn Trường.

- Căn cứ quyết định thành lập của Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục, mục tiêu của Nhà trường và chương trình công tác đảm bảo chất giáo dục hằng năm đã được Hiệu trưởng phê duyệt, các đơn vị phòng ban chức năng xác định các chỉ số thực hiện, lập kế hoạch, tổ chức triển khai và theo dõi quá trình thực hiện các chỉ số đề ra trong đơn vị của mình.

❖ **Chế độ báo cáo**

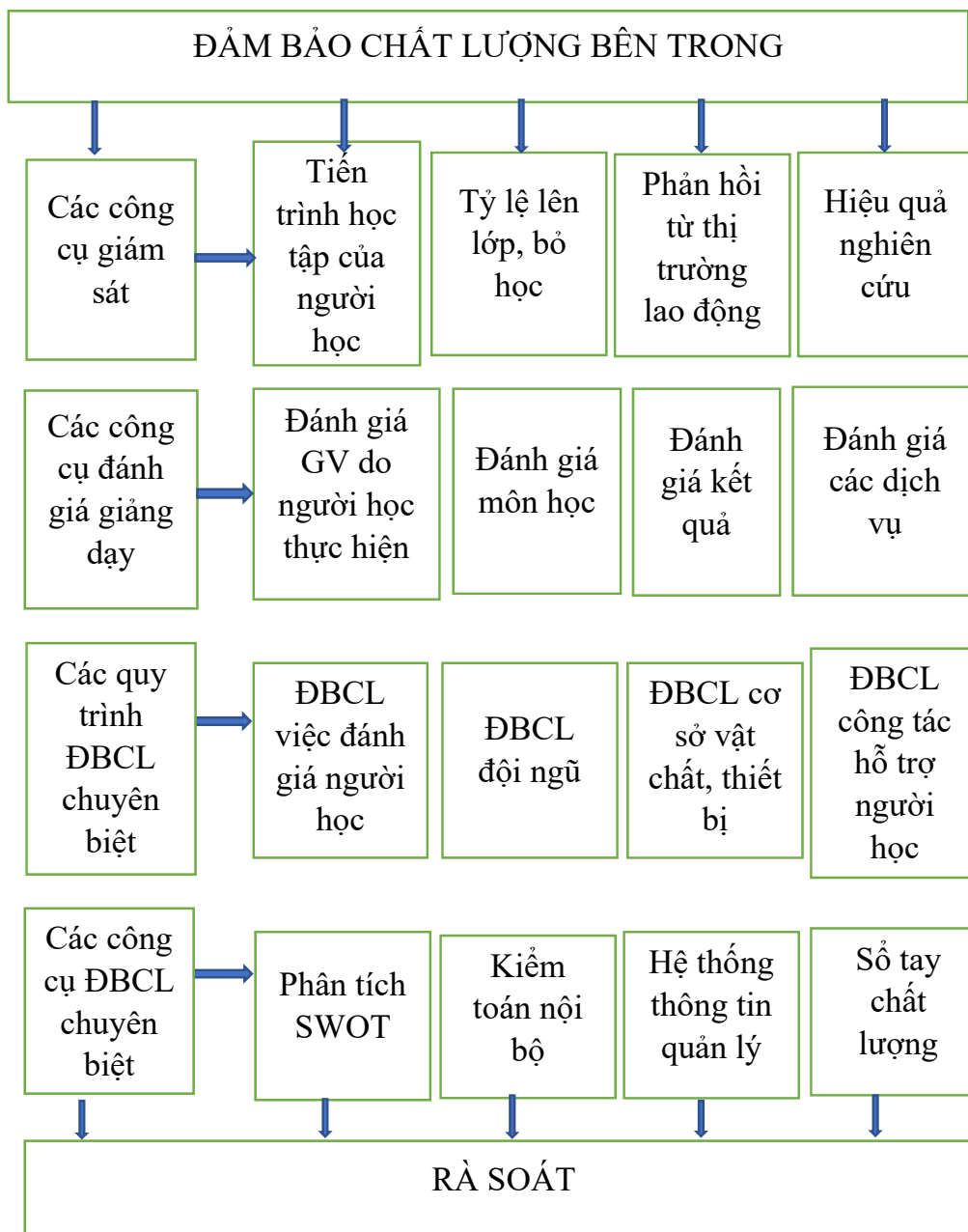
- Các đơn vị phòng chức năng, trung tâm, viện định kỳ báo cáo sơ kết vào tháng 6 và báo cáo tổng kết năm vào tháng 12 hằng năm về công tác triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng tại đơn vị cho Hiệu trưởng thông qua phòng KT- QLCL (có bộ phận Quản lý chất lượng) để tổng hợp.

- Hằng năm, các đơn vị phòng ban chức năng báo cáo tình hình thực hiện và kết quả đạt được các chỉ số chất lượng liên quan đến lĩnh vực chức năng của đơn vị.

2.5 Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong

Mô hình ĐBCL bên trong bao gồm tổng thể các hệ thống, công cụ dùng để thiết lập, duy trì và cải thiện chất lượng của một

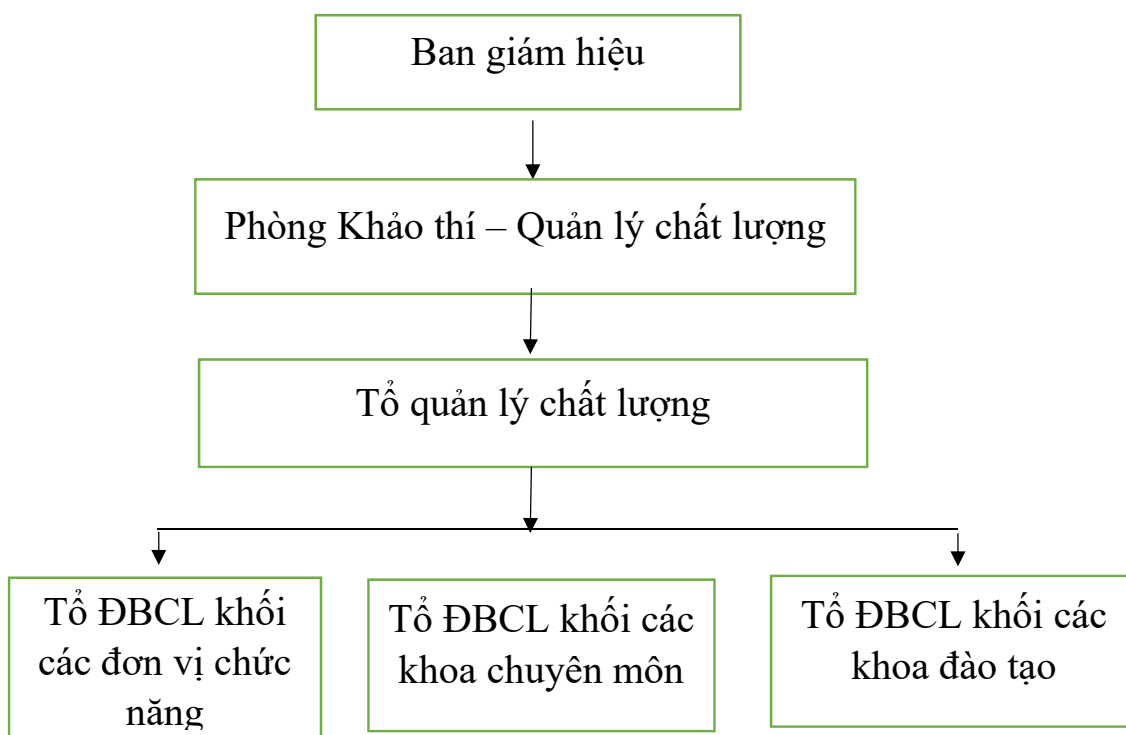
trường đại học tập trung vào hoạt động giảng dạy, hoạt động học tập, hoạt động nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.



Hình 2.1: Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong của trường đại học

Trường Đại học Tài chính – Marketing xác định hoạt động đảm bảo chất lượng là một trong những công tác trọng tâm của

Trường. Hoạt động ĐBCL sẽ được triển khai một cách hiệu quả, đạt mục tiêu chất lượng đặt ra phần lớn phụ thuộc vào tính hệ thống của mạng lưới đội ngũ ĐBCL tại các đơn vị phòng ban theo chức năng nhiệm vụ được giao. Trường Đại học Tài chính – Marketing (UFM) đã tham khảo, nghiên cứu hệ thống ĐBCL bên trong của một số trường đại học thành viên Đại học quốc gia, các trường đại học trong nước và các tổ chức giáo dục có uy tín để xây dựng mạng lưới ĐBCL bên trong của Trường theo sơ đồ tổ chức như sau:



Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức mạng lưới ĐBCL tại Trường Đại học Tài chính-Marketing

2.6 Phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng

Phạm vi áp dụng của hệ thống ĐBCL trong Nhà trường được áp dụng theo hai cấp đó là cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo. Nguyên tắc để áp dụng hệ thống ĐBCL là cho toàn bộ các đơn vị (Phòng, Khoa, Trung tâm, Viện trực thuộc Trường) cùng tất cả các cán bộ giảng viên, viên chức, người học đang tham gia công tác, học tập và nghiên cứu tại Trường.

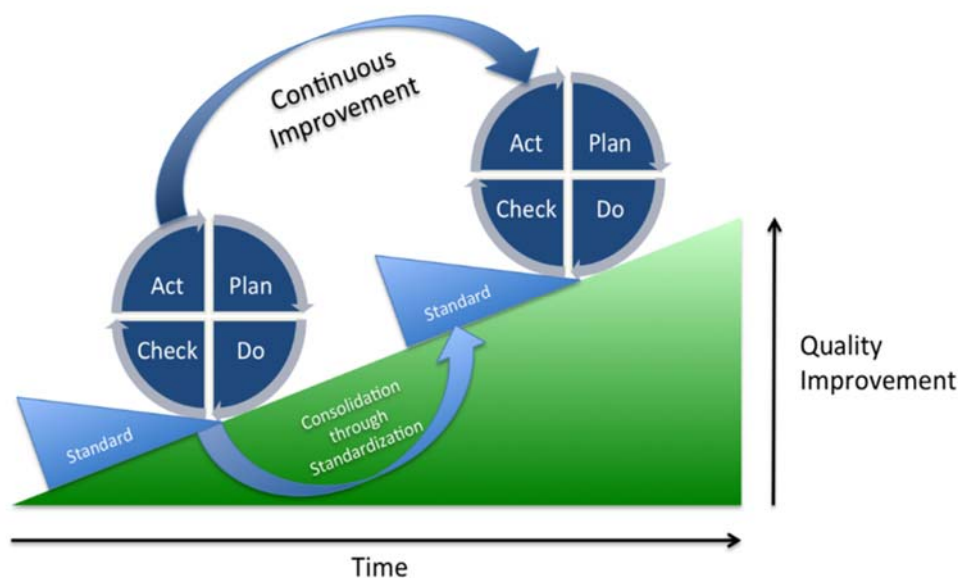
CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

3.1 Quy trình đảm bảo chất lượng

Mục đích của kiểm định chất lượng không chỉ đảm bảo Nhà trường có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo cũng như chất lượng của các hoạt động khác trong Nhà trường. Vì vậy, Nhà trường đã xác lập quy trình đảm bảo chất lượng nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải thiện chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của Nhà trường như học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học và cung ứng dịch vụ phục vụ cộng đồng. Chu trình PDCA cho thấy thực chất của

quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng.
Về tổng thể có thể tóm tắt nội dung của chu trình này như sau:

- (P) Plan: Lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.
- (D) Do: Đưa kế hoạch vào thực hiện
- (C) Check: Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện
- (A) Act: Thông qua các kết quả thu được để đề ra những hành động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.



Hình 3.1 Quy trình cải tiến liên tục trong hoạt động ĐBCL

Quy trình PDCA được áp dụng trong tất cả các hoạt động của Nhà trường và đặc biệt là các hoạt động liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng.

3.2 Các hoạt động đảm bảo chất lượng

3.2.1 Hoạt động tự đánh giá

❖ Khái niệm tự đánh giá

Tự đánh giá là quá trình Nhà trường tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành để báo cáo về thực trạng chất lượng giáo dục, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác, từ đó tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Hoạt động tự đánh giá được thể hiện ở cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo.

❖ Ý nghĩa và mục đích tự đánh giá

- Là một khâu quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng bên trong Nhà trường.
- Giúp Trường tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng của mình, lập và triển khai các kế hoạch hành động cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn kế tiếp theo hướng cao hơn.
- Là điều kiện cần thiết để Trường đăng ký đánh giá ngoài và công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng với một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục.
- Thể hiện tính tự chủ và tính tự chịu trách nhiệm của Trường

trong toàn bộ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ xã hội theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu của Trường.

❖ Các yêu cầu của việc tự đánh giá

- Trong quá trình tự đánh giá, căn cứ vào từng tiêu chuẩn và tiêu chí, Trường tập trung thực hiện những việc sau:

+ Mô tả, làm rõ thực trạng của Trường;

+ Phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu và đưa ra những nhận định; chỉ ra những điểm mạnh, tồn tại và những biện pháp khắc phục;

+ Lập kế hoạch hành động để cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo.

- Tự đánh giá là một quá trình liên tục, đòi hỏi nhiều công sức, thời gian và phải có sự tham gia của nhiều đơn vị, cá nhân trong toàn Trường.

- Hoạt động tự đánh giá đòi hỏi tính khách quan, trung thực và công khai, minh bạch. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình tự đánh giá phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy. Việc tự đánh giá phải bao quát đầy đủ các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

❖ Quy trình tự đánh giá

a) Thành lập Hội đồng tự đánh giá.

- Hội đồng tự đánh giá Trường có số thành viên là số lẻ và có ít nhất là 11 thành viên, do Hiệu trưởng quyết định thành lập.

- Chủ tịch Hội đồng tự đánh giá là Hiệu trưởng; Phó Chủ tịch là một Phó Hiệu trưởng. Các thành viên khác gồm đại diện của Hội đồng trường hoặc Hội đồng quản trị, Hội đồng khoa học và đào tạo, tổ chức đảng, các tổ chức đoàn thể khác thuộc Trường; đơn vị chuyên trách về đảm bảo chất lượng và một số phòng, ban, khoa, bộ môn; đại diện giảng viên, người học.

- Ban thư ký Hội đồng tự đánh giá bao gồm các cán bộ của đơn vị chuyên trách về đảm bảo chất lượng và các cán bộ khác, trong đó trưởng đơn vị đảm bảo chất lượng được chỉ định làm trưởng ban. Các công việc cụ thể của Hội đồng tự đánh giá được phân công cho các nhóm công tác chuyên trách gồm các thành viên của Hội đồng tự đánh giá và Ban Thư ký. Mỗi nhóm công tác có 3-5 người, phụ trách một số tiêu chuẩn và do một thành viên của Hội đồng phụ trách.

- Hội đồng tự đánh giá có chức năng giúp Hiệu trưởng chỉ đạo triển khai tự đánh giá Trường theo Quy định này. Hội đồng tự đánh giá làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, thảo luận để đi đến thống nhất.

b) Lập kế hoạch tự đánh giá.

- Trường lập kế hoạch tự đánh giá và được Hiệu trưởng - Chủ tịch Hội đồng tự đánh giá phê duyệt.

- Kế hoạch tự đánh giá phải thể hiện được các nội dung sau:

+ Mục đích và phạm vi của đợt tự đánh giá;

+ Thành phần Hội đồng tự đánh giá;

+ Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên Hội đồng;

+ Công cụ tự đánh giá;

+ Xác định các thông tin và minh chứng cần thu thập;

+ Dự kiến các nguồn lực về cơ sở vật chất, tài chính và thời điểm cần huy động các nguồn lực trong quá trình triển khai tự đánh giá;

+ Thời gian biểu: chỉ rõ khoảng thời gian cần thiết để triển khai và lịch trình thực hiện các hoạt động cụ thể trong quá trình triển khai tự đánh giá.

c) Thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng.

d) Viết báo cáo tự đánh giá.

- Báo cáo tự đánh giá được trình bày một cách cô đọng, rõ ràng, đảm bảo tính khách quan, đầy đủ theo các tiêu chí đánh giá chất lượng, bao gồm các phần chính:

+ Dữ liệu về Trường;

+ Mức độ đáp ứng theo các tiêu chuẩn;

+ Tự đánh giá về đảm bảo chất lượng.

- Dự thảo báo cáo tự đánh giá được công bố trong nội bộ Trường để các cán bộ quản lý, giảng viên, cán bộ khoa học, nhân viên và người học đọc và đóng góp ý kiến trong thời gian ít nhất là 10 ngày làm việc.

- Báo cáo tự đánh giá được Hội đồng tự đánh giá hoàn thiện trên cơ sở các ý kiến góp ý của cán bộ quản lý, giảng viên, cán bộ khoa học, nhân viên và người học. Hiệu trưởng - Chủ tịch Hội đồng tự đánh giá phê duyệt báo cáo tự đánh giá.

e) Lưu trữ và sử dụng báo cáo tự đánh giá.

- Trường lưu trữ báo cáo tự đánh giá đã được phê duyệt cùng toàn bộ hồ sơ liên quan trong quá trình xây dựng và hoàn thiện.

- Bản sao báo cáo tự đánh giá được để trong thư viện để các tổ chức, cá nhân có quan tâm tham khảo. Đối với Trường cần được bảo mật thông tin theo quy định của Nhà nước, Hiệu trưởng quy định về việc sử dụng báo cáo tự đánh giá theo chế độ bảo mật.

f) Triển khai các hoạt động sau khi hoàn thành báo cáo tự đánh giá.

- Thực hiện các kế hoạch cải tiến chất lượng được đề ra trong báo cáo tự đánh giá để cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục.

- Gửi báo cáo tự đánh giá cho cơ quan quản lý trực tiếp đồng thời gửi cho Bộ giáo dục và đào tạo (Cục Khảo thí và kiểm định chất lượng giáo dục) để báo cáo.

- Hằng năm, báo cáo tự đánh giá được cập nhật (dưới dạng báo cáo bổ sung hằng năm) và lưu trữ trong thư viện của Trường.

3.2.2 Đánh giá ngoài

❖ Khái niệm đánh giá ngoài

- Đánh giá ngoài là hoạt động đánh giá của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục nhằm xác định mức độ đạt được các tiêu chuẩn chất lượng giáo dục của Nhà trường do tổ chức đánh giá ban hành.

- Đánh giá ngoài được thực hiện sau khi hoàn thành tự đánh giá, Nhà trường đăng ký đánh giá ngoài với một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục độc lập có uy tín được cấp phép hoạt động (tổ chức trong nước hoặc quốc tế).

❖ Ý nghĩa và mục đích của hoạt động đánh giá ngoài

- Đánh giá lại mức độ đáp ứng các tiêu chí, tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của Nhà trường do một tổ chức bên ngoài tiến hành.

- Khẳng định Trường đạt được những chuẩn mực nhất định trong đào tạo và không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng đào

tạo, đáp ứng yêu cầu của người sử dụng nguồn nhân lực và đảm bảo quyền lợi cho người học.

- Giải trình sự cam kết về chất lượng với người học, doanh nghiệp, các cơ quan quản lý và xã hội.

❖ Các bước chuẩn bị cho đánh giá ngoài

- Nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá: Đoàn đánh giá ngoài nghiên cứu báo cáo tự đánh giá và hồ sơ liên quan của cơ sở giáo dục hoặc CTĐT; thu thập, xử lý thông tin, minh chứng liên quan đến các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục.

- Đoàn đánh giá ngoài khảo sát sơ bộ, chính thức tại Trường

- Hoàn thiện báo cáo đánh giá ngoài và gửi cho Trường

Kết quả đánh giá ngoài được sử dụng làm cơ sở để Nhà trường thực hiện kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng giáo dục và để tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục thẩm định, đề nghị, xem xét công nhận hoặc không công nhận Nhà trường đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

❖ Quyền lợi của Nhà trường sau khi được đánh giá ngoài

Nhà trường được cấp giấy chứng nhận đạt chuẩn chất lượng giáo dục đại học; được ưu tiên trong hoạt động tuyển sinh, đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, tài chính, nâng bậc xếp hạng trường đại học. Đạt chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục là một trong những cam kết của Nhà trường về chất lượng giáo

dục đối với Nhà nước, xã hội và các bên liên quan (người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng).

3.2.3 Khắc phục sau đánh giá ngoài

Mục đích của việc đánh giá chất lượng giáo dục không chỉ là đảm bảo Nhà trường có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng CTĐT cũng như chất lượng toàn Trường. Vì vậy, khắc phục cải tiến sau khi đánh giá ngoài là một hoạt động cần thiết. Từ kết quả đánh giá ngoài, Nhà trường lên kế hoạch hành động cho những năm tiếp theo. Đây chính là cơ sở để khắc phục tồn tại trong công tác ĐBCLGD của Trường và từ đó cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên của Trường cũng được bồi dưỡng, rèn luyện về công tác đảm bảo chất lượng đào tạo và nghiên cứu.

3.3 Các quy trình triển khai và giám sát hoạt động của Nhà trường

3.3.1 Các quy trình triển khai và giám sát hoạt động mang tính pháp lý

Việc ban hành quy trình là rất cần thiết trong công tác quản lý và điều hành của Trường. Mục đích ban hành quy trình quản lý là nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công tác quản lý, cho cơ quan quản lý nhà nước, cho người học. Trong quá trình vận hành quy trình, định kỳ sẽ có những điều chỉnh và

thay đổi nhất định nhằm để hoàn thiện quy trình tại từng đơn vị. Đối với cấp Trường, Hiệu trưởng ký quyết định số 2033/QĐ-ĐHTCM-KT-QLCL ngày 30/10/2018 về Quy trình quản lý và giải quyết công việc tại các đơn vị thuộc trường Đại học Tài chính – Marketing. Cụ thể:

TT	Tên quy trình	Đơn vị thực hiện	Lưu trữ
1	Quy trình quản lý đào tạo	Phòng Quản lý đào tạo	Văn thư Trường (P.TC - HC)
2	Quy trình triển khai hoạt động đào tạo	Phòng Quản lý đào tạo	Văn thư Trường (P.TC - HC)
3	Quy trình xây dựng chương trình đào tạo	Phòng Quản lý khoa học	Văn thư Trường (P.TC - HC)
4	Quy trình quản lý khoa học	Phòng Quản lý khoa học	Văn thư Trường (P.TC - HC)
5	Quy trình quản lý tài chính	Phòng Kế hoạch tài chính	Văn thư Trường (P.TC - HC)
6	Quy trình hợp tác quốc tế	Trung tâm Hợp tác quốc tế	Văn thư Trường (P.TC - HC)
7	Quy trình triển khai thực hiện chiến lược phát triển Trường	Phòng Tổ chức - Hành chính	Văn thư Trường (P.TC - HC)
8	Quy trình tổ chức nhân sự	Phòng Tổ chức - Hành chính	Văn thư Trường (P.TC - HC)
9	Quy trình tổ chức khai giảng khóa học	Phòng Công tác sinh viên	Văn thư Trường (P.TC - HC)

10	Quy trình tổ chức bế giảng khóa học	Phòng Công tác sinh viên	Văn thư Trường (P.TC - HC)
11	Quy trình cấp phát văn bằng chứng chỉ	Phòng Khảo thí - QLCL	Văn thư Trường (P.TC - HC)

3.3.2 Các quy trình triển khai và giám sát các hoạt động của các đơn vị thuộc Trường

Để các hoạt động của Trường diễn ra thông suốt, hiệu quả và đảm bảo chất lượng, các quy trình của đơn vị phòng, trung tâm, viện được xây dựng dựa trên chức năng, nhiệm vụ, công việc của các phòng. Hiệu trưởng ủy quyền cho Trưởng đơn vị ký ban hành những quy trình quản lý theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để triển khai thực hiện công tác và được lưu trữ ở đơn vị ban hành. Mục đích việc xây dựng hệ thống các quy trình là nhằm để triển khai, giám sát giúp các hoạt động của Nhà trường và các phòng ban được diễn ra thuận lợi, nhịp nhàng.

TT	Tên quy trình	Đơn vị ban hành và lưu trữ
1	Quy trình tuyển dụng viên chức	P. TC - HC
2	Quy trình bổ nhiệm viên chức giữ chức vụ lãnh đạo	P. TC - HC
3	Quy trình quy hoạch các chức danh lãnh đạo, quản lý đối với viên chức	P. TC - HC
4	Quy trình bình xét danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng và đánh giá phân loại viên chức	P. TC - HC

5	Quy trình xét hết thời gian tập sự đối với viên chức	P. TC - HC
6	Quy trình ký tiếp hợp đồng làm việc và hợp đồng lao động theo nghị định 68/2000/NĐ-CP của chính phủ	P. TC - HC
7	Quy trình mời giảng và quản lý giảng viên mới	P. TC - HC
8	Quy trình cử cán bộ, viên chức đi đào tạo, bồi dưỡng	P. TC - HC
9	Quy trình đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	P. TC - HC
10	Quy trình tuyển sinh liên thông trình độ Đại học chính quy	P.QL ĐT
11	Quy trình tuyển sinh trình độ Đại học, cao đẳng hệ chính quy	P.QL ĐT
12	Quy trình tạm dừng tiến độ, bảo lưu kết quả học tập cho sinh viên hệ chính quy	P.QL ĐT
13	Quy trình nhập học lại sau khi tạm dừng, bảo lưu kết quả học tập cho sinh viên hệ chính quy	P.QL ĐT
14	Quy trình sắp xếp và công bố thời khóa biểu hệ chính quy cho các bên liên quan	P.QL ĐT
15	Quy trình xét điều kiện công nhận tốt nghiệp hệ chính quy	P.QL ĐT
16	Quy trình quản lý và cấp phát văn bằng tốt nghiệp hệ chính quy	P.QL ĐT
17	Quy trình thực hành nghề nghiệp và thực tập tốt nghiệp hệ chính quy	P.QL ĐT
18	Quy trình xét chuyên ngành, chuyên ngành đào tạo cho sinh viên hệ chính quy	P.QL ĐT
19	Quy trình xét chuyên chương trình đào tạo cho sinh viên hệ chính quy	P.QL ĐT
20	Quy trình xin thôi học cho sinh viên hệ chính quy	P.QL ĐT
21	Quy trình chuyển trường cho sinh viên hệ chính	P.QL ĐT

	quy	
22	Quy trình bảo lưu kết quả tuyển sinh cho sinh viên hệ chính quy	P.QLĐT
23	Quy trình xét cảnh báo kết quả học tập, buộc thôi học cho sinh viên hệ chính quy	P.QLĐT
24	Quy trình xét học cùng lúc hai chương trình cho sinh viên hệ chính quy	P.QLĐT
25	Quy trình lập dự toán thu chi ngân sách	P.KHTC
26	Quy trình thu học phí	P.KHTC
27	Quy trình tính, chi trả lương, phụ cấp, thu nhập và các khoản đóng góp theo lương, thuế thu nhập cá nhân	P.KHTC
28	Quy trình tạm ứng, thanh quyết toán, hoàn ứng	P.KHTC
29	Quy trình quản lý hợp đồng, công nợ	P.KHTC
30	Quy trình quản lý tiền mặt	P.KHTC
31	Quy trình tiếp công dân	P. Thanh tra
32	Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	P. Thanh tra
33	Quy trình về trình tự, thủ tục tiến hành một cuộc thanh tra nội bộ Trường Đại học Tài chính – Marketing	P. Thanh tra
34	Quy trình tra cứu tài liệu	Thư viện
35	Quy trình mượn – trả tài liệu	Thư viện
36	Quy trình biên mục tài liệu	Thư viện
37	Quy trình bổ sung tài liệu tham khảo	Thư viện
38	Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo khoa học	P. QLKH
39	Quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường	P. QLKH
40	Quy trình biên soạn giáo trình và tài liệu học tập	P. QLKH
41	Quy trình điều chỉnh chương trình đào tạo các bậc	P. QLKH
42	Quy trình xây dựng mới chương trình đào tạo các bậc	P. QLKH
43	Quy trình chấm thi kết thúc học phần tập trung	P.KTQLCL

44	Quy trình đăng ký chấm phúc khảo kết thúc học phần	P.KTQLCL
45	Quy trình ra đề thi, bảo mật, in sao đề thi kết thúc học phần	P.KTQLCL
46	Quy trình lập kế hoạch tổ chức thi kết thúc học phần	P.KTQLCL
47	Quy trình lưu trữ bảng điểm gốc	P.KTQLCL
48	Quy trình phản hồi dữ liệu điểm, đăng ký bảng điểm cá nhân	P.KTQLCL
49	Quy trình giao nhận bảng điểm quá trình và điểm thi kết thúc học phần	P.KTQLCL
50	Quy trình điều chỉnh điểm cho người học	P.KTQLCL
51	Quy trình quét điểm, xử lý kiểm dò, lập quyết định điều chỉnh, công bố điểm	P.KTQLCL
52	Quy trình khảo sát các bên liên quan	P.KTQLCL
53	Quy trình giải quyết chế độ chính sách cho sinh viên hệ chính quy	P.CTSV
54	Quy trình xét học bổng khuyến khích học tập cho sinh viên cao đẳng, đại học hệ chính quy	P.CTSV
55	Quy trình đánh giá kết quả rèn luyện cho sinh viên hệ chính quy	P.CTSV
56	Quy trình cấp các loại giấy xác nhận cho sinh viên	P.CTSV
57	Quy trình quản lý sinh viên ngoại trú	P.CTSV
58	Quy trình lập kế hoạch, triển khai các hoạt động phong trào văn hóa, văn nghệ thể thao	P.CTSV
59	Quy trình tổ chức hội nghị công tác sinh viên	P.CTSV
60	Quy trình tiếp nhận và lưu trữ hồ sơ sinh viên	P.CTSV
61	Quy trình giải quyết các đơn khiếu nại cho sinh viên	P.CTSV
62	Quy trình quản lý sinh viên nội trú tại ký túc xá	P.QLKTX
63	Quy trình tiếp nhận sinh viên nội trú	P.QLKTX
64	Quy trình lập dự án đầu tư sửa chữa có tính chất xây dựng cơ bản	P. QTTB

65	Quy trình bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị	P. QTTB
66	Quy trình xây dựng chương trình đào tạo kỹ năng mềm	Viện NCKTUD
67	Quy trình điều chỉnh chương trình đào tạo kỹ năng mềm	Viện NCKTUD
68	Quy trình tham gia tuyển chọn, giao trực tiếp, đấu thầu, thực hiện, nghiệm thu đề tài nghiên cứu khoa học của các đơn vị ngoài trường	Viện NCKTUD
69	Quy trình truyền thông, tư vấn tuyển sinh	Trung tâm TS&QHDN
70	Quy trình ký kết, hợp tác với doanh nghiệp	Trung tâm TS&QHDN
71	Tiếp nhận và quản lý các dự án quốc tế	Trung tâm HTQT
72	Quy trình ký kết biên bản ghi nhớ	Trung tâm HTQT
73	Quy trình mời, tiếp đón, tổ chức làm việc cho khách nước ngoài đến thăm, làm việc tại Trường	Trung tâm HTQT
74	Quy trình quản lý thông tin đăng tải trên trang thông tin điện tử của Trường	Trung tâm TT&QLDL
75	Quy trình quản lý hệ thống dữ liệu đào tạo của Trường	Trung tâm TT&QLDL
76	Quy trình mời và quản lý giảng viên thỉnh giảng sau đại học	Viện đào tạo SDH
77	Quy trình thanh toán thù lao giảng viên	Viện đào tạo SDH
78	Quy trình xếp thời khóa biểu	Viện đào tạo SDH
79	Quy trình quản lý luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ	Viện đào tạo SDH
80	Quy trình xét, công nhận tốt nghiệp trình độ thạc sĩ, tiến sĩ	Viện đào tạo SDH
81	Quy trình sắp xếp và công bố thời khóa biểu các lớp khóa đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường

		xuyên
82	Quy trình xét và công nhận tốt nghiệp trình độ đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
83	Quy trình tạm dừng tiến độ, bảo lưu kết quả học tập cho sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
84	Quy trình bảo lưu kết quả tuyển sinh cho sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
85	Quy trình xác nhận cho sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
86	Quy trình thực hành nghề nghiệp và thực tập tốt nghiệp sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
87	Quy trình chuyển trường cho sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
88	Quy trình xét cảnh báo kết quả học tập, buộc thôi học cho sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
89	Quy trình nhập học lại sau khi tạm dừng, bảo lưu kết quả học tập cho sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên
90	Quy trình xin thôi học cho sinh viên đại học hình thức vừa làm vừa học	Viện đào tạo thường xuyên

CHƯƠNG 4: CÁC HOẠT ĐỘNG CỐT LÕI CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

4.1 Hoạt động đào tạo

Trường Đại học Tài chính – Marketing áp dụng phương thức đào tạo theo học chế tín chỉ từ năm 2012. Với mục tiêu phấn đấu trở thành Trường Đại học theo định hướng ứng dụng, đạt tiêu chuẩn kiểm định của Bộ giáo dục và đào tạo, trong đó có một số chương trình đạt chuẩn chất lượng của mạng lưới các trường đại học ASEAN (AUN-QA). Đến năm 2030, Trường sẽ đạt đẳng cấp trường đại học tiên tiến của khu vực Đông Nam Á. Hiện nay, Trường có 02 chuyên ngành đào tạo bậc Tiến sĩ, 02 chuyên ngành đào tạo bậc Thạc sĩ, 23 chuyên ngành đào tạo bậc Đại học, 07 chương trình đào tạo chất lượng cao, 01 chương trình liên kết đào tạo cử nhân quốc tế. Trường Đại học Tài chính – Marketing đã và đang thực hiện đa dạng hóa các loại hình đào tạo, mở rộng hình thức liên kết đào tạo quốc tế nhằm đáp ứng nhu cầu nhân lực có chất lượng cao trong lĩnh vực kinh tế của nền kinh tế thị trường và đáp ứng nhu cầu đa dạng của người học.

4.2 Hoạt động nghiên cứu khoa học

Trường Đại học Tài chính – Marketing qua hơn 10 năm đào tạo Đại học đã không ngừng nỗ lực mở rộng quy mô và ngành nghề đào tạo nhân lực, đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa

học cho ngành Tài chính và cho xã hội. Trường xác định hai nhiệm vụ cơ bản là đào tạo và nghiên cứu khoa học. Nhà trường thành lập Hội đồng Khoa học đào tạo và Phòng Quản lý khoa học để định hướng và tổ chức thực hiện các đề tài, dự án NCKH, hội thảo khoa học các cấp (cấp khoa, cấp trường, cấp bộ, quốc tế), đóng góp thiết thực cho đào tạo và nâng cao vị thế của Nhà trường. Trường chú trọng đầu tư vào các đề tài NCKH gắn liền với thực tiễn, đáp ứng nhu cầu về đổi mới CTĐT, phương pháp giảng dạy, ứng dụng công nghệ và các vấn đề nghiên cứu công nghệ phục vụ trực tiếp cho việc giảng dạy giảng viên và học tập của người học. Trường cũng chú trọng đến vấn đề chuyển giao công nghệ, ứng dụng những NCKH của CBVC, GV và người học vào thực tiễn, phục vụ hoạch định chính sách quản lý ngành và quản trị kinh doanh.

Trong giai đoạn 2012-2016, Trường có 31 bài báo đăng trên tạp chí quốc tế; có 103 bài báo đăng tạp chí trong nước, có 214 bài báo đăng trên tạp chí Tài chính – Marketing; đối với đề tài cấp Bộ và tương đương, Trường có 10 đề tài; đối với đề tài cấp cơ sở và tương đương, Trường có 80 đề tài. Hiện nay các quy định về giảng dạy cũng như nghiên cứu khoa học được quy định trong quy chế chi tiêu nội bộ của Nhà trường về định mức nghiên cứu khoa học của giảng viên. Hằng năm phòng QLKH thống kê các đề tài nghiên cứu khoa học, các bài báo, ấn phẩm

đăng trên tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước, sau đó tiến hành phân tích về hiệu quả thực hiện NCKH của GV và người học, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu khoa học.

4.3 Hoạt động hợp tác quốc tế

Hoạt động hợp tác quốc tế là một trong những nhiệm vụ đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển của Trường Đại học Tài chính – Marketing. Trong những năm qua, Trường đã đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế trong việc tiếp cận khai thác chương trình quốc tế theo phương thức hiện đại, thông qua các chương trình hợp tác, liên kết quốc tế với các nước có nền giáo dục hiện đại hơn, tiếp cận với các nền giáo dục tiên tiến trên thế giới, tạo điều kiện cho GV trường được bồi dưỡng năng lực giảng dạy, nâng cao chất lượng đào tạo và NCKH của Trường; góp phần thực hiện kiểm định CTĐT, kiểm định cơ sở giáo dục.

Trường đã từng bước khẳng định vị thế của mình trong Hợp tác quốc tế với các trường Đại học và các tổ chức trên thế giới. Cụ thể, Trường đã và đang thực hiện các chương trình liên kết như: Chương trình hợp tác đào tạo với Trường Cao đẳng Tài chính Nam Lào; Chương trình thạc sĩ liên kết với Trường Đại học Bách khoa Tây Bắc Hoa Kỳ (NPU) theo mô hình đào tạo

toàn phần tại Việt Nam, nhận bằng NPU cấp; Chương trình thạc sĩ liên kết với Trường Đại học Help (Malaysia) theo mô hình đào tạo toàn phần tại Việt Nam; Chương trình liên kết với Trường Newcastle về việc chuyên tiếp du học cho người học.

4.4 Hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học

Trong giai đoạn 2012-2017, Trường Đại học Tài chính – Marketing đã thực hiện tốt sứ mạng đào tạo đội ngũ nguồn nhân lực có chất lượng quốc tế thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, đạt chuẩn về học thuật, đạo đức nghề nghiệp và tư duy sáng tạo. Người học luôn là đối tượng trung tâm của hoạt động đào tạo tại Trường. Do đó, mọi nguồn lực của Trường được huy động để phục vụ tốt nhất cho quá trình dạy và học.

Trường đã cung cấp đầy đủ, kịp thời các văn bản của Nhà nước, những quy định, thông báo của Trường giúp người học hiểu rõ mục tiêu đào tạo, CTĐT và các yêu cầu khác về kiểm tra đánh giá. Tại Trường, người học được đảm bảo chế độ chính sách xã hội, được khám sức khỏe theo quy định y tế học đường, luôn được tạo điều kiện hoạt động, tập luyện văn nghệ, thể dục thể thao thông qua hội diễn văn nghệ cấp Khoa – cấp Trường và đảm bảo an toàn trong khuôn viên Trường. Trường thành lập quỹ học bổng ”Thắp sáng ước mơ” và hằng năm trao học bổng cho sinh viên nghèo, vượt khó vươn lên trong học tập; quỹ học

bổng ”Tiếp sức đến trường” hỗ trợ sinh viên nghèo bước vào cổng trường Đại học. Đối với học bổng khuyến khích học tập, đầu năm học Phòng Công tác sinh viên xây dựng và trình Hiệu trưởng quyết định tổng quỹ học bổng, tổng suất và mức học bổng để phân bổ chỉ tiêu cho từng khóa của các khoa đào tạo. Công tác rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống cho người học được thực hiện có hiệu quả.

Trung tâm TS&QHDN của Trường đã có nhiều hoạt động hỗ trợ người học trong việc nâng cao các kỹ năng tìm việc nhằm tăng tỷ lệ người học tốt nghiệp có việc làm phù hợp với ngành nghề đào tạo.

4.5 Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng

Cùng với hoạt động đào tạo, hợp tác quốc tế, Trường Đại học Tài chính – Marketing chú trọng công tác kết nối và phục vụ cộng đồng. Công tác rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống cho người học được thực hiện có hiệu quả thông qua công tác tuyên truyền các ngày kỷ niệm lớn trong năm, trong ”Tuần sinh hoạt công dân”, trong các buổi sinh hoạt chủ điểm như thực hiện cuộc vận động ”Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh”, tổ chức cho người học tham gia chiến dịch tình nguyện ”Mùa hè xanh” hằng năm, chiến dịch ”Xuân tình nguyện”, ”Sinh viên xa nhà vui Tết”, hoạt động ”Hiến máu nhân

đạo”. Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng trong thời gian qua đã góp phần khẳng định thương hiệu, chất lượng và giá trị của Trường đối với xã hội.

CHƯƠNG 5: CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Để hoạt động đảm bảo chất lượng được tiến hành và rà soát một cách liên tục thì cần phải có công cụ giám sát, đánh giá. Các công cụ này giúp thu thập số liệu phản ánh kết quả của các hoạt động chính trong Nhà trường, qua đó cho phép giám sát hoạt động đảm bảo chất lượng. Các công cụ này cũng giúp cảnh báo các yếu tố cần phải tác động để cải tiến trong công tác đảm bảo chất lượng. Nếu Nhà trường có một hệ thống công cụ giám sát, đánh giá và cảnh báo đầy đủ và hiệu quả thì sẽ giúp tiên đoán được kết quả của công tác đảm bảo chất lượng và giúp Nhà trường đưa ra các kế hoạch hiệu quả để cải tiến công tác đảm bảo chất lượng.

5.1 Các công cụ giám sát

5.1.1 Công cụ giám sát tiến trình học tập của người học

Tiến trình học tập của người học ở Trường Đại học Tài chính - Marketing được giám sát bằng phần mềm xếp thời khóa biểu. Mỗi người học đều được phát sổ tay, quy chế đào tạo, giúp

theo dõi CTĐT của từng học kỳ trong suốt khóa học. Căn cứ vào niên giám, người học đăng ký học phần trên cổng thông tin (UIS) bằng phần mềm xếp thời khóa biểu. Phần này cho phép theo dõi quá trình học tập của từng lớp học cũng như của từng người học theo từng học kỳ và năm học.

Phần mềm quản lý điểm của Nhà trường cho phép giám sát kết quả học tập của người học theo tiến trình học tập. Người học có thể giám sát tiến độ hoàn thành chương trình học tập của mình bằng việc theo dõi khối lượng học tập mà mình đã đăng ký trong mỗi học kỳ và tra cứu kết quả học tập trên mạng internet bằng mã số của mình. Thông qua việc làm này, người học biết được tiến độ hoàn thành CTĐT của mình và có thể xây dựng kế hoạch để có thể tốt nghiệp theo tiến độ mong muốn của cá nhân.

Nhà trường thành lập đội ngũ Cố vấn học tập và Thư ký khoa nhằm mục đích theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho người học từ học tập, rèn luyện, khoa học công nghệ, chế độ chính sách đến sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống của người học. Kết quả học tập và rèn luyện của người học sẽ được ghi nhận thông qua hệ thống điểm và đánh giá kết quả rèn luyện online của người học. Kết quả được lưu vào hồ sơ quản lý người học và được sử dụng để xét cho phép người học đăng kí môn học, xét khen thưởng, kỷ luật hay cấp học bổng cho người học. Đây là một

trong những kênh thông tin giúp cho Nhà trường theo dõi việc học tập của người học.

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

5.1.2 Công cụ giám sát tỷ lệ đậu tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học của người học

Nhà trường đang vận hành theo quy chế 43 của Bộ giáo dục và đào tạo về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp Đại học, Cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ. Theo quy chế 43 của Bộ giáo dục và đào tạo, hằng năm phòng Quản lý đào tạo và phòng Công tác sinh viên đều thống kê, theo dõi về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của người học. Bằng phần mềm này cho phép giám sát tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của người học từng khóa, từng chương trình. Cuối mỗi năm học, thư ký khoa có thể dùng phần mềm để thống kê tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của từng CTĐT theo từng đợt xét tốt nghiệp hay toàn khóa học. Phòng Quản lý đào tạo thống kê tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp của mỗi khoa hay của toàn trường theo

mỗi năm học, mỗi khóa học và cuối khóa học thống kê tỷ lệ người học tốt nghiệp đúng thời hạn, trước thời hạn, buộc thôi học qua các năm của các khóa đào tạo cho toàn trường.

5.1.3 Công cụ giám sát việc rèn luyện của người học

Nhà trường có công cụ giám sát việc rèn luyện của người học. Phòng Công tác sinh viên có trách nhiệm theo dõi, đánh giá quá trình rèn luyện, tổng kết điểm rèn luyện thông qua phiếu đánh giá với các mức điểm cụ thể. Người học được tính điểm rèn luyện khi tham gia các hoạt động liên quan đến học tập và rèn luyện như nghiên cứu khoa học, văn nghệ, thể thao, hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện, hoạt động đoàn thể..

Đồng thời Phòng Công tác sinh viên cũng theo dõi việc chấp hành nội quy, quy chế, quy định của Nhà trường của người học như việc đi học đầy đủ, chấp hành tốt quy chế trong thi cử..

5.1.4 Công cụ giám sát ý kiến phản hồi từ thị trường lao động và người học tốt nghiệp

Để nâng cao chất lượng dạy và học, hằng năm Nhà trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ thị trường lao động và người học tốt nghiệp. Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá đảm bảo chất lượng, cùng với sự đóng góp ý kiến của các khoa chuyên ngành.

- Phản hồi từ thị trường lao động

- Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ Doanh nghiệp do Trung tâm TS&QHDN và các khoa thực hiện. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng công việc của người học sau khi ra trường và sau khi có số liệu thống kê, các Khoa tiến hành phân tích, đánh giá và thực hiện điều chỉnh, bổ sung CTĐT.

- Đồng thời trung tâm TS&QHDN thường xuyên tổ chức các hoạt động nhằm hỗ trợ người học trong việc nâng cao kỹ năng tìm việc và cơ hội tìm kiếm việc làm phù hợp với ngành nghề đào tạo thông qua các hội thảo.

- Phản hồi từ người học tốt nghiệp

- Khảo sát người học chính quy mới tốt nghiệp ngay tại thời điểm làm thủ tục nhận bằng tốt nghiệp do phòng KT- QLCL thực hiện . Nội dung khảo sát tập trung vào việc thông tin việc làm của người học sau khi tốt nghiệp và ý kiến của người học tốt nghiệp về CTĐT, công tác quản lý và phục vụ đào tạo của Trường.

- Sau khi hết thời gian khảo sát, phòng KT- QLCL sẽ tiến hành thống kê kết quả và làm báo cáo gửi đến các đơn vị. Bên cạnh đó, Phòng cũng gửi kèm các ý kiến góp ý khác của người học phân loại theo từng khoa để các khoa sử dụng trong quá trình đánh giá, cải tiến chương trình đào tạo. Phòng KT- QLCL

thực hiện khảo sát định kỳ người học tốt nghiệp sau 03 tháng (02 lần/năm), người học tốt nghiệp sau 06 tháng (01 lần/năm). Đối với người học đã tốt nghiệp từ 01 năm trở lên được các khoa chuyên ngành thực hiện khảo sát định kỳ hằng năm. Quy trình thực hiện gồm có: Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan.

5.2 Các công cụ cảnh báo

5.2.1 Cảnh báo về tiến độ thực hiện chương trình đào tạo

Cảnh báo người học bằng phần mềm quản lý điểm của Nhà trường. Phần mềm này cho phép cảnh báo người học trong các trường hợp sau:

Người học bị thiếu điểm môn nào sẽ được nhận cảnh báo môn đó, việc này giúp cho người học có ý thức đăng ký học lại các môn bị thiếu điểm. Tránh tình trạng người học để nợ nhiều môn, gây áp lực cho các học kỳ cuối khóa.

Sau mỗi học kỳ, người học tích lũy được ít hơn số tín chỉ tối thiểu theo quy định của chương trình đào tạo sẽ nhận được cảnh báo. Điều này sẽ giúp người học kiểm soát tốt hơn tiến độ thực hiện chương trình của mình, nếu người học có kế hoạch tốt nghiệp đúng hạn thì phải tăng cường học nhiều tín chỉ hơn ở các học kỳ sau.

Sau học kỳ 2 mỗi năm học, phòng Quản lý đào tạo sẽ gửi danh sách những người học có điểm trung bình tích lũy chung dưới mức quy định của Nhà trường. Các trường hợp này người học có nguy cơ bị buộc thôi học, do đó danh sách người học có điểm tích lũy dưới mức quy định sẽ được đưa lên trang web của phòng Quản lý đào tạo và gửi đến các đơn vị đào tạo. Nếu người học không muốn bị buộc thôi học thì phải cố gắng nâng cao kết quả học tập ở các học kỳ tiếp theo.

5.2.2 Cảnh báo nguy cơ tốt nghiệp trễ hạn

Học kỳ 2 của năm thứ ba, thư ký các khoa sẽ thống kê số lượng người học chưa đủ điều kiện đi thực tập tốt nghiệp cũng như những người học chưa đủ điều kiện để làm khóa luận tốt nghiệp. Những trường hợp này sẽ được nhận cảnh báo nguy cơ tốt nghiệp trễ hạn kèm với lý do cụ thể. Nếu người học muốn tốt nghiệp được thì phải đăng ký học để đủ điều kiện tốt nghiệp.

Sau học kỳ 1 của năm thứ tư, thư ký khoa sẽ rà soát các điều kiện xét tốt nghiệp và thống kê số lượng người học có nguy cơ không đủ điều kiện xét tốt nghiệp. Đồng thời, ở đây có lưu ý đến các điều kiện về chứng chỉ tiếng Anh theo quy định, các chứng chỉ về giáo dục quốc phòng, giáo dục thể chất, chứng chỉ về Tin học ứng dụng và điều kiện về điểm trung bình tích lũy cả khóa. Những trường hợp người học có nguy cơ không đủ điều kiện xét

tốt nghiệp đúng tiến độ sẽ được nhận cảnh báo. Việc làm này giúp người học có đủ thời gian để bổ sung các điều kiện xét tốt nghiệp nếu có đủ khả năng, góp phần vào việc hạn chế người học tốt nghiệp trễ hạn.

5.3 Các công cụ đánh giá

Nhà trường dùng phiếu khảo sát để đánh giá các hoạt động trong Nhà trường. Các hoạt động được khảo sát và đánh giá bao gồm:

5.3.1 Đánh giá giảng viên do người học thực hiện

Hằng năm, phòng KT- QLCL tiến hành khảo sát chất lượng giảng dạy của giảng viên, thực hiện 02 lần/năm vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các giảng viên cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng tham gia giảng dạy các học phần lý thuyết, thực hành. Mục đích của việc khảo sát này nhằm:

- Tạo môi trường cho người học nhận xét, góp ý về hoạt động dạy và học
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong giảng dạy
- Tạo kênh thông tin giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy

- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên

Việc khảo sát được thực hiện bằng hình thức online, người học đăng nhập vào trang website của Trường và thực hiện khảo sát. Sau khi hết thời gian khảo sát, phòng KT- QLCL sẽ tiến hành thống kê kết quả khảo sát của từng giảng viên theo môn học của các bộ môn, khoa. Trong đó, có đánh dấu các trường hợp giảng viên được đánh giá tốt và chưa tốt để các khoa căn cứ vào đó thực hiện các hoạt động cải tiến và sau đó làm báo cáo gửi lại phòng. Dựa vào kết quả thống kê và báo cáo của các khoa, phòng KT- QLCL sẽ làm báo cáo chung về tình hình khảo sát người học đánh giá giảng viên của toàn Trường và gửi cho các đơn vị. Song song với việc khảo sát giảng viên, phòng KT- QLCL thực hiện khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng phục vụ của Nhà trường, định kỳ 01 lần/năm, ghi nhận lại những ý kiến phản hồi từ phía người học nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Nhà trường.

5.3.2 Đánh giá môn học và chương trình đào tạo

Nhìn chung, từ năm 2011-2017, Trường có 02 hệ thống CTĐT được xây dựng đúng theo quy định và yêu cầu của Bộ GD&ĐT, đặc biệt là các CTĐT được xây dựng năm 2015 theo hướng dẫn của thông tư 07/2015. Việc xây dựng CTĐT của

Trường được thực hiện theo các bước chặt chẽ, có tham khảo ý kiến các bên liên quan. CTĐT được thiết kế linh hoạt, nhằm đảm bảo theo hướng liên thông dọc, liên thông ngang, trong và ngoài Trường giữa các trình độ đào tạo và các CTĐT khác. Trường áp dụng chuẩn mực chung của CTĐT chính quy cho chương trình thường xuyên và không ngừng cải tiến chất lượng của các chương trình nhằm đảm bảo chất lượng cho các khóa học. Trường không ngừng tiếp tục rà soát và cải tiến CTĐT nhằm đáp ứng nhu cầu của người học cũng như nhu cầu đổi mới của xã hội. Bằng chứng rõ nhất cho sự nỗ lực cải tiến của Trường đó là việc thực hiện lấy ý kiến phản hồi của tất cả các đối tượng trong và ngoài trường gồm: người học đang học, giảng viên, doanh nghiệp và người học tốt nghiệp về các nội dung liên quan đến CTĐT của Trường nhằm thu được các ý kiến của các đối tượng, để từ đó xây dựng các giải pháp và kế hoạch để cải tiến CTĐT của Trường. Về các môn học trong chương trình học được đánh giá thông qua khảo sát những người học sau khi kết thúc mỗi môn học. Khảo sát này còn cho phép đánh giá được mức độ hài lòng của người học đối với GV phụ trách môn học và mức độ hài lòng của người học đối với GV hướng dẫn thực hành. Định kỳ 02 năm một lần, Nhà trường đánh giá lại CTĐT theo quy định của Bộ GD&ĐT, điều chỉnh CTĐT theo

hướng lấy người học làm trung tâm, lấy nhu cầu về nguồn nhân lực cần thiết cho sự phát triển kinh tế xã hội làm mục tiêu.

Các Khoa, Bộ môn cũng thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn và dự giờ lẫn nhau để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm đồng thời để đảm bảo giảng viên giảng dạy theo đúng chuẩn đầu ra của môn học. Mỗi năm CTĐT có thể chỉnh sửa và cho phép thay đổi từ 5-10% để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội. Hội đồng khoa học Trường và Khoa có nhiệm vụ đảm bảo tính khoa học và tính chính xác trong việc xây dựng CTĐT cho các ngành đào tạo trong toàn Trường và cho từng đơn vị.

5.3.3 Đánh giá kết quả nghiên cứu

Hoạt động nghiên cứu của Trường hiện nay thông qua thực hiện đề tài NCKH các cấp, công bố bài báo khoa học và các hoạt động NCKH khác của giảng viên và người học. Đề tài các cấp được tiến hành hàng năm theo các bước: Đăng ký, xét duyệt, phê duyệt, kiểm tra tiến độ và nghiệm thu thanh toán đề tài. Các bước thực hiện này được chuẩn hóa theo các mốc thời gian theo đúng quy trình thực hiện đề tài NCKH.

Trường có quy định tiêu chuẩn đối với chủ trì các đề tài NCKH cấp cơ sở, tiêu chuẩn chủ biên giáo trình, bài giảng. Ngoài ra, Trường có quy định về quyền và nghĩa vụ của cá nhân

chủ trì nhiệm vụ KHCN cấp cơ sở về quyền tác giả, cũng như có quy định chế tài đối với việc vi phạm. Đối với các đề tài NCKH ngoài Trường, Nhà trường có quy định khuyến khích cá nhân có đủ năng lực tham gia. Trong năm 2016, Trường đã ban hành tạm thời về đạo đức trong NCKH, áp dụng cho các đối tượng GV, người học. Nhà trường đã ban hành quy định về đảm bảo quyền sở hữu trí tuệ, cụ thể: đối với giáo trình ngoài Trường được lựa chọn để phục vụ giảng dạy, giao cho phòng Quản lý khoa học chịu trách nhiệm xin phép chủ biên, tập thể tác giả hoặc cá nhân nhà khoa học và cơ sở đào tạo đã biên soạn giáo trình để được sử dụng giáo trình theo quy định của pháp luật về quyền tác giả và quyền sở hữu trí tuệ. Đồng thời, ban hành quy định kỷ luật đối với trường hợp tự ý chuyển giao đề tài không thông qua lãnh đạo Trường, hay chuyển giao công nghệ, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của Trường.

Hằng năm, phòng Quản lý khoa học có báo cáo thống kê về tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá sơ bộ các đề tài về số lượng và chất lượng.

5.3.4 Đánh giá các dịch vụ phục vụ người học

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

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

- Chuyển giao công nghệ, thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước

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

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

- ❖ Đối với việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội

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

- Khảo sát người học tốt nghiệp về CTĐT

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

- ❖ Đối với việc chuyển giao công nghệ

- Thành lập các nhóm nghiên cứu khoa học

- Lập hội đồng thẩm định các đề tài nghiên cứu khoa học, các sản phẩm công nghệ của Nhà trường

- Các báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng làm tài liệu tham khảo tại thư viện của Trường

- ❖ Đối với việc thực hiện các hoạt động thiện nguyện

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện lớn trong năm học như: chiến dịch tình nguyện Mùa hè xanh, chương trình xuân tình nguyện, chương trình tiếp sức mùa thi, chương trình tiếp sức đến trường, Hiến máu nhân đạo...
- Thành lập đoàn cán bộ thực hiện việc thăm hỏi động viên đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động.
- Thực hiện khảo sát đánh giá hoạt động đối với tình nguyện viên và địa phương nơi thực hiện hoạt động.
- Sau mỗi hoạt động, Ban tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo cấp trên.

CHƯƠNG 6: CÁC QUY TRÌNH VÀ CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CHUYÊN BIỆT

6.1 Đảm bảo chất lượng việc đánh giá người học

Áp dụng theo quy chế 43 của Bộ GD&ĐT, căn cứ quyết định số 781/QĐ-ĐHTCM ngày 06 tháng 06 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Marketing về việc ban hành Quy định đào tạo Đại học hệ chính quy theo học chế tín chỉ, Nhà trường đã ra quyết định số 1917/QĐ-ĐHTCM ngày 17 tháng 10 năm 2018 về việc ban hành Quy định thi kết thúc học phần và cách tính điểm các hệ, bậc đào tạo theo học chế tín chỉ của

Trường Đại học Tài chính – Marketing. Mục đích của việc ban hành quy định tổ chức thi này nhằm đảm bảo tính nghiêm túc trong công tác thi, kiểm tra đúng theo Quy chế của Bộ giáo dục và đào tạo, theo quy định của Nhà trường. Đảm bảo tính độc lập giữa quá trình dạy, học và thi nhằm ngăn chặn các hiện tượng tiêu cực trong quá trình đào tạo. Đảm bảo tính công bằng, khách quan và chặt chẽ trong công tác đánh giá kết quả học tập của người học, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường. Đồng thời, việc ban hành quy định tổ chức thi này cũng làm căn cứ để Hiệu trưởng phân công, bố trí, sử dụng nguồn nhân lực hợp lý trong Trường. Làm cơ sở cho tất cả các phòng, ban, khoa, bộ môn, giảng viên, cán bộ viên chức và toàn thể người học thực hiện tốt các chức năng, nhiệm vụ của mình trong công tác tổ chức thi kết thúc học phần.

Bên cạnh đó, quy định này là công cụ để tăng cường công tác quản lý, thanh tra, giám sát và xử lý các vi phạm trong quá trình tổ chức thi kết thúc học phần. Trong quy định tổ chức thi, có sự phân định rõ ràng các khâu từ quy định về đề thi, đáp án, hình thức thi, quy định về tổ chức kỳ thi chính, kỳ thi phụ, quy định về bảng điểm đánh giá quá trình, chấm thi, bảng điểm thi kết thúc học phần và công bố kết quả thi, phúc khảo điểm thi, bàn giao kết quả điểm thi và báo cáo, rút kinh nghiệm. Tất cả các khâu về tổ chức thi, ra đề thi, lưu trữ bảng điểm đều có quy

trình nhằm đảm bảo tính khách quan và công bằng cho người học. Cụ thể như Quy trình chấm thi kết thúc học phần tập trung; Quy trình đăng ký chấm phúc khảo kết thúc học phần; Quy trình ra đề thi, bảo mật, in sao đề thi kết thúc học phần; Quy trình lập kế hoạch tổ chức thi kết thúc học phần; Quy trình lưu trữ bảng điểm gốc; Quy trình phản hồi dữ liệu điểm, đăng ký bảng điểm cá nhân; Quy trình giao nhận bảng điểm quá trình và điểm thi kết thúc học phần; Quy trình điều chỉnh điểm cho người học; Quy trình quét điểm, xử lý kiểm dò, lập quyết định điều chỉnh, công bố điểm

6.2 Đảm bảo chất lượng đội ngũ chuyên trách

Tất cả các hoạt động của Nhà trường từ việc tuyển dụng CBVC, đánh giá CBVC, hoạt động phát triển đội ngũ đến việc thăng chức đều dựa trên các điều luật, quy định của nhà nước.

Đối với việc tuyển dụng CBVC, Nhà trường đang áp dụng theo quy trình "Tổ chức cán bộ" nhằm đảm bảo tính thống nhất, công khai, minh bạch, khuyến khích CBVC không ngừng học tập nâng cao trình độ. Việc đánh giá CBVC, Nhà trường có quy định về phân loại lao động, công tác thi đua khen thưởng và được thực hiện hằng năm dựa trên báo cáo cá nhân, đánh giá của trưởng đơn vị, lãnh đạo Nhà trường. Đồng thời, việc thăng chức được quy định rõ từ việc giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm, miễn

nhiệm được quy định rõ trong quy trình. Công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp ủy và cán bộ lãnh đạo cấp quản lý được phối hợp giữa Đảng ủy, Hội đồng trường, Ban giám hiệu.

6.3 Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị

Việc đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo của giảng viên và người học là một trong những yêu cầu quan trọng để đảm bảo chất lượng giáo dục. Hệ thống phòng học, phòng thực hành, phòng làm việc có đầy đủ các trang thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập, nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác. Nhà trường ban hành quy định về quản lý tài sản trong Nhà trường nhằm giúp cho việc quản lý và sử dụng tài sản trong trường được hợp nhất, sử dụng đúng mục đích.

6.4 Đảm bảo chất lượng công tác hỗ trợ người học

Ngoài giảng dạy và học tập, Nhà trường còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác để hỗ trợ người học về chế độ chính sách, nghiên cứu khoa học, chỗ ở, chăm sóc sức khỏe, hoàn thiện kỹ năng, việc làm sau khi tốt nghiệp.

Phòng Công tác sinh viên thực hiện các chế độ miễn giảm học phí, học bổng khuyến khích học tập, đánh giá kết quả rèn luyện, công tác xã hội của người học.

Để phục vụ nhu cầu nội trú của người học, Nhà trường đã dành một phần ngân sách lớn để đầu tư Ký túc xá. Hiện tại Ký túc xá Trường Đại học Tài chính - Marketing được bố trí tại 02 cơ sở chính, với tổng diện tích sàn xây dựng hơn 15.480 m², gồm 240 phòng ở, phục vụ cho 2.000 người học ở nội trú.

Ký túc xá được xây dựng hiện đại, thoáng mát, mỗi phòng đều có khu tắm giặt, vệ sinh riêng. Ở mỗi tầng đều được ưu tiên dành một phần diện tích cho sinh hoạt chung, được trang bị truyền hình cáp, bàn ghế, máy lọc nước (Quận 7); được Nhà trường quan tâm đầu tư sân thể thao đa năng, sân bóng đá, nhà thi đấu, hồ bơi (Quận 9). Công tác quản lý, phục vụ người học nội trú theo mô hình thân thiện, hiệu quả phù hợp với quản trị đại học hiện đại. Tất cả, nhằm tạo điều kiện tốt nhất trong ăn ở, sinh hoạt và học tập cho người học ở nội trú, góp phần thực hiện tốt mục tiêu và nhiệm vụ đào tạo của Nhà trường. Đồng thời để phục vụ nhu cầu văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao, Trường còn thuê thêm sân bãi như sân đá banh, hội trường, sân khấu nhằm phục vụ cho công tác văn nghệ, thể thao của CBVC và người học.

Trạm y tế thực hiện việc chăm sóc sức khỏe cho người học, sơ cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển lên tuyến trên trong trường hợp cần thiết. Hằng năm, vào đầu mỗi học kỳ,

phòng Công tác sinh viên và trạm y tế có tổ chức đăng ký BHYT, BHTT cho các người học có nhu cầu, tổ chức khám sức khỏe cho người học năm nhất, tổ chức thực hiện công tác phòng bệnh, vệ sinh an toàn thực phẩm, các bệnh xã hội..

Đoàn thanh niên và Hội sinh viên hỗ trợ tìm việc làm thêm cho những người học có hoàn cảnh khó khăn, thường xuyên tổ chức huấn luyện các kỹ năng cần thiết cho người học trong cuộc sống và học tập. Đoàn trường và đoàn khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động, hội thao, văn hóa văn nghệ, các buổi sinh hoạt học thuật, câu lạc bộ tiếng Anh thu hút rất nhiều người học tham gia.

Định kỳ mỗi năm hai lần, Nhà trường tổ chức Hội nghị Công tác sinh viên, thành phần tham dự gồm Ban giám hiệu, Lãnh đạo các Phòng, Khoa, Trung tâm, Viện. Mục đích buổi hội nghị nhằm tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của người học; lắng nghe những ý kiến đóng góp của người học; giải đáp và kịp thời đưa ra hướng giải quyết các vấn đề thắc mắc để người học hiểu rõ và yên tâm trong quá trình học tập tại Trường.

6.5 Thẩm định giữa các trường

Việc thẩm định giữa các trường sẽ được Trường thực hiện thông qua đánh giá ngoài cấp cơ sở theo tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT và cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA. Việc thẩm

định, đánh giá này sẽ giúp Nhà trường chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm với các trường khác và qua đó nhận diện được vị trí của Nhà trường trong hệ thống giáo dục của Việt Nam và khu vực.

6.6 Hệ thống thông tin quản lý của Nhà trường

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

Về phần mềm quản lý: Hệ thống quản lý đào tạo đã đi vào hoạt động trong một thời gian dài, mang lại nhiều lợi ích cho người học và giảng viên trong việc theo dõi việc học tập và giảng dạy của mình.

Hệ thống CNTT của các phòng ban chuyên môn trong Nhà trường như phòng KT- QLCL, phòng Tổ chức - Hành chính, phòng Quản lý khoa học, phòng Kế hoạch tài chính, phòng Công tác sinh viên... đều được xây dựng để đáp ứng các yêu cầu chuyên biệt.

Các thông tin được thu thập từ khảo sát người học, người học tốt nghiệp, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng là các dữ liệu quan trọng, căn cứ khách quan để Nhà trường tiến hành phân tích, đánh giá, không ngừng cải tiến các hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu, phục vụ trong Trường.

Người học có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường. Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống cơ sở dữ liệu của người học được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng Quản lý đào tạo, phòng KT - QLCL, phòng Công tác sinh viên, phòng Kế hoạch tài chính, các khoa/bộ môn đều có website riêng để cập nhật thông tin, sự kiện. Các tin tức cập nhật, các thông báo trên website chính của Trường đều được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Trung tâm TT&QLDL để kiểm tra và đăng tin. Hệ thống thông tin điện tử là kênh thông tin chủ đạo trong việc thực hiện công tác quản lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị và cá nhân trong toàn Trường.

6.7 Phân tích SWOT (Tự đánh giá)

Theo quy định của Bộ GD&ĐT, chu kỳ 05 năm, Nhà trường thực hiện đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ. Trong quá trình đánh giá, công cụ SWOT được sử dụng nhằm phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức đối với việc thực hiện tầm nhìn và sứ mạng, làm nền tảng xây dựng chiến lược phát triển Trường ở các giai đoạn tiếp theo. Kết quả phân tích SWOT không chỉ sử dụng trong công tác ĐBCL mà

còn là công cụ hữu dụng để cấp quản lý rà soát, đánh giá môi trường bên trong và bên ngoài của hoạt động tại Trường.

CHƯƠNG 7: TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

7.1 Trách nhiệm của Hội đồng đảm bảo chất lượng

- Xây dựng chiến lược, kế hoạch dài hạn, ngắn hạn về ĐBCL và cải tiến chất lượng giáo dục của Trường trình Hiệu trưởng thông qua.

- Định kỳ hằng năm, tổ chức họp triển khai và tổng kết tình hình thực hiện kế hoạch ĐBCL.

- Báo cáo Hiệu trưởng về tình hình thực hiện kế hoạch ĐBCL.

- Đề xuất, tham mưu, tư vấn giải pháp đảm bảo và cải tiến chất lượng giáo dục.

7.2 Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Trường

7.2.1 Phòng KT- QLCL (Tổ quản lý chất lượng)

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị. Là đơn vị đầu mối điều phối triển khai hoạt động ĐBCL trên cơ sở nghị

quyết và kế hoạch của Hội đồng ĐBCL được Hiệu trưởng phê duyệt.

- Đảm bảo hệ thống ĐBCL được thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến liên tục nhằm đảm bảo sự tương thích và phù hợp với thực tiễn của Trường

- Nâng cao nhận thức và thông tin đầy đủ đến tất cả các đơn vị và cá nhân có liên quan về hệ thống ĐBCL.

- Liên hệ với các cơ quan, hệ thống ĐBCL bên ngoài Trường nhằm đảm bảo tính hiệu quả và thực tiễn của hệ thống ĐBCL bên trong. Định kỳ tiến hành tự đánh giá toàn bộ hoạt động của Trường và đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục; tổ chức triển khai thực hiện đánh giá ngoài; bảo quản, lưu trữ hồ sơ tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục. Định kỳ báo cáo cơ quan chủ quản, các cơ quan quản lý nhà nước, trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục, Hiệu trưởng và Hội đồng ĐBCL về hoạt động đảm bảo và cải tiến chất lượng giáo dục.

- Thực hiện khảo sát lấy ý kiến cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên hỗ trợ về các nội dung liên quan đến yêu cầu của công tác đảm bảo và cải tiến chất lượng.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.

- Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành liên quan đến lĩnh vực quản lý và công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.
- Hoạch định, tổ chức, kiểm tra, giám sát và cải tiến hệ thống ĐBCL thông qua các hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ.
- Báo cáo định kỳ đến Ban giám hiệu về kết quả hoạt động của hệ thống ĐBCL và mọi nhu cầu về nguồn lực để cải tiến hệ thống ĐBCL.

7.2.2 Lãnh đạo phòng/trung tâm/viện

- Thực hiện kế hoạch, chỉ tiêu ĐBCL do Hiệu trưởng phê duyệt hằng năm thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao của đơn vị; báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Giám hiệu.
- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.
- Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành như: công văn, kế hoạch, thông báo, báo cáo tổng kết thực hiện nhiệm vụ, báo cáo công việc cá nhân; đồng thời lưu trữ, sắp xếp khoa học tất cả văn bản nhận được từ văn thư Trường hoặc từ các đơn vị khác.
- Triển khai đến cán bộ viên chức, giảng viên, nhân viên về các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị.

- Phối hợp với phòng KT - QLCL về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong.

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất cho Ban giám hiệu (thông qua phòng KT - QLCL) về tình hình hoạt động ĐBCL tại đơn vị.

7.2.3 Trách nhiệm của lãnh đạo khoa/bộ môn

- Thực hiện kế hoạch, chỉ tiêu ĐBCL do Hội đồng ĐBCL chất lượng giáo dục của Trường phê duyệt hằng năm; báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Giám hiệu.

- Kết nối, liên lạc người học tốt nghiệp; định kỳ hằng năm tổ chức gặp gỡ người học tốt nghiệp trong vòng 05 năm gần nhất.

- Xây dựng mối liên hệ, kết nối với doanh nghiệp và nhà tuyển dụng; định kỳ hằng năm tổ chức gặp gỡ doanh nghiệp và nhà tuyển dụng.

- Định kỳ hằng năm, khảo sát lấy ý kiến người học tốt nghiệp khóa học trong vòng 06 tháng đến 01 năm (kể từ ngày tốt nghiệp) về đánh giá chất lượng khóa học.

- Định kỳ hằng năm, khảo sát lấy ý kiến nhà tuyển dụng về chất lượng người học tốt nghiệp khóa học ra trường đang làm việc tại doanh nghiệp.

- Xử lý, thống kê số liệu và báo cáo kết quả khảo sát cho Ban Giám hiệu qua phòng KT- QLCL tổng hợp; Lưu dữ liệu và kết

quả báo cáo khảo sát nhằm phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng.

- Triển khai, quản lý các hoạt động phục vụ cộng đồng của đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học thuộc khoa.

- Triển khai tự đánh giá và kiểm định chất lượng chương trình đào tạo.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.

- Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành liên quan đến lĩnh vực quản lý, công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng như: công văn, kế hoạch, thông báo, báo cáo tổng kết, báo cáo công việc, hồ sơ giảng dạy của giảng viên, hồ sơ liên quan đến người học...; đồng thời lưu trữ, sắp xếp khoa học tất cả văn bản nhận được từ văn thư Trường hoặc từ các đơn vị khác.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động ĐBCL theo yêu cầu.

7.3 Trách nhiệm của các tổ chức Đảng, Đoàn thể

- Phối hợp với Ban Giám hiệu chỉ đạo thiết lập chính sách, cơ chế nhằm đảm bảo và cam kết các điều kiện ĐBCL.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.
- Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động ĐBCL theo yêu cầu
- Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành như: công văn, kế hoạch, thông báo, báo cáo tổng kết thực hiện nhiệm vụ, báo cáo công việc cá nhân...; đồng thời lưu trữ, sắp xếp khoa học tất cả văn bản nhận được từ văn thư Trường hoặc từ các đơn vị khác.