

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN
—oOo—

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ TỔ CHỨC GIÁO DỤC THEO TIÊU CHUẨN ISO 21001:2018

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3373/QĐ-KHTN ngày 20 tháng 10 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM)

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - NĂM 2026

MỤC LỤC

Lời nói đầu.....	5
PHẦN 1. GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG.....	7
1.1. Mục đích của Sổ tay Chất lượng	7
1.2. Thuật ngữ, định nghĩa và từ viết tắt.....	7
1.3. Cấu trúc của Sổ tay chất lượng.....	8
1.4. Phạm vi áp dụng	8
1.5. Đối tượng sử dụng	8
1.6. Quản lý và kiểm soát Sổ tay Chất lượng	8
1.7. Tài liệu viện dẫn	9
PHẦN 2. GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN.....	10
2.1. Tổng quan về Trường	10
2.2. Lịch sử hình thành và phát triển	11
2.3. Cơ cấu tổ chức	11
2.4. Sứ mạng	11
2.5. Tầm nhìn.....	11
2.6. Triết lý giáo dục.....	11
2.7. Giá trị cốt lõi.....	11
PHẦN 3. HỆ THỐNG QUẢN LÝ TỔ CHỨC GIÁO DỤC.....	12
3.1. Khái quát về Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	12
3.2. Mô hình quản trị Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	12
3.3. Nguyên tắc vận hành của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	13
3.4. Mô hình Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	13
3.5. Cấu trúc hệ thống tài liệu.....	14
3.6. Các quá trình của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục.....	14
3.7. Mối quan hệ giữa EOMS và hệ thống bảo đảm chất lượng	15
PHẦN 4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	16
4.1. Bối cảnh của Trường	16
4.2. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	16
4.3. Phạm vi của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	17
4.4. Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	18

PHẦN 5. LÃNH ĐẠO.....	19
5.1. Cam kết của lãnh đạo.....	19
5.2. Chính sách chất lượng	20
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục.....	21
PHẦN 6. HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG.....	22
6.1. Hoạch định hành động đối với rủi ro và cơ hội.....	22
6.2. Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện.....	22
6.3. Hoạch định và quản lý thay đổi.....	23
PHẦN 7. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ.....	24
7.1. Quản lý nguồn lực	24
7.2. Năng lực.....	25
7.3. Nhận thức.....	26
7.4. Trao đổi thông tin	27
7.5. Thông tin dạng văn bản	28
PHẦN 8. VẬN HÀNH HỆ THỐNG.....	30
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện.....	30
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	30
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ giáo dục.....	32
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	33
8.5. Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	35
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	37
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp.....	37
PHẦN 9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG.....	39
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	39
9.2. Đánh giá nội bộ.....	41
9.3. Xem xét của lãnh đạo	42
PHẦN 10. CẢI TIẾN.....	43
10.1. Sự không phù hợp và hành động khắc phục.....	43
10.2. Cải tiến liên tục.....	43
10.3. Cơ hội cải tiến.....	44
Phụ lục A. Ma trận đối chiếu giữa các điều khoản ISO 21001:2018 và Sổ tay Chất lượng	45
Phụ lục B. Danh mục các nhóm quy trình của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	46

LỜI NÓI ĐẦU

Trong hơn tám thập kỷ hình thành và phát triển, Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh luôn kiên định với sứ mạng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, phát triển khoa học cơ bản, thúc đẩy đổi mới sáng tạo và đóng góp cho sự phát triển bền vững của đất nước. Là một trong những trung tâm đào tạo và nghiên cứu khoa học hàng đầu của Việt Nam, Nhà trường không ngừng đổi mới mô hình quản trị, nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng nhằm đáp ứng yêu cầu của giáo dục đại học trong bối cảnh hội nhập quốc tế, chuyển đổi số và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học, công nghệ.

Trong môi trường giáo dục hiện đại, chất lượng không chỉ được nhìn nhận là kết quả của hoạt động đánh giá hay kiểm định mà còn là năng lực quản trị của tổ chức trong việc hoạch định, triển khai, kiểm soát và cải tiến liên tục mọi quá trình hoạt động. Đối với Trường Đại học Khoa học tự nhiên, chất lượng được xây dựng trên nền tảng của tinh thần trách nhiệm, sự chính trực trong học thuật, tư duy đổi mới sáng tạo và văn hóa cải tiến liên tục. Đây cũng là cơ sở để Nhà trường hiện thực hóa triết lý giáo dục "*Giáo dục toàn diện - Người học là trung tâm - Kiến tạo tri thức - Phục vụ cộng đồng*", đồng thời lan tỏa các giá trị cốt lõi "*Tri thức - Sáng tạo - Dẫn dắt*" trong toàn bộ hoạt động của mình.

Nhằm chuẩn hóa công tác quản trị, tăng cường hiệu lực và hiệu quả của các quá trình, Trường Đại học Khoa học tự nhiên xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục (Educational Organization Management System - EOMS) theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Hệ thống được thiết kế trên cơ sở tiếp cận theo quá trình, vận hành theo chu trình PDCA (Hoạch định - Thực hiện - Đánh giá - Cải tiến) và áp dụng tư duy quản lý dựa trên rủi ro, đồng thời được tích hợp với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục và hệ thống quản trị của Nhà trường. Thông qua đó, Nhà trường hướng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, sử dụng hiệu quả nguồn lực, tăng cường trách nhiệm giải trình và tạo lập môi trường giáo dục lấy người học làm trung tâm.

Sổ tay Chất lượng được ban hành nhằm mô tả tổng thể Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục của Trường, xác lập các nguyên tắc quản lý, định hướng triển khai các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và làm cơ sở thống nhất trong việc xây dựng, vận hành, đánh giá và cải tiến hệ thống trên phạm vi toàn Trường. Đồng thời, Sổ tay Chất lượng là tài liệu tham chiếu quan trọng phục vụ công tác quản lý, đánh giá nội bộ, kiểm định chất lượng giáo dục và các hoạt động cải tiến liên tục, góp phần xây dựng văn hóa chất lượng và nâng cao năng lực quản trị đại học.

Hiệu trưởng cam kết tạo mọi điều kiện cần thiết để Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục được triển khai đồng bộ, vận hành hiệu quả và không ngừng được cải tiến. Sự thành công của hệ thống không chỉ phụ thuộc vào các quy trình và công cụ quản lý mà còn được xây dựng từ sự tham gia tích cực, tinh thần trách nhiệm và sự hợp tác của toàn thể viên chức, người lao động, người học và các bên quan tâm. Mỗi thành viên của Nhà trường đều là một chủ thể quan trọng trong việc kiến tạo, duy trì và phát triển văn hóa chất lượng.

Với truyền thống hơn tám mươi năm xây dựng và phát triển, cùng khát vọng đổi mới, sáng tạo và hội nhập quốc tế, Nhà trường sẽ tiếp tục hoàn thiện Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục theo hướng hiện đại, minh bạch và hiệu quả; không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và phục vụ cộng đồng, góp phần khẳng định vị thế của một đại học nghiên cứu tiên phong trong khu vực và từng bước vươn tầm quốc tế.

HIỆU TRƯỞNG
Trường Đại học Khoa học tự nhiên
Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

PHẦN 1

GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1.1. Mục đích của Sổ tay Chất lượng

Sổ tay Chất lượng là tài liệu khung của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục của Trường, được xây dựng nhằm thiết lập các nguyên tắc chung cho việc xây dựng, triển khai, vận hành, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Sổ tay Chất lượng mô tả cấu trúc của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục, các nguyên tắc vận hành, mối quan hệ giữa các quá trình và trách nhiệm của các đơn vị trong việc thực hiện các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Đồng thời, Sổ tay Chất lượng là tài liệu tham chiếu thống nhất trong toàn Trường, phục vụ công tác quản lý, đánh giá nội bộ, kiểm định chất lượng giáo dục và cải tiến liên tục.

Sổ tay Chất lượng không thay thế các quy định của pháp luật, các quy định của Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh hoặc các văn bản quản lý nội bộ của Trường mà là tài liệu định hướng cho việc quản lý và vận hành Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục.

1.2. Thuật ngữ, định nghĩa và từ viết tắt

Trong Sổ tay Chất lượng này, các thuật ngữ và định nghĩa được áp dụng theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và các quy định hiện hành của pháp luật.

Các từ viết tắt sử dụng trong Sổ tay Chất lượng bao gồm:

- EOMS: Educational Organization Management System
- HTQL TCGD: Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục
- ISO: International Organization for Standardization
- PDCA: Plan-Do-Check-Act (Hoạch định-Thực hiện-Kiểm tra-Cải tiến)
- SWOT: Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats (Điểm mạnh-Điểm yếu-Cơ hội-Thách thức)
- Bộ GD&ĐT: Bộ Giáo dục và Đào tạo
- ĐHQG-HCM: Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
- Trường ĐH KHTN: Trường Đại học Khoa học tự nhiên

1.3. Cấu trúc của Sổ tay Chất lượng

Sổ tay Chất lượng được xây dựng tương ứng với cấu trúc của tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Sau phần giới thiệu, nội dung Sổ tay Chất lượng được tổ chức thành các phần phản ánh bối cảnh của tổ chức, vai trò lãnh đạo, hoạch định, hỗ trợ, vận hành, đánh giá kết quả hoạt động và cải tiến của HTQL TCGD. Cấu trúc này bảo đảm sự thống nhất với chu trình PDCA, tạo thuận lợi cho việc áp dụng, đánh giá và cải tiến HTQL TCGD.

1.4. Phạm vi áp dụng

Sổ tay Chất lượng được áp dụng thống nhất đối với toàn bộ HTQL TCGD của Nhà trường.

Phạm vi của HTQL TCGD bao gồm toàn bộ các quá trình thuộc phạm vi quản lý của Nhà trường có ảnh hưởng đến việc thực hiện sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu chiến lược và chất lượng các hoạt động giáo dục.

Phạm vi áp dụng của HTQL TCGD được quy định tại Phần 4 của Sổ tay Chất lượng và được xem xét, cập nhật khi cần thiết.

1.5. Đối tượng sử dụng

Sổ tay Chất lượng là tài liệu tham chiếu chung cho Hiệu trưởng, các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường, viên chức, người lao động và các cá nhân tham gia xây dựng, vận hành, đánh giá và cải tiến HTQL TCGD. Sổ tay Chất lượng cũng được sử dụng làm tài liệu tham khảo trong các hoạt động đánh giá nội bộ, đánh giá chứng nhận, kiểm định chất lượng giáo dục và các hoạt động đánh giá khác theo quy định.

Việc cung cấp và sử dụng Sổ tay Chất lượng đối với các tổ chức, cá nhân bên ngoài Trường được thực hiện theo quy định về quản lý thông tin dạng văn bản và các quy định có liên quan.

1.6. Quản lý và kiểm soát Sổ tay Chất lượng

Sổ tay Chất lượng là tài liệu thuộc HTQL TCGD và được quản lý theo Quy trình quản lý thông tin dạng văn bản của Nhà trường. Việc xây dựng, xem xét, phê duyệt, ban hành, sửa đổi, cập nhật, phân phối, lưu trữ và hủy bỏ Sổ tay Chất lượng được thực hiện thống nhất nhằm bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, khả năng truy xuất và hiệu lực của tài liệu.

Sổ tay Chất lượng được rà soát định kỳ hoặc khi có sự thay đổi của tiêu chuẩn ISO 21001, quy định của pháp luật, chiến lược phát triển, cơ cấu tổ chức, phạm vi của HTQL TCGD hoặc khi có yêu cầu từ các hoạt động đánh giá, xem xét của lãnh đạo và cải tiến

hệ thống. Chỉ phiên bản đang có hiệu lực mới được sử dụng trong quá trình vận hành HTQL TCGD.

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng là đơn vị đầu mối tham mưu việc xây dựng, quản lý, rà soát và cập nhật Sổ tay Chất lượng.

1.7. Tài liệu viện dẫn

Sổ tay Chất lượng được xây dựng trên cơ sở các tài liệu sau:

- Tiêu chuẩn ISO 21001:2018 (TCVN ISO 21001:2019);
- Các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước về giáo dục đại học và các lĩnh vực có liên quan;
- Các quy định, thông tư và văn bản hướng dẫn của Bộ GD&ĐT;
- Các quy định của ĐHQG-HCM;
- Các quy định, quy trình và văn bản quản lý nội bộ của Trường.

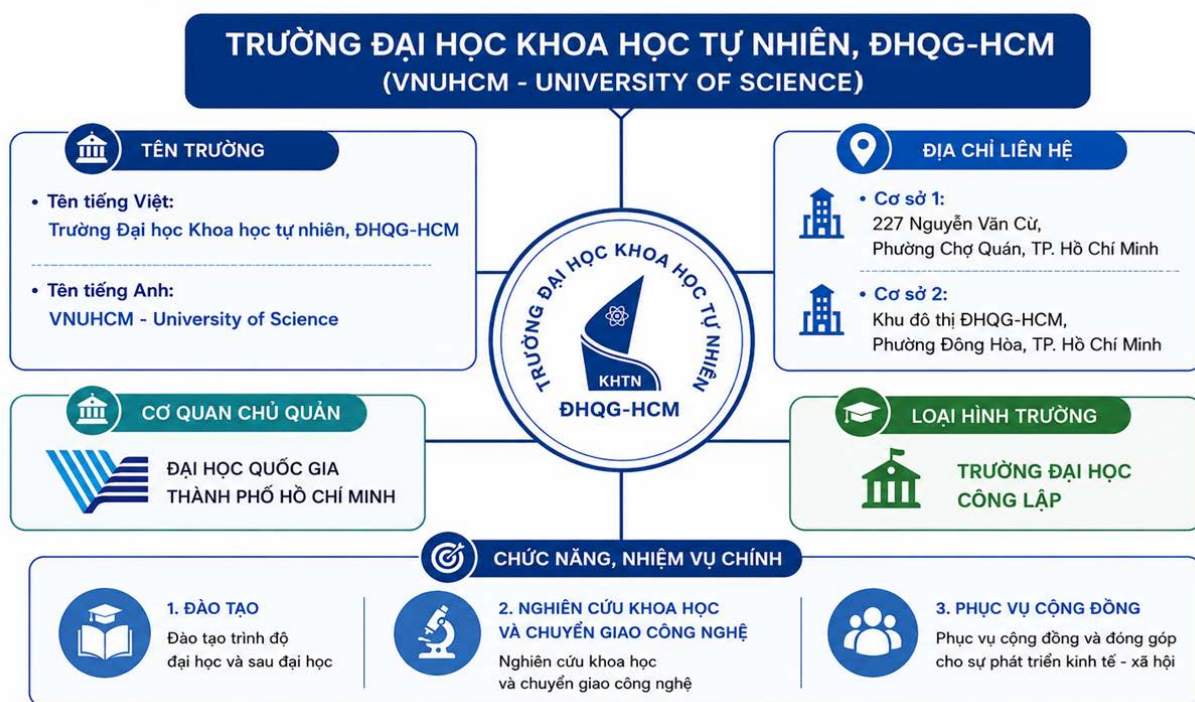
PHẦN 2

GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

2.1. Tổng quan về Trường

Trường ĐH KHTN là trường đại học thành viên của ĐHQG-HCM, có chức năng đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, chuyển giao tri thức và phục vụ cộng đồng trong các lĩnh vực khoa học tự nhiên, khoa học sự sống, khoa học dữ liệu, khoa học liên ngành và công nghệ.

Với vai trò là một trong những cơ sở giáo dục đại học và nghiên cứu khoa học hàng đầu của Việt Nam, Nhà trường luôn giữ vị trí tiên phong trong phát triển khoa học cơ bản, đồng thời thúc đẩy nghiên cứu ứng dụng và đổi mới sáng tạo nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế.



Hoạt động của Nhà trường được tổ chức theo định hướng đại học nghiên cứu, bảo đảm sự gắn kết giữa đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và phục vụ cộng đồng. Trên nền tảng tự chủ đại học, trách nhiệm giải trình và quản trị hiện đại, Nhà trường không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động, mở rộng hợp tác quốc tế và khẳng định vị thế trong hệ thống giáo dục đại học khu vực và thế giới.

2.2. Lịch sử hình thành và phát triển

Trường ĐH KHTN có bề dày truyền thống gắn liền với sự hình thành và phát triển của nền giáo dục đại học hiện đại ở Việt Nam. Tiền thân của Trường là Trường Cao đẳng Khoa học thuộc Viện Đại học Đông Dương, được thành lập năm 1941. Ngày 30 tháng 3 năm 1996, Trường ĐH KHTN được thành lập trên cơ sở tách từ Trường Đại học Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh và trở thành trường đại học thành viên của ĐHQG-HCM. Kể từ đó, Nhà trường không ngừng phát triển về quy mô đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế; đào tạo nhiều thế hệ nguồn nhân lực chất lượng cao và có nhiều đóng góp quan trọng cho sự phát triển của khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo của đất nước.

2.3. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của Trường được xây dựng và vận hành theo quy định của Luật Giáo dục đại học, Quy chế tổ chức và hoạt động của ĐHQG-HCM, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường cùng các quy định của pháp luật có liên quan.

Nhà trường tổ chức bộ máy quản lý theo mô hình quản trị phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và định hướng phát triển của Nhà trường, bảo đảm sự phối hợp giữa các đơn vị trong quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và phục vụ cộng đồng. Cơ cấu tổ chức của Nhà trường bao gồm Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng; các hội đồng tư vấn; các phòng chức năng và Thư viện; các khoa và bộ môn; các viện nghiên cứu; các trung tâm và các đơn vị trực thuộc; cùng các tổ chức đoàn thể và các tổ chức khác được thành lập theo quy định.

Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của từng đơn vị được quy định trong Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường và các văn bản quản lý có liên quan.

2.4. Sứ mạng

Trường ĐH KHTN là trung tâm đào tạo, nghiên cứu, phát triển và triển khai ứng dụng khoa học công nghệ, cung cấp nguồn nhân lực và sản phẩm khoa học công nghệ đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội đất nước.

2.5. Tầm nhìn

Trường ĐH KHTN hướng đến trở thành một trường đại học nghiên cứu hàng đầu Châu Á về đào tạo, nghiên cứu khoa học, công nghệ nền tảng của kinh tế tri thức và kinh tế số.

2.6. Triết lý giáo dục

Giáo dục toàn diện; Người học là trung tâm; Kiến tạo tri thức; Phục vụ cộng đồng.

2.7. Giá trị cốt lõi

Tri thức - Sáng tạo - Dẫn dắt.

PHẦN 3

HỆ THỐNG QUẢN LÝ TỔ CHỨC GIÁO DỤC

3.1. Khái quát về Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

Nhà trường xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQL TCGD theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018 nhằm bảo đảm các hoạt động của Nhà trường được quản lý thống nhất, hiệu lực, hiệu quả và hướng đến cải tiến liên tục.

HTQL TCGD được xây dựng phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, chiến lược phát triển và đặc điểm hoạt động của Nhà trường; đồng thời đáp ứng các yêu cầu của pháp luật, các quy định của ĐHQG-HCM và các yêu cầu của các bên quan tâm.

HTQL TCGD được tích hợp trong hệ thống quản trị của Nhà trường và có mối liên kết chặt chẽ với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục và các hệ thống quản lý khác nhằm tạo lập cơ chế quản trị thống nhất, đồng bộ và hướng đến nâng cao chất lượng giáo dục.

3.2. Mô hình quản trị Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

HTQL TCGD được vận hành thông qua cơ cấu quản trị thống nhất từ cấp Trường đến các đơn vị thuộc và trực thuộc. Cơ cấu quản trị xác định rõ trách nhiệm của Hiệu trưởng, các hội đồng tư vấn, các đơn vị chức năng và các đơn vị chuyên môn trong việc xây dựng, triển khai, theo dõi và cải tiến hệ thống.



Hiệu trưởng là người chịu trách nhiệm cao nhất đối với hiệu lực của HTQL TCGD. Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng là đơn vị đầu mối tham mưu, điều phối và theo dõi việc triển khai hệ thống. Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường có trách nhiệm tổ chức thực hiện các quá trình thuộc phạm vi quản lý của mình và phối hợp với các đơn vị

liên quan nhằm bảo đảm HTQL TCGD được vận hành thống nhất, hiệu quả và cải tiến liên tục.

3.3. Nguyên tắc vận hành của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

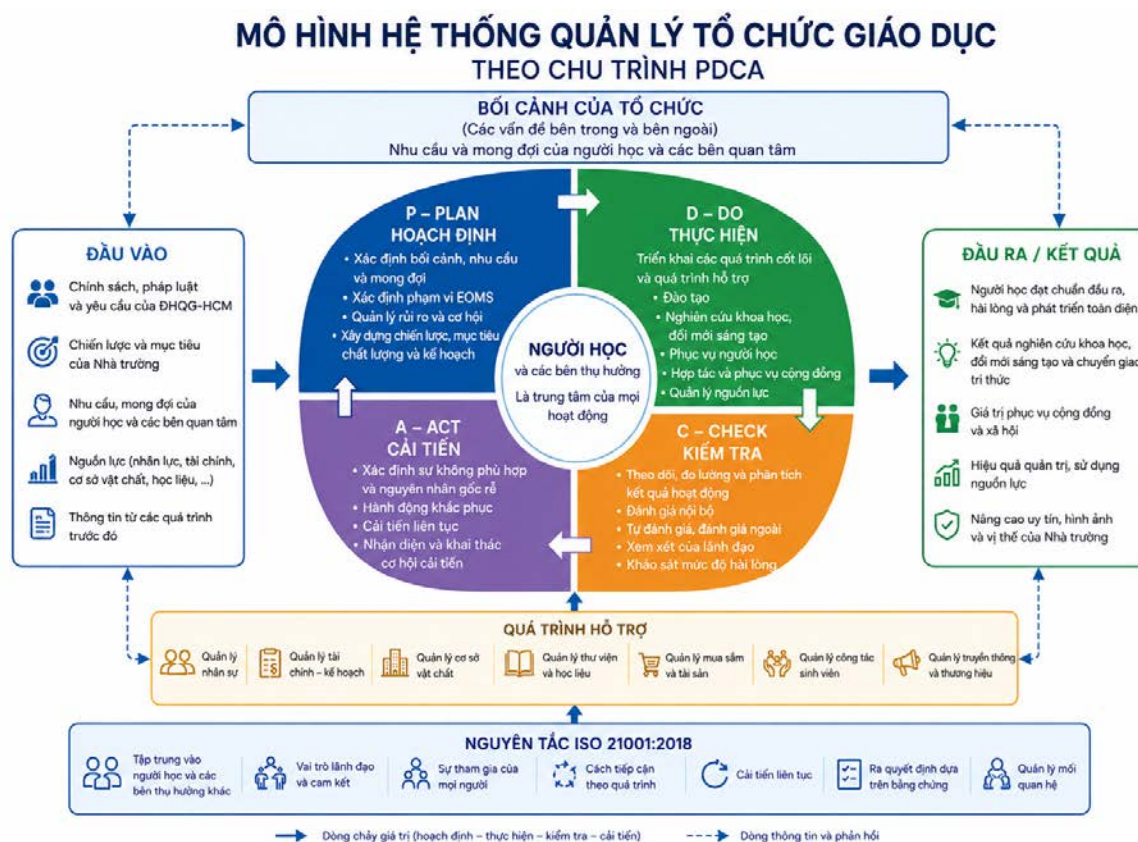
HTQL TCGD của Trường được vận hành theo phương pháp tiếp cận quá trình, bảo đảm sự liên kết và phối hợp giữa các đơn vị trong việc thực hiện các hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

Việc vận hành hệ thống lấy người học và các bên thụ hưởng làm trung tâm; được định hướng bởi sự lãnh đạo và cam kết của Hiệu trưởng; dựa trên dữ liệu, minh chứng và tư duy dựa trên rủi ro, cơ hội để hỗ trợ việc ra quyết định và nâng cao hiệu quả quản lý.

Nhà trường duy trì văn hóa cải tiến liên tục, đồng thời bảo đảm mọi hoạt động của HTQL TCGD tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định của ĐHQG-HCM, các quy định nội bộ của Trường và các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

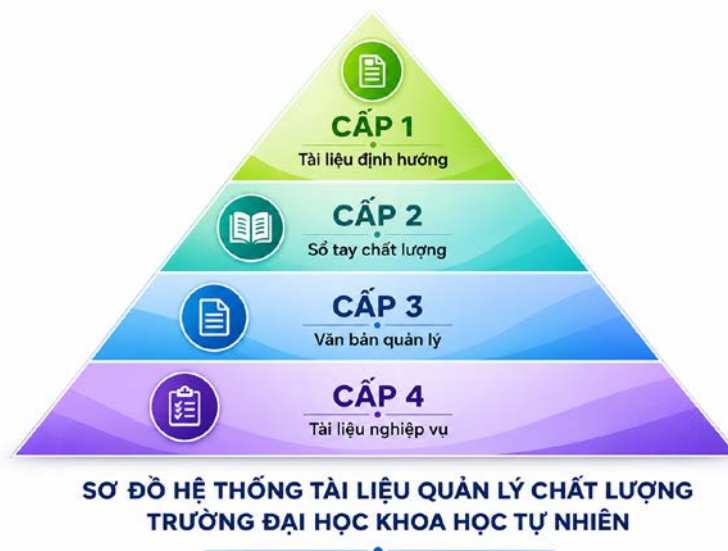
3.4. Mô hình Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

HTQL TCGD được xây dựng theo mô hình quản lý theo quá trình và vận hành theo chu trình PDCA. Trong mô hình này, các quá trình được xác định theo chuỗi giá trị và có sự tương tác, hỗ trợ lẫn nhau nhằm tạo ra giá trị cho người học và các bên thụ hưởng.



3.5. Cấu trúc hệ thống tài liệu

Hệ thống tài liệu của HTQL TCGD được xây dựng theo mô hình phân cấp nhằm bảo đảm tính thống nhất, khả năng kiểm soát và tính nhất quán trong toàn bộ hoạt động của Nhà trường. Cấu trúc tài liệu phản ánh mối quan hệ giữa định hướng chiến lược, yêu cầu quản lý và hoạt động thực tiễn, đồng thời hỗ trợ việc triển khai, giám sát, đánh giá và cải tiến các quá trình của HTQL TCGD.



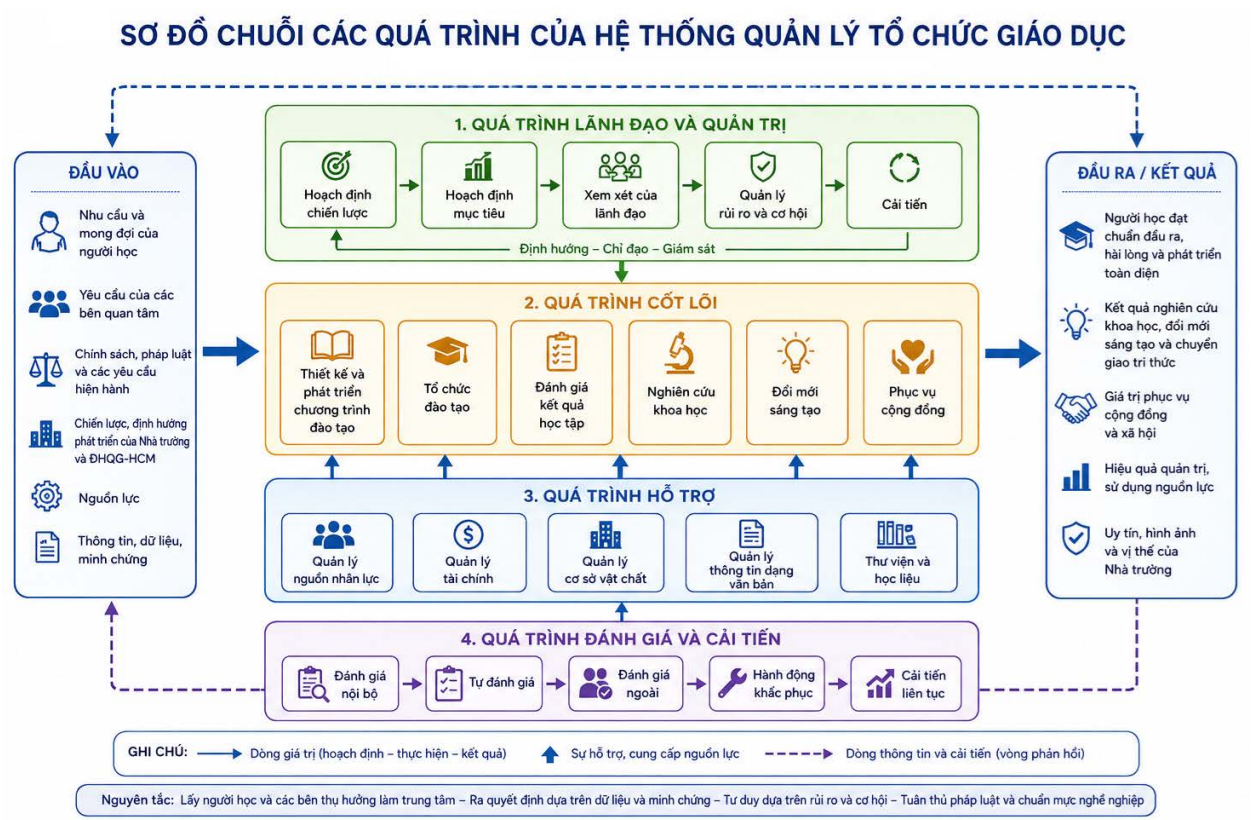
Ở cấp cao nhất là các tài liệu định hướng, bao gồm chiến lược phát triển, Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và các văn bản quản trị cấp cao của Nhà trường. Trên nền tảng đó, Sổ tay Chất lượng là tài liệu mô tả HTQL TCGD. Các quy chế, quy định, quy trình và hướng dẫn nghiệp vụ cụ thể hóa các yêu cầu của hệ thống đối với từng lĩnh vực hoạt động, trong khi các biểu mẫu, hồ sơ, báo cáo và minh chứng là cơ sở để ghi nhận kết quả thực hiện, phục vụ công tác kiểm soát, đánh giá và cải tiến.

Toàn bộ hệ thống tài liệu được quản lý theo quy định về kiểm soát thông tin dạng văn bản của Nhà trường, bảo đảm tính chính xác, tính toàn vẹn, tính bảo mật, khả năng truy xuất và cập nhật trong suốt vòng đời của tài liệu. Việc quản lý thống nhất hệ thống tài liệu góp phần bảo đảm hiệu lực của HTQL TCGD và hỗ trợ quá trình chuyển đổi số trong công tác quản trị đại học.

3.6. Các quá trình của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

HTQL TCGD của Trường được xây dựng theo phương pháp tiếp cận quá trình, bao gồm các quá trình cần thiết để thực hiện sứ mạng, đạt được các mục tiêu chiến lược và bảo đảm chất lượng các hoạt động của Nhà trường. Các quá trình được xác định, quản lý và cải tiến trên cơ sở chu trình PDCA, đồng thời có sự tương tác và hỗ trợ lẫn nhau trong toàn bộ hệ thống.

Các quá trình của HTQL TCGD được tổ chức thành bốn nhóm. Nhóm quá trình lãnh đạo và quản trị định hướng hoạt động của Nhà trường thông qua việc hoạch định chiến lược, xác lập mục tiêu, quản lý rủi ro và cơ hội, xem xét của lãnh đạo và chỉ đạo cải tiến hệ thống. Nhóm quá trình cốt lõi tạo ra giá trị trực tiếp cho người học và xã hội thông qua các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và phục vụ cộng đồng. Nhóm quá trình hỗ trợ bảo đảm các nguồn lực cần thiết về nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất, thông tin dạng văn bản, thư viện và học liệu để các quá trình khác được vận hành hiệu quả. Nhóm quá trình đánh giá và cải tiến cung cấp cơ chế theo dõi, đánh giá và cải tiến liên tục nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQL TCGD.



3.7. Mối quan hệ giữa EOMS và hệ thống bảo đảm chất lượng

HTQL TCGD theo ISO 21001:2018 được triển khai thống nhất với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của Nhà trường và được tích hợp với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của Nhà trường và có mối liên hệ chặt chẽ với các hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục theo quy định của Bộ GD&ĐT.

Các quy trình của EOMS được xây dựng trên nguyên tắc không chồng chéo với các quy định hiện hành mà tạo lập khuôn khổ quản trị thống nhất, góp phần nâng cao hiệu quả điều hành, tăng cường trách nhiệm giải trình và thúc đẩy văn hóa chất lượng trong toàn Trường.

PHẦN 4

BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1. Bối cảnh của Trường

(Điều 4.1 – ISO 21001:2018)

Nhà trường xác định và thường xuyên xem xét bối cảnh hoạt động nhằm bảo đảm HTQL TCGD luôn phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, chiến lược phát triển và các mục tiêu chất lượng của Trường. Việc phân tích bối cảnh giúp nhận diện các yếu tố bên trong và bên ngoài có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của HTQL TCGD, đồng thời là cơ sở cho việc hoạch định chiến lược, quản lý rủi ro và cơ hội, phân bổ nguồn lực và cải tiến liên tục.

Bối cảnh bên ngoài của Trường được xem xét trên cơ sở các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về giáo dục đại học, chiến lược phát triển của ĐHQG-HCM, các quy định của cơ quan quản lý nhà nước, nhu cầu của thị trường lao động, yêu cầu của xã hội, sự phát triển của khoa học cơ bản, đổi mới sáng tạo và hội nhập quốc tế. Nhà trường thường xuyên theo dõi sự thay đổi về nhu cầu và mong đợi của người học, nhà tuyển dụng, đối tác và các bên quan tâm để kịp thời điều chỉnh các hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

Bối cảnh bên trong của Trường được xem xét trên cơ sở năng lực và điều kiện thực tế của Nhà trường, bao gồm cơ cấu tổ chức, đội ngũ viên chức và người lao động, năng lực đào tạo và nghiên cứu khoa học, hệ thống quản trị, nguồn lực tài chính, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, hệ thống bảo đảm chất lượng, văn hóa tổ chức và các nguồn lực khác có liên quan. Việc đánh giá bối cảnh bên trong giúp Nhà trường xác định khả năng thực hiện các mục tiêu chiến lược và mục tiêu chất lượng, đồng thời nâng cao hiệu quả vận hành HTQL TCGD.

4.2. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

(Điều 4.2 – ISO 21001:2018)

Nhà trường xác định rằng việc nhận diện và đáp ứng nhu cầu, mong đợi của các bên quan tâm là điều kiện quan trọng để bảo đảm chất lượng và nâng cao hiệu quả hoạt động của HTQL TCGD. Các bên quan tâm được xác định trên cơ sở mối liên hệ với hoạt động của Nhà trường và mức độ ảnh hưởng đến việc xây dựng, vận hành và cải tiến HTQL TCGD.

Các bên quan tâm của Trường bao gồm người học, cựu người học, viên chức và người lao động, phụ huynh, doanh nghiệp, cơ quan sử dụng lao động, Bộ GD&ĐT, ĐHQG-HCM, các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục, các đối tác học thuật trong và ngoài nước, các tổ chức nghiên cứu, cộng đồng khoa học và xã hội. Mỗi nhóm bên quan tâm có những yêu cầu và kỳ vọng khác nhau đối với chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ hỗ trợ, trách nhiệm xã hội và hiệu quả quản trị của Nhà trường.

Trong quá trình xác định nhu cầu của người học, Nhà trường đặc biệt quan tâm đến người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận, cơ hội tham gia bình đẳng và môi trường học tập hòa nhập.

Nhà trường duy trì các kênh phù hợp để thu thập, phân tích và đánh giá thông tin về nhu cầu, mong đợi và mức độ hài lòng của các bên quan tâm. Kết quả được sử dụng làm căn cứ để rà soát mục tiêu chất lượng, cải tiến chương trình đào tạo, hoàn thiện các quá trình quản trị và nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục.

Nhà trường định kỳ rà soát các yêu cầu của các bên quan tâm để xác định những yêu cầu cần được tích hợp vào HTQL TCGD và theo dõi việc thực hiện các yêu cầu đó nhằm bảo đảm tính phù hợp, hiệu lực và cải tiến liên tục của hệ thống.

4.3. Phạm vi của Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

(Điều 4.3 – ISO 21001:2018)

Nhà trường xác định phạm vi của HTQL TCGD trên cơ sở bối cảnh hoạt động của Trường, nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, các yêu cầu của pháp luật và chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định của ĐHQG-HCM và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

HTQL TCGD được áp dụng thống nhất đối với toàn bộ các hoạt động thuộc chức năng, nhiệm vụ của Nhà trường, bao gồm các hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, chuyển giao tri thức và công nghệ, hợp tác trong nước và quốc tế, phục vụ cộng đồng cùng các quá trình hỗ trợ có ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục. Phạm vi áp dụng bao phủ toàn bộ các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Nhà trường áp dụng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 đối với HTQL TCGD và không loại trừ bất kỳ yêu cầu nào của tiêu chuẩn có liên quan đến phạm vi hoạt động của Nhà trường.

Phạm vi của HTQL TCGD được xem xét định kỳ hoặc khi có sự thay đổi về bối cảnh hoạt động, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, chiến lược phát triển, các yêu cầu của pháp luật hoặc các bên quan tâm nhằm bảo đảm tính phù hợp, đầy đủ và hiệu lực của hệ thống.

4.4. Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

(Điều 4.4 – ISO 21001:2018)

Nhà trường xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQL TCGD theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 nhằm bảo đảm các hoạt động của Trường được quản lý thống nhất, hiệu lực, hiệu quả và đáp ứng yêu cầu của người học, các bên quan tâm cũng như các quy định của cơ quan quản lý nhà nước.

HTQL TCGD được xây dựng theo phương pháp tiếp cận quá trình, trong đó các quá trình cần thiết để thực hiện sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu chiến lược của Nhà trường được xác định, quản lý và vận hành theo chu trình PDCA. Mỗi quá trình được xác định rõ mục tiêu, đầu vào, đầu ra, trình tự và sự tương tác với các quá trình khác; đồng thời được phân công đơn vị chủ trì, bố trí nguồn lực, xác định tiêu chí đánh giá và phương thức kiểm soát nhằm bảo đảm đạt được kết quả dự kiến.

Nhà trường thường xuyên theo dõi, đánh giá và rà soát hiệu lực của các quá trình thông qua các chỉ số đánh giá, kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng, phản hồi của người học và các bên quan tâm, kết quả đánh giá nội bộ, tự đánh giá, đánh giá ngoài, xem xét của lãnh đạo và các hoạt động quản lý rủi ro và cơ hội. Trên cơ sở đó, các quá trình được điều chỉnh và cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả quản trị, chất lượng giáo dục và khả năng đáp ứng yêu cầu của các bên quan tâm.

HTQL TCGD được triển khai thống nhất trong toàn Trường và được tích hợp với hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong cùng các hoạt động quản trị của Nhà trường. Việc tích hợp này góp phần bảo đảm sự phối hợp giữa các đơn vị, sử dụng hiệu quả các nguồn lực, tăng cường trách nhiệm giải trình và thúc đẩy văn hóa chất lượng, qua đó hỗ trợ thực hiện chiến lược phát triển và cải tiến liên tục của Nhà trường.

PHẦN 5

LÃNH ĐẠO

5.1. Cam kết của Lãnh đạo

(Điều 5.1 – ISO 21001:2018)

5.1.1. Khái quát

Hiệu trưởng Nhà trường chịu trách nhiệm cao nhất đối với việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến liên tục HTQL TCGD; đồng thời bảo đảm hệ thống được tích hợp vào các hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và phục vụ cộng đồng của Nhà trường.

Hiệu trưởng thể hiện vai trò lãnh đạo và cam kết đối với HTQL TCGD thông qua việc ban hành Chính sách chất lượng, thiết lập mục tiêu chất lượng, bảo đảm các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 được tích hợp vào các quá trình của Nhà trường và thúc đẩy phương pháp tiếp cận theo quá trình, tư duy dựa trên rủi ro và chu trình PDCA trong toàn bộ hệ thống.

Hiệu trưởng bảo đảm cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết, thúc đẩy văn hóa chất lượng, khuyến khích cải tiến liên tục và định kỳ xem xét HTQL TCGD nhằm bảo đảm hệ thống luôn phù hợp, hiệu lực và hiệu quả.

5.1.2. Hướng vào người học và các bên thụ hưởng khác

Nhà trường lấy người học làm trung tâm trong việc hoạch định, triển khai, đánh giá và cải tiến các sản phẩm và dịch vụ giáo dục. Hiệu trưởng chỉ đạo việc xác định, xem xét và đáp ứng các nhu cầu, mong đợi của người học, người học sau tốt nghiệp, nhà tuyển dụng, đối tác và các bên quan tâm nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và mức độ hài lòng của các bên thụ hưởng. Các yêu cầu của người học và các bên thụ hưởng khác được xem xét trong quá trình xây dựng chương trình đào tạo, tổ chức đào tạo, cung cấp dịch vụ hỗ trợ, đánh giá kết quả học tập và cải tiến các quá trình của HTQL TCGD. Nhà trường duy trì các kênh trao đổi thông tin, tiếp nhận phản hồi và đánh giá mức độ hài lòng để làm cơ sở cho việc nâng cao chất lượng và cải tiến liên tục.

5.1.3. Yêu cầu bổ sung đối với việc giáo dục theo nhu cầu đặc biệt

Nhà trường cam kết tạo điều kiện để người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt được tiếp cận bình đẳng đối với các sản phẩm và dịch vụ giáo dục phù hợp với điều kiện thực

tế và các quy định của pháp luật. Trong quá trình xây dựng, triển khai và cải tiến HTQL TCGD, Hiệu trưởng chỉ đạo việc xem xét các nhu cầu hỗ trợ hợp lý đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt; bảo đảm khả năng tiếp cận, môi trường học tập hòa nhập, sự tham gia đầy đủ vào các hoạt động đào tạo và việc sử dụng các dịch vụ hỗ trợ của Nhà trường.

Các biện pháp hỗ trợ được rà soát và cải tiến thường xuyên nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và nâng cao chất lượng giáo dục.

5.2. Chính sách chất lượng

(Điều 5.2 – ISO 21001:2018)

5.2.1. Xây dựng chính sách

Nhà trường ban hành Chính sách chất lượng nhằm định hướng cho việc xây dựng, triển khai, duy trì và cải tiến liên tục HTQL TCGD theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

Chính sách chất lượng được ban hành phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, triết lý giáo dục, giá trị cốt lõi, chiến lược phát triển và bối cảnh hoạt động của Nhà trường; phản ánh cam kết của lãnh đạo đối với việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục đáp ứng yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm, đồng thời đáp ứng các quy định của pháp luật và các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

Chính sách chất lượng là cơ sở để thiết lập mục tiêu chất lượng, định hướng việc quản lý các quá trình của HTQL TCGD và thúc đẩy văn hóa chất lượng, tư duy dựa trên rủi ro và cải tiến liên tục trong toàn Trường.

Chính sách chất lượng được định kỳ xem xét và cập nhật nhằm bảo đảm luôn phù hợp với định hướng phát triển và những thay đổi của bối cảnh hoạt động.

5.2.2. Trao đổi thông tin về chính sách

Hiệu trưởng chịu trách nhiệm công bố và truyền thông Chính sách chất lượng đến toàn thể viên chức, người lao động và các đơn vị thuộc, trực thuộc Nhà trường bằng các hình thức phù hợp nhằm bảo đảm mọi thành viên đều nhận thức được nội dung chính sách và trách nhiệm của mình trong việc thực hiện HTQL TCGD.

Chính sách chất lượng được duy trì dưới dạng thông tin dạng văn bản, được phổ biến thông qua các hoạt động truyền thông nội bộ và được cung cấp cho các bên quan tâm khi thích hợp.

Nhà trường định kỳ rà soát mức độ phù hợp và hiệu lực của Chính sách chất lượng, đồng thời cập nhật, truyền thông lại khi có sự thay đổi về chiến lược phát triển, bối cảnh hoạt động hoặc các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục

(Điều 5.3 – ISO 21001:2018)

Hiệu trưởng xác định, phân công và truyền đạt rõ vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị và cá nhân tham gia HTQL TCGD nhằm bảo đảm các quá trình được triển khai thống nhất, hiệu lực và hiệu quả. Việc phân công được thực hiện phù hợp với Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường, chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị và các yêu cầu của HTQL TCGD.

Hiệu trưởng chịu trách nhiệm cao nhất đối với hiệu lực của HTQL TCGD. Các Phó Hiệu trưởng, các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường, viên chức và người lao động có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ được phân công, phối hợp triển khai các quá trình thuộc phạm vi quản lý, bảo đảm tuân thủ các yêu cầu của HTQL TCGD và định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng là đơn vị đầu mối tham mưu, điều phối, theo dõi và đánh giá việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQL TCGD; đồng thời tham mưu cho Hiệu trưởng các giải pháp nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống.

Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn được rà soát, cập nhật khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ hoặc các yêu cầu của HTQL TCGD nhằm bảo đảm tính rõ ràng, thống nhất và hiệu lực trong quá trình vận hành.

PHẦN 6

HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG

6.1. Hoạch định hành động đối với rủi ro và cơ hội

(Điều 6.1 – ISO 21001:2018)

Nhà trường thực hiện việc hoạch định các hành động nhằm nhận diện, đánh giá và xử lý các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQL TCGD. Việc quản lý rủi ro và cơ hội được thực hiện nhằm bảo đảm hệ thống vận hành hiệu lực, nâng cao khả năng đạt được các mục tiêu chất lượng, hạn chế các tác động bất lợi và tạo điều kiện cho đổi mới, cải tiến cũng như phát triển bền vững của Nhà trường.

Việc nhận diện rủi ro và cơ hội được thực hiện trên cơ sở phân tích bối cảnh hoạt động của Nhà trường, nhu cầu và mong đợi của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm, các yêu cầu của pháp luật, cùng với kết quả theo dõi, đánh giá các quá trình của HTQL TCGD. Rủi ro và cơ hội được xem xét trong toàn bộ các hoạt động của Nhà trường, bao gồm quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, phục vụ cộng đồng và các hoạt động hỗ trợ.

Các hành động đối với rủi ro và cơ hội được tích hợp vào quá trình hoạch định chiến lược, xây dựng mục tiêu chất lượng, phân bổ nguồn lực và triển khai các hoạt động của Nhà trường. Trên cơ sở mức độ ảnh hưởng của từng rủi ro và cơ hội, Nhà trường xác định các biện pháp kiểm soát, phòng ngừa hoặc khai thác phù hợp; đồng thời theo dõi, đánh giá hiệu lực của các biện pháp đã thực hiện và điều chỉnh khi cần thiết nhằm bảo đảm HTQL TCGD luôn phù hợp, hiệu lực và hiệu quả.

6.2. Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện

(Điều 6.2 – ISO 21001:2018)

Nhà trường xây dựng các mục tiêu chất lượng nhằm cụ thể hóa Chính sách chất lượng, thực hiện sứ mạng, tầm nhìn, triết lý giáo dục, chiến lược phát triển và đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm. Mục tiêu chất lượng được thiết lập ở cấp Trường và được triển khai đến các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao, bảo đảm sự thống nhất trong toàn bộ HTQL TCGD. Các mục tiêu chất lượng được xây dựng phù hợp với bối cảnh hoạt động của Nhà trường, có khả năng đo lường, được theo dõi và đánh giá định kỳ. Trong quá trình thực hiện, mục tiêu chất

lượng được rà soát và điều chỉnh khi có sự thay đổi về chiến lược phát triển, bối cảnh hoạt động hoặc yêu cầu của các bên quan tâm nhằm bảo đảm tính phù hợp và khả năng đạt được.

Để thực hiện các mục tiêu chất lượng, Nhà trường xây dựng kế hoạch thực hiện phù hợp, xác định các hoạt động cần triển khai, nguồn lực cần thiết, đơn vị chủ trì, thời gian thực hiện, phương thức theo dõi và các tiêu chí đánh giá kết quả. Việc thực hiện mục tiêu chất lượng được lồng ghép trong kế hoạch hoạt động hằng năm của Nhà trường và của các đơn vị, đồng thời được theo dõi thông qua các chỉ số đánh giá, kết quả đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và các hoạt động cải tiến.

Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá hiệu lực của HTQL TCGD, xem xét việc phân bổ nguồn lực, quản lý rủi ro và cơ hội, cũng như xác định các định hướng cải tiến trong từng giai đoạn phát triển của Nhà trường.

6.3. Hoạch định và quản lý thay đổi

(Điều 6.3 – ISO 21001:2018)

Nhà trường thực hiện việc hoạch định và quản lý các thay đổi có ảnh hưởng đến HTQL TCGD nhằm bảo đảm các thay đổi được xem xét, đánh giá và triển khai một cách có kế hoạch, phù hợp với mục tiêu phát triển của Nhà trường và không làm ảnh hưởng đến tính thống nhất, hiệu lực và hiệu quả của hệ thống.

Các thay đổi có thể phát sinh từ sự thay đổi của bối cảnh hoạt động, yêu cầu của pháp luật, chiến lược phát triển, cơ cấu tổ chức, chương trình đào tạo, kết quả đánh giá nội bộ, đánh giá ngoài, hoạt động kiểm định chất lượng, yêu cầu của người học và các bên quan tâm hoặc từ nhu cầu cải tiến các quá trình của HTQL TCGD. Mọi thay đổi đều được xem xét trên cơ sở mục đích, phạm vi, mức độ ảnh hưởng đối với các quá trình, nguồn lực, rủi ro và cơ hội có liên quan trước khi triển khai thực hiện.

Trong quá trình thực hiện, các thay đổi được theo dõi và đánh giá nhằm bảo đảm đạt được mục tiêu đề ra, hạn chế các tác động không mong muốn và duy trì sự phù hợp của HTQL TCGD. Sau khi hoàn thành, kết quả thực hiện được rà soát để đánh giá hiệu quả của sự thay đổi, làm cơ sở cho việc cập nhật các quá trình, phân bổ nguồn lực và triển khai các hoạt động cải tiến liên tục.

PHẦN 7

HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ

7.1. Quản lý nguồn lực

(Điều 7.1 – ISO 21001:2018)

7.1.1. Khái quát

Nhà trường xác định, cung cấp, duy trì và cải tiến các nguồn lực cần thiết nhằm bảo đảm việc xây dựng, triển khai, vận hành và cải tiến HTQL TCGD đạt hiệu lực, đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và thực hiện các mục tiêu chiến lược của Trường.

Việc hoạch định và cung cấp nguồn lực được thực hiện trên cơ sở nhu cầu của các quá trình, mục tiêu chất lượng, quy mô và định hướng phát triển của Trường, đồng thời xem xét nhu cầu và mong đợi của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm. Nhà trường định kỳ rà soát hiệu quả sử dụng nguồn lực và thực hiện các điều chỉnh cần thiết nhằm bảo đảm khả năng đáp ứng yêu cầu của HTQL TCGD.

7.1.2. Nguồn nhân lực

Nhà trường bảo đảm đội ngũ viên chức, người lao động và các cá nhân tham gia thực hiện các quá trình của HTQL TCGD đáp ứng yêu cầu về số lượng, cơ cấu và năng lực phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

Việc xác định, bố trí và phát triển nguồn nhân lực được thực hiện phù hợp với chiến lược phát triển của Nhà trường, yêu cầu của từng quá trình và các quy định hiện hành, nhằm bảo đảm các hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và phục vụ cộng đồng được triển khai hiệu quả.

7.1.3. Cơ sở vật chất

Nhà trường đầu tư, quản lý, vận hành và duy trì cơ sở vật chất, phòng học, phòng thí nghiệm, thư viện, trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng công nghệ thông tin và các điều kiện hỗ trợ khác nhằm đáp ứng yêu cầu của các quá trình thuộc HTQL TCGD. Việc quản lý cơ sở vật chất được thực hiện theo kế hoạch, bảo đảm các điều kiện phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, quản trị và các hoạt động hỗ trợ luôn phù hợp với yêu cầu thực tế và định hướng phát triển của Trường.

7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình giáo dục

Nhà trường xây dựng và duy trì môi trường làm việc, học tập và nghiên cứu an toàn, văn minh, hợp tác, tôn trọng sự đa dạng và liêm chính học thuật, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện các quá trình của HTQL TCGD.

Nhà trường đồng thời quan tâm xây dựng môi trường giáo dục công bằng, hòa nhập và thân thiện; bảo đảm khả năng tiếp cận, sự tham gia bình đẳng và các điều kiện hỗ trợ phù hợp đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt theo quy định của pháp luật và điều kiện thực tế của Nhà trường.

7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường

Nhà trường xác định và cung cấp các phương pháp, công cụ, thiết bị, phần mềm, cơ sở dữ liệu và các nguồn lực cần thiết để thực hiện hoạt động theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá kết quả của HTQL TCGD.

Các nguồn lực theo dõi và đo lường được quản lý, duy trì và sử dụng phù hợp nhằm bảo đảm tính chính xác, khách quan, nhất quán và độ tin cậy của các thông tin phục vụ hoạt động quản trị, đánh giá kết quả, xem xét của lãnh đạo và cải tiến liên tục.

7.1.6. Tri thức của tổ chức

Nhà trường xác định tri thức của tổ chức là một nguồn lực quan trọng đối với việc duy trì và phát triển HTQL TCGD. Tri thức của tổ chức bao gồm kinh nghiệm quản lý, kết quả nghiên cứu khoa học, dữ liệu, học liệu, tài liệu chuyên môn, bài học kinh nghiệm và các nguồn tri thức được hình thành trong quá trình hoạt động của Nhà trường.

Nhà trường thực hiện việc thu thập, lưu giữ, chia sẻ, cập nhật và khai thác hiệu quả tri thức của tổ chức nhằm bảo đảm tính kế thừa, hỗ trợ đổi mới sáng tạo và cải tiến liên tục. Tri thức của tổ chức được phát triển thông qua hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, hợp tác trong nước và quốc tế, chuyển giao tri thức, ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, đáp ứng yêu cầu phát triển của Nhà trường và của HTQL TCGD.

7.2. Năng lực

(Điều 7.2 – ISO 21001:2018)

Nhà trường xác định năng lực của viên chức, người lao động và các cá nhân thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục là yếu tố quan trọng bảo đảm hiệu lực của HTQL TCGD. Nhà trường xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí việc làm trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm được giao và yêu cầu của các quá trình thuộc HTQL TCGD.

Nhà trường bảo đảm các cá nhân thực hiện công việc có đủ năng lực thông qua trình độ chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm và các phẩm chất nghề nghiệp phù hợp. Việc tuyển dụng, bố trí, sử dụng, đánh giá, đào tạo, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ được thực hiện theo quy định của pháp luật, các quy định của ĐHQG-HCM và các quy định nội bộ của Nhà trường.

Khi xác định có khoảng cách giữa năng lực hiện có và yêu cầu của vị trí việc làm, Nhà trường thực hiện các biện pháp phù hợp như đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm, tự học hoặc các hình thức phát triển năng lực khác nhằm bảo đảm đội ngũ đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ. Hiệu lực của các hoạt động phát triển năng lực được theo dõi, đánh giá và sử dụng làm cơ sở cho việc cải tiến công tác quản lý nguồn nhân lực.

Nhà trường khuyến khích viên chức, người lao động thường xuyên cập nhật kiến thức chuyên môn, đổi mới phương pháp làm việc, nâng cao năng lực nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ và phát triển kỹ năng nghề nghiệp nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển của giáo dục đại học và HTQL TCGD.

Thông tin dạng văn bản về năng lực, trình độ, đào tạo, bồi dưỡng và các minh chứng liên quan được duy trì và quản lý theo quy định của Nhà trường nhằm chứng minh việc đáp ứng các yêu cầu về năng lực và phục vụ công tác quản lý, đánh giá, quy hoạch và phát triển nguồn nhân lực.

7.2.2. Yêu cầu bổ sung đối với nhu cầu giáo dục đặc biệt

Đối với các vị trí có liên quan đến hoạt động đào tạo, hỗ trợ và cung cấp dịch vụ giáo dục, Nhà trường xác định và phát triển các năng lực cần thiết để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người học, đặc biệt là người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt.

Đội ngũ viên chức, người lao động có liên quan được trang bị kiến thức, kỹ năng và phương pháp phù hợp nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận, sự tham gia bình đẳng, môi trường học tập hòa nhập và việc cung cấp các hỗ trợ cần thiết cho người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt. Nhà trường định kỳ rà soát nhu cầu phát triển năng lực trong lĩnh vực này và thực hiện các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục và đáp ứng các yêu cầu của HTQL TCGD.

7.3. Nhận thức

(Điều 7.3 – ISO 21001:2018)

Nhà trường bảo đảm viên chức, người lao động và các cá nhân làm việc dưới sự quản lý hoặc kiểm soát của Nhà trường có nhận thức đầy đủ về HTQL TCGD, Chính

sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng và vai trò, trách nhiệm của mình trong việc thực hiện các yêu cầu của HTQL TCGD.

Nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động truyền thông, phổ biến, đào tạo, tập huấn và các hình thức phù hợp khác nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ về sứ mạng, tầm nhìn, triết lý giáo dục, giá trị cốt lõi, các quy định của HTQL TCGD, cũng như đóng góp của mỗi cá nhân đối với việc nâng cao chất lượng giáo dục và hiệu lực của hệ thống.

Đội ngũ viên chức, người lao động và các cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ giáo dục được nâng cao nhận thức về nhu cầu và mong đợi của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm; đặc biệt là trách nhiệm trong việc bảo đảm khả năng tiếp cận, sự tham gia bình đẳng, môi trường giáo dục an toàn và hòa nhập đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt.

Nhà trường đồng thời bảo đảm mọi cá nhân nhận thức được lợi ích của việc cải tiến liên tục HTQL TCGD, hậu quả của việc không tuân thủ các quy định của hệ thống và trách nhiệm trong việc phát hiện, báo cáo, xử lý sự không phù hợp, góp phần xây dựng văn hóa chất lượng, trách nhiệm giải trình và liêm chính học thuật trong toàn Trường.

7.4. Trao đổi thông tin

(Điều 7.4 – ISO 21001:2018)

7.4.1. Khái quát

Nhà trường thiết lập và duy trì các hoạt động trao đổi thông tin nhằm bảo đảm các thông tin liên quan đến HTQL TCGD được truyền đạt, tiếp nhận và phản hồi đầy đủ, kịp thời, chính xác và phù hợp với yêu cầu quản lý. Việc trao đổi thông tin được thực hiện trong toàn bộ HTQL TCGD và giữa Nhà trường với người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm. Nhà trường xác định nội dung, đối tượng, phương thức, thời điểm và trách nhiệm trao đổi thông tin đối với từng quá trình nhằm bảo đảm tính thống nhất, minh bạch, khả năng truy xuất và đáp ứng yêu cầu của pháp luật cũng như các quy định nội bộ.

7.4.2. Mục đích của trao đổi thông tin

Hoạt động trao đổi thông tin được thực hiện nhằm hỗ trợ việc xây dựng, triển khai, duy trì và cải tiến HTQL TCGD; bảo đảm sự phối hợp giữa các đơn vị; nâng cao hiệu quả quản trị; đồng thời đáp ứng nhu cầu thông tin của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm.

Thông qua hoạt động trao đổi thông tin, Nhà trường công bố các chủ trương, chính sách, mục tiêu chất lượng, các quy định, kết quả hoạt động, các thay đổi của HTQL TCGD và các thông tin cần thiết khác phục vụ hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu

khoa học, đổi mới sáng tạo và phục vụ cộng đồng. Nhà trường đồng thời duy trì cơ chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi các ý kiến góp ý, phản ánh và khiếu nại nhằm nâng cao sự hài lòng của người học và thúc đẩy cải tiến liên tục.

7.4.3. Các sắp đặt cho việc trao đổi thông tin

Nhà trường thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài phù hợp với từng nhóm đối tượng, bao gồm viên chức, người lao động, người học, người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt, phụ huynh (khi phù hợp), cựu người học, doanh nghiệp, đối tác, cơ quan quản lý nhà nước, ĐHQG-HCM và các bên quan tâm khác. Việc trao đổi thông tin được thực hiện thông qua các hình thức phù hợp như cổng thông tin điện tử, hệ thống quản lý đào tạo, thư điện tử, các nền tảng số, hội nghị, hội thảo, đối thoại, văn bản hành chính và các phương thức truyền thông khác theo quy định của Nhà trường. Đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt, Nhà trường thực hiện các biện pháp phù hợp nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận thông tin và tham gia bình đẳng vào các hoạt động trao đổi thông tin.

Các đơn vị có trách nhiệm tổ chức thực hiện, cập nhật và cung cấp thông tin thuộc phạm vi quản lý của mình; đồng thời phối hợp xử lý, phản hồi các thông tin theo thẩm quyền. Các thông tin liên quan đến HTQL TCGD được quản lý theo quy định về thông tin dạng văn bản nhằm bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, bảo mật, khả năng truy xuất và hiệu lực trong quá trình sử dụng.

7.5. Thông tin dạng văn bản

(Điều 7.5 – ISO 21001:2018)

7.5.1. Khái quát

Nhà trường xây dựng, duy trì và kiểm soát hệ thống thông tin dạng văn bản nhằm bảo đảm việc thiết lập, triển khai, vận hành, theo dõi, đánh giá và cải tiến HTQL TCGD theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Thông tin dạng văn bản của HTQL TCGD được xác định trên cơ sở các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018, các quy định của pháp luật, các quy định của ĐHQG-HCM và nhu cầu quản trị của Nhà trường. Hệ thống thông tin dạng văn bản bao gồm Sổ tay Chất lượng, chính sách, mục tiêu chất lượng, quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu, hồ sơ và các tài liệu cần thiết khác nhằm bảo đảm các quá trình được thực hiện thống nhất, có khả năng kiểm soát và truy xuất.

7.5.2. Tạo lập và cập nhật

Thông tin dạng văn bản của HTQL TCGD được tạo lập, xem xét, phê duyệt, ban hành và cập nhật theo thẩm quyền nhằm bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, phù hợp và thống nhất với các yêu cầu của Nhà trường và tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

Khi tạo lập hoặc cập nhật thông tin dạng văn bản, Nhà trường bảo đảm việc nhận biết tài liệu thông qua tên gọi, mã hiệu, phiên bản, ngày ban hành hoặc các thông tin cần thiết khác; đồng thời thực hiện việc xem xét và phê duyệt trước khi ban hành nhằm bảo đảm tính phù hợp và hiệu lực của tài liệu.

Khi có sự thay đổi về bối cảnh hoạt động, quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan quản lý, chiến lược phát triển hoặc các yêu cầu của HTQL TCGD, các thông tin dạng văn bản được rà soát, sửa đổi và cập nhật kịp thời theo quy định của Nhà trường.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

Nhà trường thực hiện việc kiểm soát thông tin dạng văn bản nhằm bảo đảm các tài liệu và hồ sơ luôn sẵn có khi cần thiết, được bảo vệ thích hợp và duy trì tính chính xác, tính toàn vẹn, tính bảo mật và khả năng truy xuất trong suốt quá trình sử dụng.

Việc phân phối, truy cập, khai thác, lưu trữ, bảo quản, sửa đổi, thu hồi, lưu giữ và hủy bỏ thông tin dạng văn bản được thực hiện theo Quy trình quản lý thông tin dạng văn bản của Nhà trường. Chỉ các phiên bản đang có hiệu lực mới được sử dụng trong quá trình vận hành HTQL TCGD; các phiên bản hết hiệu lực được nhận biết và quản lý theo quy định nhằm tránh việc sử dụng ngoài ý muốn.

Nhà trường định kỳ rà soát hệ thống thông tin dạng văn bản để bảo đảm tính phù hợp với bối cảnh hoạt động, yêu cầu của các bên quan tâm và định hướng phát triển của Nhà trường. Các thông tin dạng văn bản được quản lý thống nhất nhằm hỗ trợ việc vận hành, theo dõi, đánh giá và cải tiến liên tục HTQL TCGD.

PHẦN 8

VẬN HÀNH HỆ THỐNG

8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện

(Điều 8.1 – ISO 21001:2018)

Nhà trường hoạch định, triển khai, kiểm soát và cải tiến các quá trình vận hành của HTQL TCGD nhằm bảo đảm việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục phù hợp với sứ mạng, mục tiêu chiến lược, Chính sách chất lượng, các yêu cầu của người học, các bên quan tâm và các quy định của pháp luật. Việc hoạch định được thực hiện trên cơ sở xác định các yêu cầu đối với từng quá trình; xác định đầu vào, đầu ra, tiêu chí và phương pháp kiểm soát; xác định nguồn lực, trách nhiệm và quyền hạn; đồng thời xem xét các rủi ro, cơ hội có thể ảnh hưởng đến kết quả thực hiện. Các quá trình được tổ chức và kiểm soát theo phương pháp tiếp cận quá trình, chu trình PDCA và tư duy dựa trên rủi ro nhằm bảo đảm sự phối hợp thống nhất giữa các đơn vị và nâng cao hiệu lực của HTQL TCGD. Trong quá trình vận hành, Nhà trường thực hiện việc theo dõi, đo lường và kiểm soát các quá trình theo các tiêu chí đã hoạch định; bảo đảm các sản phẩm và dịch vụ giáo dục đáp ứng các yêu cầu đã xác định trước khi được cung cấp cho người học và các bên quan tâm. Khi có thay đổi về bối cảnh hoạt động, yêu cầu của người học, các bên quan tâm hoặc các quy định của cơ quan quản lý, Nhà trường thực hiện việc rà soát và điều chỉnh các quá trình nhằm bảo đảm tính phù hợp và hiệu lực của hệ thống. Nhà trường duy trì và lưu giữ các thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng minh các quá trình được thực hiện theo đúng kế hoạch, các yêu cầu đã được đáp ứng và các hoạt động kiểm soát được thực hiện hiệu quả. Các thông tin này là cơ sở cho hoạt động đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo, quản lý rủi ro và cơ hội, cũng như cải tiến liên tục HTQL TCGD.

8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

(Điều 8.2 – ISO 21001:2018)

8.2.1. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Nhà trường xác định đầy đủ các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục trước khi triển khai nhằm bảo đảm phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, chiến lược phát triển, Chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng của Nhà trường, đồng thời đáp ứng các quy định của pháp luật, các yêu cầu của ĐHQG-HCM và các yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm. Các yêu cầu được xác định bao gồm yêu cầu của người học và các bên quan tâm; các yêu cầu theo quy định của pháp luật và cơ quan quản lý;

các yêu cầu do Nhà trường thiết lập đối với hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, phục vụ cộng đồng và các dịch vụ hỗ trợ; cùng các yêu cầu nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận, tham gia và thụ hưởng các sản phẩm, dịch vụ giáo dục của người học. Trong quá trình xác định các yêu cầu, Nhà trường đặc biệt xem xét nhu cầu của người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt để bảo đảm việc cung cấp các điều kiện hỗ trợ hợp lý, khả năng tiếp cận, môi trường học tập hòa nhập và cơ hội tham gia bình đẳng trong các hoạt động học tập, nghiên cứu và các dịch vụ hỗ trợ của Nhà trường.

8.2.2. Trao đổi thông tin về các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Nhà trường thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin với người học, người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt, phụ huynh (khi phù hợp), cựu người học, doanh nghiệp, cơ quan sử dụng lao động và các bên quan tâm nhằm bảo đảm các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục được truyền đạt đầy đủ, chính xác, kịp thời và minh bạch. Nội dung trao đổi thông tin bao gồm chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, điều kiện tuyển sinh, quy chế đào tạo, học phí, học bổng, các dịch vụ hỗ trợ người học, phương thức đánh giá kết quả học tập, cơ hội học tập và nghiên cứu, cũng như các quyền, nghĩa vụ và các yêu cầu khác có liên quan đến việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục. Nhà trường đồng thời duy trì các cơ chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị và khiếu nại của người học và các bên quan tâm nhằm kịp thời giải quyết các vấn đề phát sinh và cải tiến chất lượng sản phẩm, dịch vụ giáo dục. Đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt, việc trao đổi thông tin được thực hiện bằng các hình thức phù hợp nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận thông tin và sử dụng hiệu quả các dịch vụ hỗ trợ của Nhà trường.

8.2.3. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Khi có sự thay đổi đối với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ giáo dục, Trường ĐH KHTN thực hiện việc xem xét, cập nhật và truyền đạt kịp thời các nội dung thay đổi đến các đơn vị, cá nhân và các bên có liên quan nhằm bảo đảm việc triển khai được thống nhất và không ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục cũng như quyền lợi của người học. Các thay đổi có thể phát sinh từ yêu cầu của pháp luật, cơ quan quản lý, ĐHQG-HCM, chiến lược phát triển của Nhà trường, nhu cầu của người học, phản hồi của các bên quan tâm hoặc từ các hoạt động cải tiến HTQL TCGD. Trước khi áp dụng, Nhà trường xem xét tác động của các thay đổi đối với chương trình đào tạo, các dịch vụ hỗ trợ, nguồn lực, các quá trình có liên quan và việc đáp ứng nhu cầu của người học, đặc biệt là người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt. Sau khi các yêu cầu được thay đổi, Nhà trường bảo đảm các thông tin dạng văn bản có liên quan được cập nhật, các đơn vị và cá nhân có trách nhiệm được thông báo đầy đủ và các thay đổi được triển khai theo đúng quy định nhằm duy trì tính thống nhất, hiệu lực và hiệu quả của HTQL TCGD.

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

(Điều 8.3 – ISO 21001:2018)

8.3.1. Khái quát

Nhà trường thiết lập, thực hiện, duy trì và kiểm soát quá trình thiết kế và phát triển các sản phẩm và dịch vụ giáo dục nhằm bảo đảm đáp ứng yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng, các bên quan tâm, các quy định của pháp luật và định hướng phát triển của Nhà trường. Quá trình thiết kế và phát triển được áp dụng đối với các chương trình đào tạo, chương trình bồi dưỡng, học liệu, phương thức tổ chức đào tạo, các dịch vụ hỗ trợ người học và các sản phẩm, dịch vụ giáo dục khác thuộc phạm vi hoạt động của Nhà trường. Việc thiết kế và phát triển được thực hiện theo phương pháp tiếp cận quá trình, gắn với chu trình PDCA và tư duy dựa trên rủi ro nhằm bảo đảm chất lượng, tính khả thi và khả năng cải tiến liên tục của các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

8.3.2. Hoạch định thiết kế và phát triển

Nhà trường hoạch định quá trình thiết kế và phát triển trên cơ sở xác định mục tiêu, phạm vi, các giai đoạn thực hiện, trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị, cá nhân có liên quan; đồng thời xác định các nguồn lực cần thiết, các hoạt động xem xét, thẩm định, xác nhận và các thông tin dạng văn bản cần duy trì trong suốt quá trình thực hiện. Việc hoạch định được thực hiện phù hợp với tính chất và mức độ phức tạp của từng sản phẩm hoặc dịch vụ giáo dục; đồng thời xem xét các yêu cầu của pháp luật, yêu cầu của người học và các bên quan tâm, các rủi ro và cơ hội có liên quan cũng như khả năng đáp ứng của Nhà trường nhằm bảo đảm quá trình thiết kế và phát triển được kiểm soát hiệu quả.

8.3.3. Đầu vào của thiết kế và phát triển

Nhà trường xác định đầy đủ và phù hợp các đầu vào của quá trình thiết kế và phát triển làm cơ sở cho việc xây dựng các sản phẩm và dịch vụ giáo dục. Các đầu vào bao gồm các quy định của pháp luật và cơ quan quản lý; chuẩn đầu ra; nhu cầu của người học, nhà tuyển dụng và các bên quan tâm; chiến lược phát triển của Nhà trường; kết quả đánh giá các chương trình hiện hành; những tiến bộ của khoa học, công nghệ và giáo dục; cùng các kinh nghiệm và bài học thu được từ quá trình triển khai trước đó. Trong quá trình xác định đầu vào, Nhà trường xem xét các yêu cầu liên quan đến khả năng tiếp cận, học tập hòa nhập và các điều kiện hỗ trợ hợp lý đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt nhằm bảo đảm mọi người học đều có cơ hội tiếp cận bình đẳng đối với các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

8.3.4. Kiểm soát thiết kế và phát triển

Nhà trường thực hiện việc xem xét, thẩm định và xác nhận trong từng giai đoạn của quá trình thiết kế và phát triển nhằm bảo đảm các sản phẩm và dịch vụ giáo dục đáp ứng các yêu cầu đã xác định và phù hợp với mục tiêu đào tạo của Trường. Các kết quả của từng giai đoạn được đánh giá theo các tiêu chí đã hoạch định; các vấn đề phát sinh và các rủi ro được xem xét, xử lý kịp thời để bảo đảm chất lượng của đầu ra trước khi đưa vào áp dụng. Nhà trường khuyến khích sự tham gia của các đơn vị chuyên môn, chuyên gia, nhà tuyển dụng, cựu người học, người học và các bên quan tâm khi phù hợp nhằm nâng cao tính thực tiễn, khả năng đáp ứng và hiệu quả của các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

8.3.5. Đầu ra của thiết kế và phát triển

Đầu ra của quá trình thiết kế và phát triển phải đáp ứng các yêu cầu đầu vào đã xác định, phù hợp với mục tiêu đào tạo và tạo cơ sở cho việc triển khai các hoạt động đào tạo, đánh giá và các quá trình có liên quan. Đầu ra đồng thời phải xác định được các tiêu chí chấp nhận và các thông tin cần thiết để bảo đảm việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục được thực hiện thống nhất và hiệu quả. Các đầu ra được xem xét, phê duyệt theo thẩm quyền trước khi đưa vào áp dụng và được duy trì dưới dạng thông tin dạng văn bản theo quy định của Nhà trường nhằm phục vụ công tác quản lý, triển khai, theo dõi, đánh giá và cải tiến.

8.3.6. Thay đổi thiết kế và phát triển

Mọi thay đổi trong quá trình thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ giáo dục được xem xét, kiểm soát và phê duyệt trước khi triển khai nhằm bảo đảm không ảnh hưởng đến chất lượng, tính thống nhất và khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định. Các thay đổi có thể phát sinh từ yêu cầu của pháp luật, cơ quan quản lý, chiến lược phát triển của Nhà trường, kết quả đánh giá chương trình đào tạo, phản hồi của người học, nhà tuyển dụng và các bên quan tâm hoặc từ các hoạt động cải tiến của HTQL TCGD. Trước khi áp dụng, Nhà trường đánh giá tác động của các thay đổi đối với mục tiêu đào tạo, chuẩn đầu ra, nguồn lực, các quá trình có liên quan và việc đáp ứng các yêu cầu của người học.

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

(Điều 8.4 – ISO 21001:2018)

8.4.1. Khái quát

Nhà trường thiết lập và duy trì việc kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp nhằm bảo đảm các đầu vào từ bên ngoài đáp ứng các yêu cầu của HTQL TCGD và không ảnh hưởng đến khả năng của Nhà trường trong việc cung cấp các

sản phẩm và dịch vụ giáo dục phù hợp với các yêu cầu đã xác định. Việc kiểm soát được áp dụng đối với các quá trình được thuê ngoài, các sản phẩm và dịch vụ do các tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài cung cấp có ảnh hưởng đến hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, phục vụ cộng đồng và các hoạt động hỗ trợ của Nhà trường. Mức độ kiểm soát được xác định trên cơ sở tính chất, phạm vi và mức độ ảnh hưởng của từng quá trình, sản phẩm hoặc dịch vụ đối với việc đạt được các mục tiêu của HTQL TCGD và đáp ứng yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm.

8.4.2. Loại hình và mức độ kiểm soát

Nhà trường xác định loại hình và mức độ kiểm soát phù hợp đối với các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp trên cơ sở mức độ ảnh hưởng của chúng đến chất lượng sản phẩm và dịch vụ giáo dục, kết quả hoạt động của các quá trình và khả năng đáp ứng các yêu cầu của người học và các bên quan tâm. Việc kiểm soát được thực hiện thông qua việc đánh giá năng lực của nhà cung cấp bên ngoài, xác định các yêu cầu đối với quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp, theo dõi quá trình thực hiện, kiểm tra, nghiệm thu kết quả và đánh giá định kỳ hiệu quả của việc cung cấp. Đối với các quá trình hoặc dịch vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng giáo dục hoặc kết quả học tập của người học, Nhà trường áp dụng các biện pháp kiểm soát phù hợp nhằm bảo đảm các yêu cầu chất lượng luôn được duy trì trong suốt quá trình thực hiện. Khi sử dụng các tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài tham gia cung cấp dịch vụ giáo dục hoặc các dịch vụ hỗ trợ người học, Nhà trường bảo đảm các đơn vị này đáp ứng các yêu cầu về năng lực, chuyên môn, trách nhiệm và các yêu cầu khác theo quy định; đồng thời bảo đảm việc cung cấp dịch vụ không ảnh hưởng đến quyền lợi, khả năng tiếp cận và chất lượng dịch vụ giáo dục của người học, đặc biệt là người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt.

8.4.3. Thông tin cung cấp cho nhà cung cấp bên ngoài

Trước khi lựa chọn hoặc giao kết với nhà cung cấp bên ngoài, Nhà trường xem xét sự đầy đủ và phù hợp của các yêu cầu nhằm bảo đảm các yêu cầu được xác định rõ ràng và có khả năng thực hiện. Trên cơ sở đó, Nhà trường truyền đạt đầy đủ các yêu cầu liên quan đến phạm vi công việc, chất lượng, tiêu chuẩn chuyên môn hoặc kỹ thuật, trách nhiệm của các bên, phương thức phối hợp, yêu cầu về bảo mật thông tin, các tiêu chí đánh giá kết quả và các yêu cầu khác có liên quan. Các yêu cầu đối với nhà cung cấp bên ngoài được xác lập trong hợp đồng, thỏa thuận hợp tác hoặc các thông tin dạng văn bản phù hợp. Trong quá trình thực hiện, Nhà trường duy trì việc trao đổi thông tin, theo dõi và đánh giá nhằm bảo đảm các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp luôn đáp ứng các yêu cầu đã xác định và phù hợp với HTQL TCGD. Khi có sự thay đổi đối với các yêu cầu hoặc phạm vi cung cấp, Nhà trường kịp thời cập nhật và truyền đạt các nội dung thay đổi đến nhà cung cấp bên ngoài và các đơn vị có liên quan nhằm bảo đảm việc thực hiện được thống nhất, đáp ứng các yêu cầu của HTQL TCGD.

8.5. Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục

(Điều 8.5 – ISO 21001:2018)

8.5.1. Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Nhà trường tổ chức và kiểm soát việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục theo các điều kiện đã được hoạch định nhằm bảo đảm đáp ứng các yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng, các bên quan tâm và các quy định của pháp luật. Việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục được thực hiện trên cơ sở các quy trình đã được thiết lập, các tiêu chí kiểm soát đã được xác định, đội ngũ có năng lực, nguồn lực phù hợp và các thông tin dạng văn bản cần thiết để bảo đảm chất lượng. Các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, chuyển giao tri thức, phục vụ cộng đồng và các dịch vụ hỗ trợ người học được triển khai trong môi trường học tập, nghiên cứu và làm việc phù hợp, bảo đảm điều kiện để người học đạt được chuẩn đầu ra và các mục tiêu giáo dục đã xác định. Trong quá trình thực hiện, Nhà trường duy trì các hoạt động theo dõi, đo lường và kiểm soát nhằm bảo đảm chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ giáo dục. Đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt, Nhà trường thực hiện các biện pháp hỗ trợ phù hợp nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận, sự tham gia bình đẳng và môi trường học tập hòa nhập trong toàn bộ quá trình cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục.

8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc

Nhà trường thực hiện việc nhận biết và truy xuất thông tin đối với các sản phẩm, dịch vụ giáo dục và các quá trình có liên quan nhằm bảo đảm tính chính xác, minh bạch và khả năng kiểm soát trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ. Việc nhận biết được thực hiện thông qua hệ thống quản lý người học, chương trình đào tạo, học phần, kết quả học tập, văn bằng, chứng chỉ, kết quả nghiên cứu khoa học và các thông tin dạng văn bản khác theo quy định của Nhà trường. Đồng thời, Nhà trường bảo đảm khả năng nhận biết tình trạng thực hiện của các quá trình và kết quả học tập trong từng giai đoạn nhằm phục vụ công tác quản lý, theo dõi, đánh giá và cải tiến. Thông tin được quản lý thống nhất, bảo đảm khả năng tra cứu, xác minh và truy xuất khi cần thiết theo quy định của pháp luật và các quy định của Nhà trường.

8.5.3. Tài sản của người học và các bên quan tâm

Nhà trường tôn trọng, bảo vệ và quản lý các tài sản của người học và các bên quan tâm được giao cho Nhà trường quản lý hoặc sử dụng trong quá trình cung cấp các sản phẩm và dịch vụ giáo dục. Tài sản bao gồm tài sản hữu hình, tài sản trí tuệ, dữ liệu, hồ sơ, tài liệu, kết quả nghiên cứu, thiết bị, phần mềm, tài khoản truy cập và các tài sản khác theo quy định của pháp luật hoặc theo các thỏa thuận có liên quan. Nhà trường áp dụng các biện pháp quản lý phù hợp nhằm bảo đảm các tài sản được sử dụng đúng mục đích,

được bảo vệ khỏi mất mát, hư hỏng, sử dụng sai mục đích hoặc tiết lộ trái phép. Khi phát hiện tài sản bị mất, hư hỏng hoặc không còn phù hợp để sử dụng, Nhà trường kịp thời thông báo cho chủ sở hữu và thực hiện các biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật và các quy định nội bộ.

8.5.4. Bảo toàn

Nhà trường thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm bảo toàn các sản phẩm và dịch vụ giáo dục, kết quả đào tạo, kết quả nghiên cứu khoa học, học liệu, hồ sơ, dữ liệu và các tài sản có liên quan trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ nhằm bảo đảm chất lượng, tính toàn vẹn và khả năng sử dụng của các đối tượng được quản lý. Việc bảo toàn được thực hiện thông qua các hoạt động nhận biết, lưu giữ, bảo quản, sao lưu, bảo mật, vận chuyển, lưu trữ và quản lý phù hợp với đặc điểm của từng loại tài sản; đồng thời bảo đảm tính bảo mật, tính toàn vẹn và tính sẵn có của thông tin theo quy định của pháp luật và các quy định của Nhà trường.

8.5.5. Bảo vệ và minh bạch dữ liệu người học

Nhà trường thu thập, sử dụng, lưu trữ, chia sẻ và quản lý dữ liệu người học theo các quy định của pháp luật và các quy định của Nhà trường nhằm bảo đảm quyền riêng tư, tính bảo mật, tính toàn vẹn và tính minh bạch trong quá trình xử lý dữ liệu. Người học được cung cấp đầy đủ thông tin về mục đích, phạm vi và phương thức sử dụng dữ liệu cá nhân; được bảo đảm quyền tiếp cận, cập nhật và đề nghị điều chỉnh thông tin theo quy định. Việc sử dụng hoặc chia sẻ dữ liệu người học với các tổ chức, cá nhân khác chỉ được thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc trên cơ sở sự đồng ý của người học khi cần thiết. Nhà trường áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý phù hợp nhằm ngăn ngừa việc truy cập trái phép, mất mát, sửa đổi hoặc tiết lộ dữ liệu người học; đồng thời định kỳ rà soát các biện pháp bảo vệ dữ liệu để bảo đảm đáp ứng các yêu cầu của HTQL TCGD và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người học.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi về sản phẩm và dịch vụ giáo dục

Nhà trường thực hiện việc kiểm soát các thay đổi phát sinh trong quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục nhằm bảo đảm các thay đổi được xem xét, đánh giá, phê duyệt và triển khai một cách có kiểm soát, không làm ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng các yêu cầu của người học, các bên quan tâm và chất lượng của sản phẩm, dịch vụ giáo dục. Các thay đổi liên quan đến chương trình đào tạo, phương thức tổ chức đào tạo, đánh giá kết quả học tập, dịch vụ hỗ trợ người học, nguồn lực hoặc các quá trình khác được xem xét về mục đích, phạm vi, tác động và các rủi ro có liên quan trước khi thực hiện. Các thay đổi được truyền đạt kịp thời đến các đơn vị và cá nhân có liên quan, đồng thời được cập nhật vào các thông tin dạng văn bản theo quy định của Nhà trường. Nhà trường duy

trì các thông tin dạng văn bản về nội dung thay đổi, kết quả xem xét, quyết định phê duyệt và các hành động được thực hiện nhằm bảo đảm khả năng truy xuất, đánh giá hiệu lực của việc kiểm soát thay đổi và phục vụ các hoạt động cải tiến của HTQL TCGD.

8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục

(Điều 8.6 – ISO 21001:2018)

Nhà trường thực hiện việc thông qua các sản phẩm và dịch vụ giáo dục trước khi cung cấp cho người học hoặc các bên quan tâm nhằm xác nhận rằng các yêu cầu đã được đáp ứng và các tiêu chí chấp nhận đã được thực hiện theo đúng quy định. Việc thông qua được thực hiện theo các quy trình, tiêu chí và thẩm quyền do Nhà trường ban hành, bảo đảm tính khách quan, minh bạch và phù hợp với các quy định của pháp luật. Việc thông qua được áp dụng đối với các sản phẩm và dịch vụ giáo dục thuộc phạm vi của HTQL TCGD. Trước khi được đưa vào triển khai hoặc cung cấp, các sản phẩm và dịch vụ giáo dục phải được xem xét, đánh giá và phê duyệt theo các tiêu chí đã xác định nhằm bảo đảm đáp ứng các yêu cầu của người học, các bên quan tâm, chuẩn đầu ra và các yêu cầu chất lượng của Nhà trường. Trong quá trình thông qua và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ giáo dục, Nhà trường bảo đảm nguyên tắc công bằng, khách quan và không phân biệt đối xử; đồng thời xem xét áp dụng các biện pháp hỗ trợ hợp lý đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận và tham gia bình đẳng vào các hoạt động giáo dục. Nhà trường chỉ thông qua việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục khi có đầy đủ thông tin dạng văn bản chứng minh việc đáp ứng các yêu cầu và tiêu chí chấp nhận đã xác định. Các thông tin này bao gồm kết quả kiểm tra, đánh giá, xác nhận hoặc phê duyệt theo thẩm quyền và được lưu giữ theo quy định nhằm bảo đảm khả năng truy xuất, phục vụ công tác quản lý, đánh giá và cải tiến HTQL TCGD.

8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

(Điều 8.7 – ISO 21001:2018)

Nhà trường thiết lập và duy trì các biện pháp kiểm soát nhằm bảo đảm các đầu ra không phù hợp của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ giáo dục được nhận diện, kiểm soát và xử lý kịp thời, ngăn ngừa việc sử dụng hoặc cung cấp ngoài ý muốn, đồng thời hạn chế các tác động bất lợi đến người học, các bên thụ hưởng, các bên quan tâm và hiệu lực của HTQL TCGD. Đầu ra không phù hợp có thể phát sinh trong các hoạt động quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, phục vụ cộng đồng hoặc các hoạt động hỗ trợ của Nhà trường. Tùy theo tính chất và mức độ ảnh hưởng của sự không phù hợp, Nhà trường áp dụng các biện pháp xử lý thích hợp như khắc phục, sửa chữa, thực hiện lại, tạm dừng hoặc ngừng cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục, hoặc chấp nhận theo thẩm quyền khi việc chấp nhận không ảnh hưởng đến việc đáp ứng các yêu cầu đã xác định và phù hợp với quy định của pháp luật. Đối với các sự không phù hợp có ảnh

hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp, kết quả học tập hoặc khả năng tiếp cận của người học, đặc biệt là người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt, Nhà trường ưu tiên thực hiện các biện pháp xử lý kịp thời nhằm bảo đảm quyền lợi của người học, duy trì sự công bằng trong tiếp cận giáo dục và hạn chế thấp nhất các tác động bất lợi có thể phát sinh. Sau khi thực hiện các biện pháp xử lý, Nhà trường tiến hành xác nhận lại sự phù hợp của đầu ra trước khi tiếp tục sử dụng hoặc cung cấp. Kết quả xử lý được sử dụng làm cơ sở để xác định nhu cầu thực hiện hành động khắc phục, quản lý rủi ro và cơ hội, cũng như triển khai các hoạt động cải tiến khi cần thiết nhằm nâng cao hiệu lực của HTQL TCGD. Nhà trường duy trì thông tin dạng văn bản về bản chất của sự không phù hợp, các biện pháp xử lý đã thực hiện, quyết định chấp nhận theo thẩm quyền (nếu có), kết quả xác nhận lại sự phù hợp và các hành động tiếp theo nhằm bảo đảm khả năng truy xuất, phục vụ công tác quản lý, đánh giá và cải tiến HTQL TCGD.

PHẦN 9

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

(Điều 9.1 – ISO 21001:2018)

9.1.1. Khái quát

Nhà trường thiết lập và duy trì hoạt động theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá nhằm xác định mức độ phù hợp, hiệu lực và hiệu quả của HTQL TCGD, đồng thời cung cấp cơ sở cho việc ra quyết định, cải tiến liên tục và nâng cao chất lượng giáo dục. Nhà trường xác định đối tượng cần theo dõi và đo lường, phương pháp thực hiện, tần suất, trách nhiệm của các đơn vị, tiêu chí đánh giá và các thông tin dạng văn bản cần được duy trì hoặc lưu giữ. Việc theo dõi và đánh giá được thực hiện đối với toàn bộ các quá trình của HTQL TCGD trên cơ sở dữ liệu, minh chứng khách quan và phù hợp với mục tiêu chất lượng, yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm. Kết quả theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá được sử dụng để xác định mức độ hoàn thành mục tiêu chất lượng, hiệu quả của các quá trình, khả năng đáp ứng các yêu cầu của HTQL TCGD và làm cơ sở cho các hoạt động đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cải tiến liên tục.

9.1.2. Sự hài lòng của người học, các bên thụ hưởng khác và nhân viên

Nhà trường thiết lập và duy trì cơ chế theo dõi, thu thập và đánh giá mức độ hài lòng của người học, các bên thụ hưởng khác và viên chức, người lao động nhằm xác định mức độ đáp ứng của các sản phẩm và dịch vụ giáo dục cũng như hiệu quả hoạt động của HTQL TCGD. Thông tin phản hồi được thu thập thông qua các hình thức phù hợp như khảo sát định kỳ, đối thoại với người học, hội nghị người học, khảo sát cựu người học, khảo sát nhà tuyển dụng, khảo sát đối tác, các kênh tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại và các hình thức trao đổi thông tin khác. Đối với người học có nhu cầu giáo dục đặc biệt, Nhà trường áp dụng các phương thức thu thập thông tin phù hợp nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận, sự tham gia bình đẳng và phản ánh đầy đủ nhu cầu của người học. Kết quả đánh giá sự hài lòng được tổng hợp, phân tích và sử dụng để cải tiến chương trình đào tạo, dịch vụ hỗ trợ người học, điều kiện học tập, môi trường làm việc và các quá trình của HTQL TCGD.

9.1.3. Nhu cầu theo dõi và đo lường khác

Ngoài việc theo dõi sự hài lòng của các bên liên quan, Nhà trường thực hiện theo dõi và đo lường các nội dung cần thiết để đánh giá hiệu lực của HTQL TCGD, bao gồm việc thực hiện các mục tiêu chất lượng; kết quả hoạt động của các quá trình; mức độ đáp ứng các yêu cầu của người học và các bên quan tâm; hiệu quả quản lý rủi ro và cơ hội; hiệu quả sử dụng nguồn lực; mức độ tuân thủ các quy định của pháp luật, các quy định nội bộ và các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Các chỉ số theo dõi và đo lường được xác định phù hợp với mục tiêu của từng quá trình và được rà soát, cập nhật khi cần thiết nhằm đáp ứng yêu cầu quản trị và định hướng phát triển của Nhà trường.

9.1.4. Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

Nhà trường xác định và áp dụng các phương pháp phù hợp để thu thập, xử lý, phân tích và đánh giá dữ liệu, bảo đảm tính khách quan, chính xác và khả năng so sánh của kết quả. Các phương pháp được sử dụng bao gồm theo dõi các chỉ số quản trị, thống kê và phân tích dữ liệu, khảo sát, đánh giá, kiểm tra hồ sơ, quan sát quá trình, tổng hợp báo cáo và các phương pháp khác phù hợp với từng hoạt động. Đối với từng nội dung theo dõi và đo lường, Nhà trường xác định rõ phương pháp thực hiện, thời điểm thực hiện, tần suất đánh giá, đơn vị chịu trách nhiệm và yêu cầu đối với các thông tin dạng văn bản cần được duy trì hoặc lưu giữ. Việc thu thập và xử lý dữ liệu được hỗ trợ bởi các hệ thống thông tin quản lý và các nền tảng số nhằm nâng cao hiệu quả quản trị và khả năng khai thác dữ liệu phục vụ công tác điều hành.

9.1.5. Phân tích và đánh giá

Nhà trường thực hiện phân tích và đánh giá các dữ liệu thu thập được nhằm xác định xu hướng phát triển, mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng, hiệu quả của các quá trình và mức độ phù hợp của HTQL TCGD đối với các yêu cầu đã xác định. Kết quả phân tích và đánh giá được sử dụng để xác định các điểm mạnh, các vấn đề cần cải tiến, các rủi ro và cơ hội, đồng thời làm cơ sở cho việc xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, hoạch định mục tiêu chất lượng, phân bổ nguồn lực và triển khai các hành động cải tiến. Các thông tin dạng văn bản liên quan đến kết quả theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá được quản lý theo quy định của Nhà trường nhằm bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, khả năng truy xuất và phục vụ hoạt động cải tiến liên tục HTQL TCGD.

9.2.1. Khái quát

Nhà trường thực hiện đánh giá nội bộ theo kế hoạch nhằm xác định mức độ phù hợp của HTQL TCGD với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018, các quy định của pháp luật, các quy định của ĐHQG-HCM và các quy định nội bộ của Trường. Hoạt động đánh giá nội bộ đồng thời nhằm xác định mức độ mà HTQL TCGD được triển khai, duy trì và vận hành có hiệu lực trong thực tiễn. Đánh giá nội bộ được thực hiện đối với toàn bộ các quá trình thuộc HTQL TCGD theo nguyên tắc khách quan, công bằng, không thiên vị và dựa trên minh chứng. Kết quả đánh giá là cơ sở để xác định các điểm phù hợp, các điểm không phù hợp, các rủi ro, cơ hội cải tiến và mức độ đáp ứng các mục tiêu chất lượng của Trường.

9.2.2. Chương trình đánh giá nội bộ

Nhà trường xây dựng và duy trì chương trình đánh giá nội bộ phù hợp với quy mô, đặc điểm hoạt động và yêu cầu của HTQL TCGD. Chương trình đánh giá được lập định kỳ hằng năm hoặc khi cần thiết trên cơ sở xem xét tầm quan trọng của các quá trình, mức độ rủi ro và cơ hội, các thay đổi có ảnh hưởng đến hệ thống, kết quả của các cuộc đánh giá trước đó và các yêu cầu quản lý của Trường. Đối với từng cuộc đánh giá, Nhà trường xác định rõ mục tiêu, phạm vi, tiêu chí, phương pháp đánh giá, thời gian thực hiện và các đơn vị được đánh giá. Đánh giá viên được lựa chọn trên cơ sở năng lực chuyên môn và được phân công bảo đảm tính khách quan, công bằng và không tham gia đánh giá công việc thuộc phạm vi trách nhiệm trực tiếp của mình nhằm bảo đảm tính không thiên vị của hoạt động đánh giá. Quá trình đánh giá nội bộ được thực hiện theo quy trình thống nhất, bao gồm lập kế hoạch đánh giá, chuẩn bị nội dung đánh giá, thu thập và xác minh minh chứng, đánh giá mức độ phù hợp của các quá trình, lập báo cáo đánh giá và theo dõi việc thực hiện các hành động khắc phục đối với các điểm không phù hợp được phát hiện. Mọi kết luận đánh giá đều phải dựa trên các bằng chứng khách quan và được trao đổi với đơn vị được đánh giá trước khi ban hành báo cáo. Đối với các điểm không phù hợp, đơn vị được đánh giá có trách nhiệm xác định nguyên nhân, thực hiện hành động khắc phục và báo cáo kết quả theo thời hạn quy định. Nhà trường theo dõi việc thực hiện và đánh giá hiệu lực của các hành động khắc phục nhằm bảo đảm các nguyên nhân của sự không phù hợp được xử lý đầy đủ và hạn chế tái diễn. Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo Hiệu trưởng và lãnh đạo các đơn vị có liên quan, đồng thời được sử dụng làm đầu vào cho hoạt động xem xét của lãnh đạo, quản lý rủi ro và cơ hội, hoạch định mục tiêu chất lượng và triển khai các hoạt động cải tiến HTQL TCGD. Nhà trường duy trì và lưu giữ các thông tin dạng văn bản về chương trình đánh giá, kế hoạch đánh giá, kết quả đánh giá và việc thực hiện các hành động khắc phục theo quy định về quản lý thông tin dạng văn bản.

9.3. Xem xét của lãnh đạo

(Điều 9.3 – ISO 21001:2018)

9.3.1. Khái quát

Hiệu trưởng định kỳ tổ chức xem xét HTQL TCGD nhằm bảo đảm hệ thống luôn phù hợp, đầy đủ, hiệu lực và hiệu quả trong việc thực hiện sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu chiến lược và Chính sách chất lượng của Trường ĐH KHTN. Việc xem xét của lãnh đạo đồng thời đánh giá khả năng đáp ứng của HTQL TCGD đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018, các quy định của pháp luật, các quy định của ĐHQG-HCM và các yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm. Hoạt động xem xét được thực hiện theo kế hoạch hoặc khi có những thay đổi quan trọng về bối cảnh hoạt động, chiến lược phát triển hoặc các yêu cầu có ảnh hưởng đến HTQL TCGD.

9.3.2. Đầu vào của xem xét của lãnh đạo

Đầu vào của hoạt động xem xét của lãnh đạo bao gồm các thông tin cần thiết để đánh giá toàn diện HTQL TCGD, như kết quả theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá; mức độ hài lòng của người học, các bên thụ hưởng khác và viên chức, người lao động; kết quả đánh giá nội bộ và đánh giá bên ngoài; mức độ thực hiện các mục tiêu chất lượng; tình trạng thực hiện các hành động khắc phục; kết quả quản lý rủi ro và cơ hội; mức độ đáp ứng về nguồn lực; cùng các thay đổi của bối cảnh hoạt động, các yêu cầu của pháp luật và các yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan. Hoạt động xem xét cũng xem xét hiệu lực của các quyết định được đưa ra từ các kỳ xem xét trước, các cơ hội cải tiến và những vấn đề có thể ảnh hưởng đến khả năng đạt được các mục tiêu của HTQL TCGD.

9.3.3. Đầu ra của xem xét của lãnh đạo

Trên cơ sở các nội dung được xem xét, Hiệu trưởng quyết định các hành động cần thiết nhằm duy trì và nâng cao hiệu lực của HTQL TCGD. Các quyết định có thể bao gồm việc cải tiến các quá trình của hệ thống; điều chỉnh Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và các kế hoạch thực hiện khi cần thiết; phân bổ hoặc điều chỉnh nguồn lực; triển khai các hành động nhằm xử lý rủi ro, tận dụng cơ hội và nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ giáo dục; cũng như các giải pháp đáp ứng những thay đổi của bối cảnh hoạt động và yêu cầu của các bên quan tâm. Kết quả xem xét của lãnh đạo được lập thành thông tin dạng văn bản, thông báo đến các đơn vị có liên quan để tổ chức thực hiện và được theo dõi, đánh giá trong các chu kỳ quản lý tiếp theo nhằm bảo đảm các quyết định của lãnh đạo được triển khai đầy đủ và đạt hiệu quả, góp phần cải tiến liên tục HTQL TCGD.

PHẦN 10

CẢI TIẾN

10.1. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

(Điều 10.1 – ISO 21001:2018)

Nhà trường thiết lập và duy trì cơ chế quản lý sự không phù hợp và thực hiện các hành động khắc phục nhằm bảo đảm HTQL TCGD luôn được duy trì, cải tiến và đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018, các quy định của pháp luật và các quy định nội bộ của Trường. Sự không phù hợp có thể được phát hiện thông qua hoạt động theo dõi, đo lường và đánh giá; đánh giá nội bộ, đánh giá bên ngoài; phản hồi, khiếu nại của người học và các bên quan tâm; hoạt động kiểm soát các quá trình; hoặc các nguồn thông tin khác trong quá trình vận hành HTQL TCGD. Khi phát hiện sự không phù hợp, đơn vị có liên quan thực hiện các biện pháp cần thiết để kiểm soát, khắc phục và xử lý các hậu quả phát sinh, phù hợp với tính chất và mức độ ảnh hưởng của sự không phù hợp. Nhà trường thực hiện việc xem xét sự không phù hợp nhằm xác định nguyên nhân, đánh giá khả năng xảy ra sự không phù hợp tương tự hoặc khả năng phát sinh ở các quá trình khác và xác định nhu cầu thực hiện hành động khắc phục. Hành động khắc phục được xây dựng và triển khai phù hợp với mức độ ảnh hưởng của sự không phù hợp nhằm loại bỏ nguyên nhân, ngăn ngừa tái diễn và nâng cao hiệu lực của HTQL TCGD. Sau khi thực hiện hành động khắc phục, Nhà trường theo dõi và đánh giá hiệu lực của các biện pháp đã triển khai; xem xét việc cập nhật các rủi ro và cơ hội nếu cần thiết; đồng thời xác định nhu cầu thay đổi đối với HTQL TCGD nhằm bảo đảm sự phù hợp và cải tiến liên tục. Nhà trường duy trì và lưu giữ các thông tin dạng văn bản về bản chất của sự không phù hợp, các hành động đã thực hiện, kết quả xác định nguyên nhân, kết quả thực hiện hành động khắc phục và việc đánh giá hiệu lực của các hành động đó theo quy định về quản lý thông tin dạng văn bản.

10.2. Cải tiến liên tục

(Điều 10.2 – ISO 21001:2018)

Nhà trường duy trì hoạt động cải tiến liên tục nhằm không ngừng nâng cao sự phù hợp, tính đầy đủ, hiệu lực và hiệu quả của HTQL TCGD, đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và mục tiêu phát triển của Nhà trường. Hoạt động cải tiến được thực hiện theo chu trình PDCA và được tích hợp trong toàn bộ các quá trình của HTQL TCGD. Nhu cầu cải tiến được xác định trên cơ sở kết quả theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá; kết quả đánh giá nội bộ, đánh giá bên ngoài; xem xét của lãnh đạo; việc thực hiện các hành động khắc phục; kết quả quản lý rủi ro và cơ hội; thông tin phản hồi của

người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm; cùng các thay đổi của bối cảnh hoạt động và yêu cầu của pháp luật. Nhà trường khuyến khích các đơn vị, viên chức, người lao động và người học chủ động đề xuất sáng kiến nhằm nâng cao chất lượng quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, phục vụ cộng đồng và các hoạt động hỗ trợ. Các đề xuất cải tiến được xem xét, đánh giá và triển khai phù hợp với mục tiêu phát triển và khả năng đáp ứng nguồn lực của Nhà trường. Các hoạt động cải tiến được hoạch định, tổ chức thực hiện, theo dõi và đánh giá hiệu quả theo quy trình của Nhà trường. Khi cần thiết, các quy trình, mục tiêu chất lượng, nguồn lực và các thông tin dạng văn bản có liên quan được rà soát, cập nhật nhằm bảo đảm HTQL TCGD luôn phù hợp và đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Kết quả cải tiến được tổng hợp, báo cáo Hiệu trưởng và các đơn vị có liên quan để xem xét hiệu quả thực hiện, làm cơ sở cho việc hoạch định các hoạt động cải tiến tiếp theo và nâng cao hiệu lực của HTQL TCGD. Nhà trường duy trì và lưu giữ các thông tin dạng văn bản liên quan đến các hoạt động cải tiến theo quy định về quản lý thông tin dạng văn bản.

10.3. Cơ hội cải tiến

(Điều 10.3 – ISO 21001:2018)

Nhà trường thường xuyên xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến nhằm nâng cao sự phù hợp, tính đầy đủ, hiệu lực và hiệu quả của HTQL TCGD, đồng thời nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ giáo dục đáp ứng yêu cầu của người học, các bên thụ hưởng và các bên quan tâm. Các cơ hội cải tiến được xác định trên cơ sở kết quả theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá; kết quả đánh giá nội bộ và đánh giá bên ngoài; hoạt động xem xét của lãnh đạo; kết quả quản lý rủi ro và cơ hội; thông tin phản hồi của người học và các bên quan tâm; các sáng kiến của viên chức, người lao động và người học; cũng như các thay đổi của bối cảnh hoạt động và yêu cầu của pháp luật. Nhà trường xem xét, đánh giá và lựa chọn các cơ hội cải tiến phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu chiến lược, Chính sách chất lượng và khả năng đáp ứng về nguồn lực. Các cơ hội cải tiến được tích hợp vào kế hoạch hoạt động của Nhà trường hoặc của các đơn vị để tổ chức triển khai, theo dõi và đánh giá hiệu quả theo quy định. Kết quả thực hiện các cơ hội cải tiến được sử dụng để hoàn thiện các quá trình, nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ giáo dục, tăng cường hiệu quả quản trị và cải tiến liên tục HTQL TCGD. Khi cần thiết, các quy định, quy trình, mục tiêu chất lượng và các thông tin dạng văn bản có liên quan được rà soát, cập nhật nhằm phản ánh những kết quả cải tiến đã được xác nhận. Nhà trường duy trì và lưu giữ các thông tin dạng văn bản liên quan đến việc xác định, lựa chọn, thực hiện và đánh giá các cơ hội cải tiến theo quy định về quản lý thông tin dạng văn bản.

PHỤ LỤC A.
MA TRẬN ĐỐI CHIẾU GIỮA CÁC ĐIỀU KHOẢN ISO
21001:2018 VÀ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Điều khoản ISO 21001:2018	Nội dung yêu cầu	Mục trong Sổ tay Chất lượng
4.1	Bối cảnh của Trường	4.1
4.2	Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	4.2
4.3	Phạm vi Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	4.3
4.4	Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục	4.4
5.1	Lãnh đạo và cam kết	5.1
5.2	Chính sách giáo dục	5.2
5.3	Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn	5.3
6.1	Hoạch định hành động đối với rủi ro và cơ hội	6.1
6.2	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện	6.2
6.3	Hoạch định và quản lý thay đổi	6.3
7.1	Nguồn lực	7.1
7.2	Năng lực	7.2
7.3	Nhận thức	7.3
7.4	Trao đổi thông tin	7.4
7.5	Thông tin dạng văn bản	7.5
8.1	Hoạch định và kiểm soát vận hành	8.1
8.2	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.2
8.3	Thiết kế & phát triển chương trình đào tạo	8.3
8.4	Kiểm soát dịch vụ bên ngoài	8.4
8.5	Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.5
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.6
8.7	Kiểm soát đầu ra không phù hợp	8.7
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	9.1
9.2	Đánh giá nội bộ	9.2
9.3	Xem xét của lãnh đạo	9.3
10.1	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	10.1
10.2	Cải tiến liên tục	10.2
10.3	Cơ hội cải tiến	10.3

PHỤ LỤC B.

DANH MỤC CÁC NHÓM QUY TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ TỔ CHỨC GIÁO DỤC

Các quy trình của HTQL TCGD được xây dựng theo phương pháp tiếp cận quá trình của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 và được tổ chức thành các nhóm quá trình lãnh đạo và quản trị, quá trình cốt lõi và quá trình hỗ trợ. Mỗi quy trình được phân công một đơn vị đầu mối chủ trì, đồng thời có sự phối hợp của các đơn vị liên quan nhằm bảo đảm sự thống nhất, hiệu lực và cải tiến liên tục của HTQL TCGD.

STT	Nhóm quy trình	Đơn vị đầu mối chủ trì
I. NHÓM QUY TRÌNH LÃNH ĐẠO VÀ QUẢN TRỊ		
1	Hoạch định chiến lược và quản trị	Phòng Kế hoạch - Tài chính
2	Quản trị tổ chức và nguồn nhân lực	Phòng Tổ chức - Hành chính
3	Bảo đảm chất lượng và cải tiến	Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
II. NHÓM QUY TRÌNH CỐT LÕI		
4	Đào tạo đại học và sau đại học	Phòng Đào tạo, Phòng Đào tạo Sau đại học
5	Phục vụ và hỗ trợ người học	Phòng Công tác Sinh viên
6	Quản lý thư viện và học liệu	Thư viện
7	Nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo và chuyển giao tri thức	Phòng Khoa học và Công nghệ
8	Hợp tác quốc tế và phục vụ cộng đồng	Phòng Quan hệ Đối ngoại
III. NHÓM QUY TRÌNH HỖ TRỢ		
9	Quản lý tài chính	Phòng Kế hoạch - Tài chính
10	Quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị	Phòng Quản trị - Thiết bị
11	Quản lý thông tin dạng văn bản và hành chính	Phòng Tổ chức - Hành chính Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
12	Truyền thông và phát triển thương hiệu	Phòng Thông tin - Truyền thông