**Phần 1**

**GIỚI THIỆU TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƠN LA**

**Trường Cao đẳng Sơn La**

Tổ 2 - Phường Chiềng Sinh - Thành phố Sơn La - Tỉnh Sơn La

Điện thoại: 02123.874.298 Fax: 02123.774.191

Website: www.cdsonla.edu.vn

**1. GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP**

Trường Cao đẳng Sơn La tiền thân là Trường Trung học Sư phạm cấp I tỉnh Sơn La, được thành lập ngày 15/10/1963, nhiệm vụ trọng tâm của nhà trường trong giai đoạn này là đào tạo giáo viên viên có trình độ trung học sư phạm. Tháng 12/2000 trường được nâng cấp thành trường Cao đẳng Sư phạm Sơn La theo Quyết định số 5521/QĐ-BGD&ĐT-TCCB ngày 13/12/2000 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Nhiệm vụ trọng tâm của nhà trường là đào tạo - bồi dưỡng giáo viên có trình độ từ cao đẳng trở xuống; đào tạo giáo viên cho các tỉnh phía Bắc nước Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào; liên kết với các trường đại học để đào tạo giáo viên; nghiên cứu khoa học giáo dục.

Để đáp ứng với sự nghiệp phát triển Kinh tế - Xã hội trong thời kỳ công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và của tỉnh Sơn La. Tháng 11/2008 Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã cho phép nhà trường được đổi tên từ trường Cao đẳng Sư phạm Sơn La thành trường Cao đẳng Sơn La theo Quyết định số 7599/QĐ-BGDĐT ngày 12/11/2008 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Từ năm 2017, thực hiện quy định phân cấp quản lý nhà nước về giáo dục nghề nghiệp, trường Cao đẳng Sơn La thuộc quyền quản lý của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội. Nhiệm vụ trọng tâm của nhà trường là đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực có trình độ từ cao đẳng trở xuống và liên kết đào tạo, bồi dưỡng với các trường đại học để đào tạo đại học và trên đại học; đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho các tỉnh phía Bắc nước Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào, nghiên cứu khoa học để phục vụ nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội cho tỉnh Sơn La.

Hiện nay, trường Cao đẳng Sơn La được Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội cho phép tuyển sinh và tổ chức đào tạo 18 ngành nghề trình độ cao đẳng; 21 ngành, nghề trình độ trung cấp; 25 chương trình trình độ sơ cấp và 02 ngành đào tạo giáo viên thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo quản lý.

**2. CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NHÂN SỰ CỦA CƠ SỞ GDNN.**

***2.1. Cơ cấu tổ chức***

***2.2. Danh sách cán bộ lãnh đạo chủ chốt của trường***

| **Các bộ phận** | **Họ và tên** | **Năm sinh** | **Học vị** | **Chức danh,**  **Chức vụ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Ban Giám hiệu** | Nguyễn Đức Long | 1971 | Thạc sĩ | Hiệu trưởng |
| Nguyễn Văn Minh | 1964 | Thạc sĩ | Phó Hiệu trưởng |
| Nguyễn Xuân Thắng | 1979 | Thạc sĩ | Phó Hiệu trưởng |
| Hoàng Vĩnh Lam | 1980 | Thạc sĩ | Phó Hiệu trưởng |
| **2. Các tổ chức Đảng, Đoàn thanh niên, Công đoàn** | | | | |
| Đảng bộ | Nguyễn Văn Minh | 1964 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 1 | Nguyễn Quang Sáng | 1968 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 2 | Lò Mai Thoan | 1974 | Tiến sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 3 | Ngô Trọng Thành | 1973 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 4 | Khúc Năng Hoàn | 1972 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 5 | Đỗ Tiến Dũng | 1965 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 6 | Nguyễn Thị Thảo | 1973 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 7 | Cung Thị Thanh | 1969 | ĐH | Bí thư |
| Chi bộ 8 | Nguyễn Văn Đại | 1976 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Chi bộ 9 | Đào Huy Quân | 1980 | Thạc sĩ | Bí thư |
| Công Đoàn | Nguyễn Quang Sáng | 1968 | Thạc sĩ | Chủ tịch CĐ |
| Đoàn Thanh niên | Đoàn Thu Hà | 1987 | Thạc sĩ | Bí thư |
| **3. Trưởng các phòng chức năng** | | | | |
| Phòng Tổ chức - Hành chính | Nguyễn Quang Sáng | 1968 | Thạc sĩ | Trưởng phòng |
| Phòng Đào tạo | Dương Mạnh Linh | 1983 | Thạc sĩ | Phó trưởng phòng |
| Phòng Công tác HSSV | Khúc Năng Hoàn | 1972 | Thạc sĩ | Trưởng phòng |
| Phòng Khảo thí và ĐBCL | Đỗ Tiến Dũng | 1965 | Thạc sĩ | Trưởng phòng |
| Phòng Kế hoạch Tài chính | Cung Thị Thanh | 1969 | Đại học | Trưởng phòng |
| Phòng Quản trị Thiết bị | Ngô Trọng Thành | 1973 | Thạc sĩ | Trưởng phòng |
| **4. Trưởng các khoa** | | | | |
| Khoa Cơ bản | Đào Huy Quân | 1980 | Thạc sĩ | Trưởng khoa |
| Khoa Giáo dục mầm non và giáo dục phổ thông | Nguyễn Thị Thảo | 1973 | Thạc sĩ | Trưởng khoa |
| Khoa Bồi dưỡng | Lò Mai Thoan | 1974 | Tiến sĩ | Trưởng khoa |
| Khoa Nội vụ | Quàng Văn Bằng | 1986 | Thạc sĩ | PTK PT |
| Khoa Nông Lâm | Nguyễn Văn Đại | 1976 | Thạc sĩ | Trưởng khoa |
| Khoa Kinh tế | Lê Thị Vân Anh | 1986 | Thạc sĩ | Trưởng khoa |
| Khoa Kỹ thuật - Công nghệ | Phạm Quyết Thắng | 1969 | Thạc sĩ | Trưởng khoa |
| Khoa Đào tạo Quốc tế | Hoàng Thị Minh Hiền | 1982 | Thạc sĩ | Trưởng khoa |
| Khoa Văn hóa - Du lịch | Lê Quốc Công | 1970 | Thạc sĩ | Trưởng khoa |
| **5. Trưởng các đơn vị phục vụ đào tạo** | | | | |
| Trung tâm Thông tin - Thư viện | Lương Văn Kiên | 1987 | Thạc sĩ | Giám đốc |
| Trung tâm nghiên cứu, thực nghiệm - Ứng dụng công nghệ cao và dịch vụ | Đỗ Văn Tuân | 1987 | Tiến sĩ | Phó GĐ phụ trách |
| Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học | Phạm Văn Bình | 1983 | Thạc sĩ | Giám đốc |
| Trung tâm Tuyển sinh - Hướng nghiệp và giới thiệu việc làm | Nguyễn Duy Nhậm | 1977 | Thạc sĩ | Giám đốc |

***2.3. Đội ngũ CBVC của trường (30/06/2023):***

- Tổng số CBVC, lao động: 245 (biên chế: 237, LĐHĐ: 08). Trình độ: 03 Tiến sĩ, 171 Thạc sĩ, 56 Đại học, 15 trình độ khác.

- Tổng số giảng viên: 158, trong đó: giảng viên cơ hữu: 227

| ***Giảng viên cơ hữu*** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Trình độ đào tạo** | **Nam** | **Nữ** | **Tổng số** |
| Tiến sĩ | 1 | 2 | 3 |
| Thạc sĩ | 53 | 68 | 121 |
| Đại học | 9 | 25 | 34 |
| Cao đẳng |  |  |  |
| Trung cấp |  |  |  |
| Trình độ khác |  |  |  |
| **Tổng số** | **63** | **95** | **158** |

**3. VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

**1. Về vị trí, chức năng**

Là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND tỉnh Sơn La, chịu sự quản lý nhà nước của Bộ Lao động - Thương binh và xã hội có chức năng cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp và các dịch vụ giáo dục khác theo quy định của pháp luật.

**2. Nhiệm vụ, quyền hạn**

- Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ cao đẳng, trình độ trung cấp, trình độ sơ cấp và các chương trình đào tạo thường xuyên theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Tổ chức biên soạn, xây dựng hoặc lựa chọn, phê duyệt chương trình, giáo trình đào tạo, học liệu đối với từng ngành, nghề đào tạo của trường theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Xây dựng kế hoạch tuyển sinh, tổ chức tuyển sinh theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Tổ chức các hoạt động đào tạo; kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp; in phôi, quản lý, cấp phát bằng tốt nghiệp cao đẳng, bằng tốt nghiệp trung cấp, chứng chỉ sơ cấp, chứng chỉ đào tạo theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Tổ chức đào tạo thực hành trong đào tạo khối ngành sức khỏe và đào tạo các ngành, nghề đặc thù theo quy định của Chính phủ;

- Tổ chức huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động, tổ chức đánh giá kỹ năng nghề quốc gia; Tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhà giáo giáo dục nghề nghiệp; tổ chức bồi dưỡng và cấp chứng chỉ theo tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp cho nhà giáo giáo dục nghề nghiệp theo quy định.

- Quản lý người học, tổ chức các hoạt động thể dục, thể thao, văn hóa, văn nghệ và các hoạt động giáo dục toàn diện khác cho người học theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

- Tư vấn nghề nghiệp, hướng nghiệp, việc làm cho người học và tổ chức hoạt động hỗ trợ học sinh, sinh viên khởi nghiệp theo quy định của pháp luật;

- Thực hiện chính sách hỗ trợ đào tạo trình độ sơ cấp, đào tạo dưới 03 tháng đối với lao động nông thôn, lao động nữ, người khuyết tật và các chính sách khác theo quy định của pháp luật;

- Tuyển dụng, sử dụng, quản lý đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức, người lao động của trường bảo đảm đủ về số lượng, phù hợp với ngành, nghề, quy mô và trình độ đào tạo theo quy định của pháp luật;

- Cử hoặc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức và người lao động của trường học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật;

- Phối hợp với doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, gia đình người học trong hoạt động giáo dục nghề nghiệp và tư vấn nghề nghiệp, hướng nghiệp; tổ chức cho đội ngũ nhà giáo, người học tham quan, thực tập tại doanh nghiệp và hỗ trợ giải quyết việc làm cho người học theo quy định của pháp luật;

- Phối hợp với trường trung học cơ sở, trung học phổ thông, trung tâm giáo dục nghề nghiệp - giáo dục thường xuyên, trung tâm giáo dục thường xuyên để tuyên truyền, hướng nghiệp, phân luồng học sinh vào học các trình độ của giáo dục nghề nghiệp;

- Thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ về giáo dục nghề nghiệp, ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ mới phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của bộ, ngành, địa phương;

- Thực hiện dân chủ, công khai theo quy định của pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ đào tạo, thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ, ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ vào thực tiễn giảng dạy, tư vấn nghề nghiệp, hướng nghiệp cho người học. Có cơ chế để người học tham gia đánh giá hoạt động đào tạo; nhà giáo tham gia đánh giá cán bộ quản lý, viên chức và người lao động của nhà trường;

- Quản lý, sử dụng đất đai, cơ sở vật chất, thiết bị và tài chính, tài sản của trường theo quy định của pháp luật;

- Cung cấp dữ liệu về tổ chức hoạt động giáo dục nghề nghiệp của trường để xây dựng cơ sở dữ liệu về giáo dục nghề nghiệp; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định;

**4. THÀNH TÍCH NỔI BẬT**

- 07 Huân chương Lao động hạng nhất, nhì, ba cho các tập thể và cá nhân.

- 22 Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ cho tập thể, cá nhân.

- 02 Cờ thi đua xuất sắc của Chính phủ.

- 02 Cờ thi đua xuất sắc của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- 03 Cờ thi đua xuất sắc của UBND tỉnh Sơn La.

- 02 Nhà giáo ưu tú.

- 01 Chiến sĩ thi đua toàn quốc.

- 06 Bằng lao động sáng tạo.

- 02 Bằng khen của tỉnh Hủa Phăn và Bó Kẹo nước CHDCND Lào.

- Nhiều bằng khen của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Công an, Tỉnh ủy - UBND tỉnh Sơn La, Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam; Công đoàn Giáo dục Việt Nam, Trung ương Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh; Hội Sinh viên Việt Nam… cho các tập thể và các nhân.

- Nhà trường 04 lần liên tục đạt Giải ba toàn đoàn tại Hội thi Nghiệp vụ sư phạm - Văn nghệ - Thể thao các trường sư phạm toàn quốc do Bộ Giáo dục và Đào tạo tổ chức vào các năm 1997, 2001, 2005, 2009.

- Nhiều cá nhân trong nhà trường được tặng thưởng Huy chương vì sự nghiệp giáo dục; Huy chương vì thế hệ trẻ; Huy chương vì sự nghiệp giải phóng phụ nữ; Huy chương vì sự nghiệp thể thao; Huy chương vì sự nghiệp khuyến học; Huy chương vì sự nghiệp khoa học và công nghệ; Huy chương vì phong trào bảo vệ an ninh Tổ quốc; Huy chương vì sự nghiệp xây dựng Công đoàn.

**5. NGÀNH, NGHỀ TUYỂN SINH, ĐÀO TẠO**

**5.1. CAO ĐẲNG**

1. Sư phạm Mầm non
2. Khoa học thư viện
3. Văn thư hành chính
4. Quản trị văn phòng
5. Kế toán doanh nghiệp
6. Quản lý văn hóa
7. Pháp luật về quản lý hành chính công
8. Công nghệ thông tin
9. Công nghệ kỹ thuật điện - điện tử
10. Chăn nuôi - Thú y
11. Lâm nghiệp
12. Lâm sinh
13. Quản lý tài nguyên rừng
14. Công tác xã hội
15. Hướng dẫn du lịch
16. Quản trị khách sạn
17. Quản lý đất đai
18. Bảo vệ môi trường đô thị

**5.2. TRUNG CẤP:**

1. Thư viện - Thiết bị trường học
2. Văn thư hành chính
3. Hành chính văn phòng
4. nghiệp vụ bán hàng
5. Kế toán doanh nghiệp
6. Kế toán hành chính sự nghiệp
7. Pháp luật về quản lý hành chính công
8. Tin học ứng dụng
9. Công nghệ kỹ thuật điện - điện tử
10. Điện - Nước
11. Trồng trọt
12. Trồng trọt và bảo vệ thực vật
13. Trồng cây ăn quả
14. Khuyến nông lâm
15. Chăn nuôi - Thú y
16. Lâm sinh
17. Quản lý tài nguyên rừng
18. Công tác xã hội
19. Hướng dẫn du lịch
20. Quản trị khách sạn
21. Quản lý đất đai
22. Bảo vệ môi trường đô thị

**5.3. SƠ CẤP**

1. Vận hành nhà máy thủy điện
2. Trồng rau an toàn
3. Kỹ thuật trồng, chăm sóc, thu hoạch và sơ chế cà phê
4. Kỹ thuật trồng, chăm sóc, thu hoạch và tiêu thụ cây có múi
5. Kỹ thuật nhân giống, trồng, chăm sóc cây tếch
6. Kỹ thuật trồng, bảo quản và sơ chế xoài, nhãn
7. Kỹ thuật trồng, chăm sóc, thu hoạch và bảo quản bơ
8. Kỹ thuật nuôi và phòng trị bệnh cho trâu, bò
9. Kỹ thuật nuôi và phòng trị bệnh cho lợn
10. Kỹ thuật nuôi và phòng trị bệnh cho gà
11. Nuôi cá lồng bè nước ngọt
12. Nuôi ong mật
13. Trồng và khai thác một số loài cây dưới tán rừng

**Phần 2**

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QMS ISO 9001 : 2015**

**1. Phạm vi**

Trường xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 để cung cấp ổn định công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học, thông qua:

- Đáp ứng yêu cầu người học.

- Đáp ứng yêu cầu luật/chế định.

Trường nâng cao sự thỏa mãn của người học, thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống:

- Bao gồm các quá trình cải tiến liên tục.

- Phù hợp với yêu cầu của người học.

- Phù hợp yêu cầu luật/chế định.

**2. Các lĩnh vực quản lý chất lượng được xây dựng và vận hành**

- Công cụ quản lý, duy trì vận hành, đánh giá, cải tiến hệ thống *(thuộc Ban Giám hiệu/ Ban ISO).*

- Về Công tác học sinh, sinh viên (người học) gồm: hồ sơ HSSV, đánh giá kết quả rèn luyện, xét TĐ - KT, giáo dục chính trị - tư tưởng, xét hưởng chế độ chính sách, quản lý nội trú, ngoại trú...; hợp tác quốc tế; y tế trường học...

- Về Công tác Đào tạo, NCKH gồm: chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, tuyển sinh, kiểm soát dạy - học trên lớp, giải quyết học vụ, cải tiến phương pháp giảng dạy, rèn kỹ năng nghề cho giảng viên, cấp văn bằng chứng chỉ...; quản lý nghiên cứu khoa học; thăm dò / khảo sát các bên liên quan...

- Về Công tác tài chính, cơ sở vật chất gồm: phân bổ tài chính; kiểm soát hoạt động thu - chi; quản lý tài sản, công cụ dụng cụ; mua sắm tài sản, công cụ, dụng cụ, hàng hoá...

- Về Công tác khảo thí - đảm bảo chất lượng gồm: quản lý điểm, tổ chức thi, kiểm tra cấp phát văn bằng chứng chỉ, xây dựng ngân hàng đề thi, đo lường mức chất lượng của trường theo mô hình EFQM, thăm dò ý kiến của HSSV về MH/HP, tự đánh giá chất lượng GDNN...

- Về Công tác hành chính, quản trị gồm: thi đua - khen thưởng, xử lý văn bản (nền giấy và văn phòng điện tử), đi công tác, giải quyết yêu cầu, duy trì nền nếp làm việc của CBVC...; bố trí, phục vụ phòng học, phòng họp, hội trường; quản lý tài sản; kiểm soát hoạt động các phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành; công tác PCCN, CNCH; quản lý các dịch vụ trong trường...

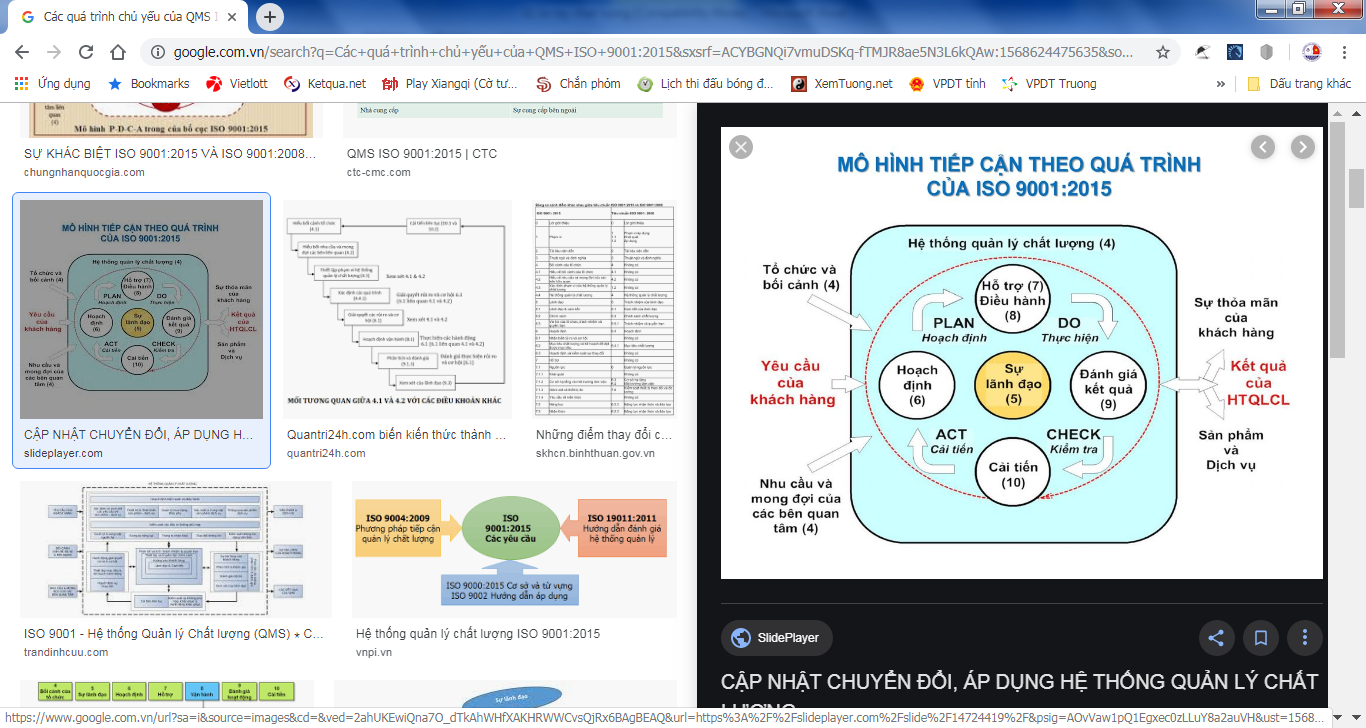
- Về Công tác tổ chức cán bộ gồm: quản lý hồ sơ, nâng lương, kỷ luật, tuyển dụng, hợp đồng lao động; quản lý định mức lao động; đào tạo, bồi dưỡng CBVC, đánh giá chất lượng CBVC...

- Về Công tác thư viện: bổ sung, thanh lý, xử lý, biên mục, thăm dò khách hàng sử dụng dịch vụ thư viện; thư viện số...

- Và một số nội dung công tác khác.

**3. Các quá trình chủ yếu của QMS ISO 9001:2015 của trường:**

Hệ thống quản lý chất lượng của Trường đảm bảo tuân thủ đầy đủ các điều khoản của ISO 9001:2015 *(trình tự của các quá trình theo đúng như hình 1).* Từ mục tiêu chất lượng của Trường, các đơn vị trực thuộc xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và các thủ tục qui trình để đảm bảo thực hiện mục tiêu chất lượng của Trường, của đơn vị. Chất lượng đầu ra dịch vụ của đơn vị trước phải phù hợp với yêu cầu chất lượng đầu vào của đơn vị sau được cung cấp.



Hình 1 - Các quá trình chủ yếu của QMS ISO 9001:2015

Sáu thủ tục qui trình kiểm soát hệ thống quản lý, nhất là TTQT kiểm soát tài liệu, TTQT kiểm soát hồ sơ, TTQT đánh giá nội bộ, TTQT hành động khắc phục, TTQT hành động phòng ngừa được thực hiện đầy đủ ở các đơn vị trong trường do Ban ISO theo dõi, kiểm soát.

Mục đích xây dựng, vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng của trường nhằm:

- Đo lường, đánh giá, kiểm soát chất lượng toàn diện và trên cơ sở đó bảo đảm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động quản lý của trường.

- Đáp ứng đồng thời các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 và các yêu cầu của Hệ thống Bảo đảm chất lượng theo quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (như hình 2).

Kiểm soát thực hiện mục tiêu chất lượng

Tự đánh giá của Trường

Kiểm định chất lượng hay đánh giá ngoài của Bên thứ hai

Cải tiến chất lượng giáo dục của Trường

Công nhận chất lượng của Bên thứ ba

**TC 1**

**Mục tiêu của Trường**

**Trách nhiệm của lãnh đạo Trường**

**TC2**

**Tổ chức và quản lý Trường**

**Quá trình cung cấp nguồn lực**

**TC5**

**CBVC & GV**

**TC8**

**Thư viên. Cơ sở vật chất**

**TC8**

**Tài chính**

**TC3 Chương trình giáo dục**

**TC4 – Hoạt ðộng ðào tạo**

**(Ðề cương chi tiết)**

**TC6 – Người học**

**TC7 – Nghiên cứu khoa học**

**TC10 –Quan hệ với xã hội**

**Học viên tốt nghiệp và kết quả NCKH**

**Quá trình thực hiện giáo dục và ðào tạo**

* **Cải tiến chất lượng giáo dục**
* **Hiệu lực và hiệu quả quản lý**
* **Liên thông ðào tạo**
* **Ðào tạo theo tín chỉ**
* **Tỷ lệ tốt nghiệp có việc làm sau 1 nãm**

**Đo lường phân tích cải tiến trong 4 năm**

**TC 1**

**Sứ mạng của Trường**

Ghi chú: TC: Tiêu chí

PDCA: Plan Do Check Action

Hình 2 - Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với yêu cầu của ISO 9001:2015

và Hệ thống Bảo đảm chất lượng theo quy định của Bộ LĐ - TB & XH

**4. Bối cảnh của Trường**

**4.1. Hiểu biết về Trường và bối cảnh của Trường**

Trường xác định, theo dõi, xem xét các vấn đề bên ngoài (pháp luật, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội, kinh tế…cấp quốc gia, khu vực) và nội bộ (giá trị, văn hóa, kiến thức, kết quả hoạt động).

* Liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược.
* Ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng
* Bảng xác định bối cảnh được rà soát tối thiểu 1 năm/ 1 lần

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

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

Trường luôn lấy trọng tâm là người học. Các bên quan tâm được Trường xác định, xem xét các yêu cầu và đưa ra biện pháp đáp ứng các yêu cầu. Các yêu cầu này được theo dõi và đưa ra biện pháp thực hiện khi có thay đổi.

Danh mục văn bản luôn được cập nhật và định kỳ xem xét đánh giá mức độ tuân thủ trong các đợt nội kiểm Trường.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**4.3. Xác định phạm vị của Hệ thống quản lý chất lượng**

HTQLCL của Trường được xây dựng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho hoạt động ***"Cung cấp dịch vụ Giáo dục và Đào tạo chuyên nghiệp".***

Trường áp dụng HTQLCL trong hoạt động ***"Cung cấp dịch vụ Giáo dục và Đào tạo chuyên nghiệp".*** Do vậy, Hệ thống quản lý của Trường không loại trừ điều khoản nào của tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Ranh giới áp dụng: ***"Cung cấp dịch vụ Giáo dục và Đào tạo chuyên nghiệp".***

**4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các yêu cầu**

HTQLCL của Trường thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực, hiệu quả quản lý của hệ thống phù hợp với các yêu cầu trong tiêu chuẩn áp dụng.

5. Vai trò của lãnh đạo

5.1. Lãnh đạo và cam kết

**5.1.1. Khái quát**

Ban Giám hiệu nhà trường cam kết xây dựng, áp dụng và liên tục cải tiến một cách có hiệu quả nhất hệ thống quản lý chất lượng bằng các hình thức sau:

- Thông báo trong toàn trường về tầm quan trọng của việc đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu của người học và các luật định.

- Đào tạo nhận thức chung về Hệ thống quản lý chất lượng cho toàn thể cán bộ viên chức. Đào tạo lại khi cần thiết hoặc có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức.

- Phổ biến Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng qua các cuộc họp và trong các tài liệu của Nhà trường.

- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp của hệ thống chất lượng để cải tiến. Duy trì đánh giá chứng nhận và đánh giá giám sát hàng năm để xem xét mức độ phù hợp của hệ thống đối với tiêu chuẩn áp dụng.

- Xem xét tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống để liên tục cải tiến theo quy trình xem xét của lãnh đạo.

**5.1.2. Hướng vào người học**

Ban Giám hiệu Nhà trường đảm bảo rằng mọi yêu cầu của Bộ LĐ - TB và XH, của UBND tỉnh Sơn La, của người học và các bên quan tâm sẽ được đáp ứng thông qua các quá trình mô tả trong sổ tay này. Bằng cách đặt ra và thực hiện các chính sách, mục tiêu chất lượng và kiểm soát chặt chẽ các quá trình được trình bày trong sổ tay chất lượng này.

5.2.1. Thiết lập chính sách

Hiệu trưởng đề ra đường lối phát triển chiến lược của trường đó là chính sách chất lượng. Chính sách chất lượng của trường thể hiện sự cam kết của Ban Giám hiệu và toàn thể CBVC thực hiện theo đúng các quy định đã được trường đề ra, áp dụng và liên tục cải tiến phương pháp quản lý, giáo dục, đào tạo để ngày càng nâng cao chất lượng sinh viên.

Chính sách chất lượng được nhà trường phổ biến tới toàn thể CBVC, người học và mọi người đều phải có trách nhiệm thực hiện tốt các chính sách chất lượng đã đề ra.

Chính sách chất lượng được nhà trường xem xét và sửa đổi khi thấy cần thiết.

**5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn**

Trách nhiệm, quyền hạn, chức năng của từng đơn vị, từng chức danh công việc cụ thể được quy định một cách rõ ràng, hợp lý. Trên cơ sở đó, Ban Giám hiệu có thể lựa chọn người phù hợp cho từng vị trí công việc, không để sót việc, không bỏ quên trách nhiệm, CBVC được hưởng lương một cách thoả đáng với kết quả công việc.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**6. Hoạch định**

6.1. Hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội

Trong quá trình thiết lập Hệ thống quản lý chất lượng, Trường xem xét tới tất cả các rủi ro và cơ hội giải quyết các rủi ro liên quan đến các hoạt động của Trường để cung cấp cho người học các dịch vụ tốt nhất. Để đạt được mục đích trên, Trường lập các kế hoạch thực hiện như sau:

- Xác định và đưa ra các biện pháp ngăn ngừa, xử lý rủi ro.

- Đánh giá hiệu lực của các hành động.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

6.2. Mục tiêu chất lượng và các kế hoạch để đạt được mục tiêu

Lãnh đạo Trường đảm bảo các mục tiêu chất lượng được thiết lập hàng năm ở cấp Trường và từng đơn vị trực thuộc Trường. Mục tiêu chất lượng đảm bảo cụ thể, đo lường được, liên quan đến các yêu cầu, được theo dõi, được truyền đạt, cập nhật các thay đổi và nhất quán với Chính sách chất lượng.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**6.3. Hoạch định những thay đổi**

Trong quá trình xây dựng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng các thay đổi được Trường hoạch định với các nội dung sau:

- Mục đích của việc thay đổi và những hậu quả tiềm tàng.

- Nhất quán với Hệ thống quản lý của Trường.

- Cung cấp đầy đủ nguồn lực, hoặc trách nhiệm cho các thay đổi.

**7. Hỗ trợ**

**7.1. Nguồn lực**

**7.1.1 Khái quát**

Lãnh đạo Trường cam kết đảm bảo cung cấp và bố trí hợp lý các nguồn lực để thực hiện, duy trì, thường xuyên nâng cao hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng và nâng cao mức độ hài lòng của người học.

Các yêu cầu về nguồn lực được xác định trong tất cả các quá trình hoạt động của Trường. Trường xác định các nguồn lực sử dụng bên ngoài và xác định các rủi ro để xây dựng biện pháp kiểm soát phù hợp.

**7.1.2. Nhân lực**

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

**7.1.3. Cơ sở hạ tầng**

Ban Giám hiệu Nhà trường và trưởng các đơn vị có trách nhiệm tạo mọi điều kiện cần thiết cho hoạt động chung của trường và của mỗi đơn vị. Trường chú trọng đến các vấn đề về: điều kiện giảng dạy và học tập, trang thiết bị thực hành, văn phòng phẩm... phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập, nghiên cứu khoa học và công tác quản lý, điều hành của nhà trường. Các hoạt động này được thực hiện theo các qui trình cụ thể.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

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

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

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**7.1.5. Nguồn lực cho các hoạt động giám sát và đo lường**

Các thiết bị đo lường mà các khoa sử dụng trong giảng dạy và thực tập là những thiết bị không cần có độ chính xác cao, không có ảnh hưởng đến chất lượng của phép đo, do đó không cần kiểm định xong vẫn cần được nhà trường kiểm tra để sử dụng tốt cho việc đào tạo và giảng dạy. Những thiết bị đo như đồng hồ đo điện, đo áp suất là những dụng cụ đo liên quan đến an toàn khi sử dụng các thiết bị trong quá trình giảng dạy và thực tập của giáo viên và người học phải được kiểm tra, kiểm định theo đúng thời hạn quy định của pháp lệnh về đo lường. Các hồ sơ về quản lý các thiết bị đo do các đơn vị quản lý các thiết bị đo lưu trữ.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**7.1.6. Tri thức của Trường**

Trường xác định những tri thức cần thiết cho việc thực hiện các dịch vụ của Trường để vận hành các quá trình. Khi có nhu cầu và xu hướng thay đổi, Trường tiến hành xem xét tri thức hiện có và xác định cách thức để bổ sung như đào tạo, tuyển dụng, mời chuyên gia...

**7.2. Năng lực**

Trường quy định về trách nhiệm và quyền hạn của các vị trí trong Trường. Các cán bộ mới trong Trường được giới thiệu về cơ cấu tổ chức của Trường, các khoa, phòng, trung tâm và các điều kiện làm việc liên quan.

Trường đảm bảo mọi cán bộ, viên chức đều được đào tạo thích hợp được cung cấp các tài liệu liên quan đến công việc được giao, được đáp ứng một cách hợp lý nguyện vọng được đào tạo, nâng cao trình độ, kiến thức để phục vụ cho công việc tốt hơn. Kết thúc quá trình đào tạo có các hoạt động đánh giá theo các lĩnh vực đào tạo. Mặt khác, trong quá trình triển khai công việc lãnh đạo Trường xem xét kết quả thực hiện và là căn cứ để đề bạt, bổ nhiệm các vị trí trong Trường.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**7.3. Nhận thức**

Trường đảm bảo tất cả CBVC trong Trường nhận thức được chính sách, mục tiêu, đóng góp vào hiệu lực Hệ thống quản lý và những tác động của sự không phù hợp trong Trường.

**7.4. Trao đổi thông tin**

Lãnh đạo Trường đảm bảo thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin thích hợp trong Trường nhằm cung cấp các thông tin đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng về phương hướng và tình hình hoạt động, kết quả đạt được, việc thực hiện và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

Các hình thức truyền đạt thông tin được thực hiện dưới nhiều dạng: họp, giao ban, văn bản, báo cáo, công văn thông báo, bảng thông báo, thông tin trực tiếp...

**7.5. Thông tin dạng văn bản**

**7.5.1. Khái quát**

Các tài liệu thuộc phạm vi kiểm soát của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:

- Các văn bản công bố về Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng.

- Sổ tay chất lượng.

- Các thủ tục dạng văn bản và hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn.

- Bản sao các tài liệu và hồ sơ.

- Các tài liệu khác, bao gồm cả hồ sơ được Trường xác định là cần thiết để đảm bảo hoạch định, vận hành và kiểm soát có hiệu lực các quá trình của Trường.

7.5.2. Thiết lập và cập nhật

Trong quá trình thiết lập hệ thống tài liệu, hồ sơ Trường đảm bảo nhận biết, mô tả, xác định các định dạng, xem xét và phê duyệt.

7.5.3. Kiểm soát các thông tin dạng văn bản

Trường kiểm soát các thông tin lập thành văn bản hóa đáp ứng các yêu cầu trong tiêu chuẩn và thực tế hoạt động của Trường.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

8. Điều hành

8.1. Lập kế hoạch và kiểm soát điều hành

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

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

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

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

**8.2. Yêu cầu đối với công tác giáo dục, giảng dạy và quản lý người học**

8.2.1. Trao đổi thông tin với người học

Các thông tin trong quan hệ với cấp trên, với các cơ quan liên quan và với người học, gia đình và các bên quan tâm được nhà trường trao đổi cũng như tiếp nhận qua đường công văn thông qua phòng Hành chính-Tổng hợp và phòng Đào tạo, các đơn vị trực thuộc có liên quan. CBVC của trường qua gặp trực tiếp với người học tiếp nhận các thông tin, ý kiến chỉ đạo của cấp trên hoặc các yêu cầu của các đơn vị người học. Ngoài ra, các hình thức trao đổi thông tin có thể là: qua điện thoại, Email, Fax hoặc thư từ, công văn, đơn từ, cán bộ văn thư của phòng TH - HC hoặc phòng Đào tạo, Phòng Công tác HSSV có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin và ghi vào sổ theo dõi, trình Trưởng phòng để chuyển tới Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng để giải quyết hoặc giao các Trưởng phòng, Trưởng Khoa thực hiện nhằm đáp ứng kịp thời yêu cầu của nhiệm vụ theo quy trình thông tin nội bộ.

**8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học**

Căn cứ tính chất của các nhiệm vụ được cấp trên giao, các yêu cầu của người học và các bên quan tâm để thống nhất nội dung thực hiện. Trong đó nêu rõ các yêu cầu về chương trình, chất lượng đào tạo, thời gian phải hoàn thành và các yêu cầu liên quan đến chất lượng giảng dạy, học tập.

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học

Nhà trường xác định các yêu cầu của người học cũng như tìm hiểu các yêu cầu liên quan từ giai đoạn lập và bắt đầu triển khai thực hiện năm học, các khóa đào tạo.

8.2.4. Xem xét các yêu cầu thay đổi trong công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học

Khi các yêu cầu đối với công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học thay đổi, Trường đảm bảo các thông tin liên quan được cập nhật và các cá nhân liên quan nhận biết được các thay đổi này.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**8.3. Thiết kế và phát triển**

Trường đảm bảo kiểm soát các hoạt động liên quan đến thiết kế và phát triển cho công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học đáp ứng yêu cầu tại ISO 9001:2015 và các dịch vụ, sản phẩm mới của Trường.

**8.3.1. Hoạch định thiết kế và phát triển**

Trường thực hiện các nhiệm vụ mà cấp trên giao theo đúng các quy định hiện hành. Hoạt động triển khai các khóa đào tạo mới, được nhà trường chuẩn bị, nghiên cứu và triển khai thực hiện theo quy trình triển khai ngành, học phần mới.

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

- Nghiên cứu các yêu cầu về nội dung và chất lượng khóa đào tạo, các yêu cầu của luật định

- Nghiên cứu các yêu cầu về tính kinh tế

- Đánh giá khả năng đáp ứng của trường về giáo viên và thiết bị giảng dạy,

- Kế hoạch phân công cụ thể nội dung yêu cầu công việc, đơn vị, người thực hiện, thời gian hoàn thành.

**8.3.2. Đầu vào của thiết kế và phát triển**

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

- Các yêu cầu về nội dung, chương trình, giáo trình, giáo án

- Các chỉ tiêu chất lượng, tiến độ

- Các chỉ tiêu kinh tế

- Các yêu cầu của luật pháp có liên quan.

**8.3.3. Đầu ra cho thiết kế và phát triển**

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

- Đáp ứng các yêu cầu của người học: trình độ nhận thức, tay nghề của học sinh,

- Cung cấp được các thông tin cần thiết cho công tác chuẩn bị: giáo viên, trang thiết bị giảng dạy, trường lớp...

- Có đầy đủ các yêu cầu về chuẩn mực: chất lượng, số lượng, tiến độ thời gian cần phải đạt.

- Các điều kiện để đảm bảo thực hiện tốt công tác quản lý giảng dạy và chất lượng người học.

8.3.4. Xem xét thiết kế và phát triển

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

8.3.5. Kiểm tra, xác nhận thiết kế và phát triển

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

8.3.6. Kiểm soát các thay đổi thiết kế và phát triển

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

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

8.4. Kiểm soát việc cung cấp công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học từ bên ngoài

8.4.1. Khái quát

Trường đảm bảo công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học phù hợp với các yêu cầu đã quy định. Cách thức và mức độ kiểm soát áp dụng cho đơn vị cung ứng và công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học phụ thuộc vào sự ảnh hưởng của công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học đối với việc tạo công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học hay dịch vụ của Trường.

Trường đảm bảo đánh giá và lựa chọn đơn vị cung ứng dựa trên khả năng cung cấp công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học phù hợp với các yêu cầu của Trường. đảm bảo xác định các tiêu chí lựa chọn, đánh giá lại đơn vị cung cấp.

Trường đảm bảo duy trì hồ sơ các kết quả của việc đánh giá và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc đánh giá.

8.4.2. Cách thức và mức độ kiểm soát

Trường thực hiện các hoạt động kiểm tra hoặc các hoạt động khác cần thiết để đảm bảo rằng công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học đáp ứng các yêu cầu tuyển sinh, đào tạo đã quy định.

Khi có nhu cầu kiểm tra xác nhận tại đơn vị cung ứng công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học cho Trường, Trường đảm bảo công bố việc dự kiến kiểm tra xác nhận chất lượng và phương pháp thông qua công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học trong thông tin tuyển sinh.

8.4.3. Trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài

Tài liệu tuyển sinh, đào tạo phải mô tả rõ ràng dịch vụ/công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học, có thể bao gồm (nếu thích hợp): các yêu cầu về phê duyệt về đặc tính công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học, thủ tục, quá trình, thiết bị. yêu cầu về trình độ con người, các yêu cầu riêng khác được định rõ. Các tài liệu tuyển sinh, đào tạo phải được xem xét và phê duyệt trước khi thông báo cho nhà cung cấp.

Nơi lưu trữ bảo quản vật tư trang thiết bị phải đáp ứng yêu cầu về điều kiện theo quy định của công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học.

**8.5. Kiểm soát quá trình Giảng dạy**

8.5.1. Kiểm soát quá trình Giảng dạy

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

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

### 8.5.2. Nhận dạng và xác định nguồn gốc

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

8.5.3. Tài sản của người học

Trường đảm bảo giữ gìn, bảo mật thông tin về người học (bao gồm tài sản vật chất, sở hữu trí tuệ và dữ liệu cá nhân) khi chúng thuộc sự kiểm soát của Trường hoặc được Trường sử dụng.

Trường đảm bảo khi tiếp nhận tài sản của người học để sử dụng cho việc thực hiện nhiệm vụ, tất cả tài sản phải được kiểm soát, bảo vệ và cất giữ phù hợp.

Trường đảm bảo khi có bất kỳ tài sản nào của người học được Trường sử dụng hay đang thuộc sự kiểm soát của Trường bị mất, hư hỏng mà nguyên nhân từ Trường, Trường sẽ thông báo, lập hồ sơ và cam kết đền bù thỏa đáng.

Tài sản của người học đặt trong khuôn viên, khi họ đang giữ hoặc dưới sự kiểm soát của người học không thuộc trách nhiệm của Trường.

8.5.4. Bảo toàn

Trường đảm bảo hoạt động giảng dạy được bảo toàn theo đúng các quy định hiện hành.

Trường đảm bảo thuốc, hóa chất, sinh phẩm, thiết bị, mẫu vật và các các nguyên vật liệu khác do Trường kiểm soát, sử dụng được bảo quản đúng theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất hoặc quy định của Trường.

Tất cả người học được giảng dạy bởi những cán bộ được đào tạo thích hợp. Các đối tượng người học khác khi đến làm việc tại Trường được bảo vệ an toàn bằng các biện pháp thích hợp.

**8.5.5. Hoạt động sau cung cấp dịch vụ**

Trườngđảm bảocác hoạt động thông qua công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học, cung cấp dịch vụ và sau cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu liên quan đến luật định, chế định, các hậu quả tiềm ẩn, bản chất, sự việc....

**8.5.6. Kiểm soát các thay đổi**

Các thay đổi phát sinh trong quá trình đào tạo và cung cấp dịch vụ đểu được Trường cập nhật đầy đủ các thông tin.

**8.6. Thông qua dịch vụ giảng dạy**

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

Phương pháp theo dõi, đo lường chung của các quá trình là sự xem xét mức độ hoàn thành kế hoạch hay mục tiêu đã đề ra. Trưởng các đơn vị trực thuộc trường có trách nhiệm theo dõi, đánh giá chất lượng giảng dạy của giảng viên thuộc bộ phận mình quản lý. Nếu không đạt được các kết quả đã hoạch định, Ban Giám hiệu phải đưa ra các biện pháp khắc phục và các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nhằm đảm bảo tính hiệu quả cao của hệ thống chất lượng.

Chất lượng hoạt động giảng dạy, quản lý và hỗ trợ hoạt động của các các đơn vị thành viên được các phòng chức năng và các khoa theo dõi, kiểm tra và đánh giá căn cứ theo các mục tiêu chất của nhà trường và của các khoa hàng năm, qua đó Ban Giám hiệu và Trưởng các phòng, Trưởng các khoa sẽ đưa ra các đề xuất nhằm không ngừng cải tiến để ứng các yêu cầu của nhiệm vụ đào tạo và giảng dạy. Việc kiểm tra theo dõi chất lượng công tác giảng dạy và quản lý người học được thực hiện theo các qui định liên quan.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp**

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

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

9. Đánh giá kết quả thực hiện:

9.1. Giám sát, đo lường, phân tích và cải tiến:

9.1.1. Khái quát:

Trường cam kết áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và lượng giá các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng chất lượng khi cần. Việc theo dõi được xác định rõ đối với từng quá trình nhằm thu thập các thông tin đầy đủ và chính xác để thực hiện kịp thời các biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

Trường quản lý các rủi ro ảnh hưởng đến công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học.

Các hoạt động đánh giá bên ngoài được Trường thực hiện nghiêm túc, đầy đủ.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**9.1.2. Sự thỏa mãn người học**

Trường cam kết tiếp nhận, thu thập và xem xét các thông tin phản hồi, ý kiến, góp ý... từ phía người học và các bên quan tâm khác. Trường cam kết tìm hiểu, xác định các nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một đáp ứng tốt hơn, nâng cao chất lượng công tác điều hành, quản lý các hoạt động và coi đó như thước đo mức độ thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng, là chỉ số quan trọng nhất về tính hiệu lực của hệ thống.

Sự hài lòng của người học được đo lường bằng cách thu thập và phân tích một trong các thông tin sau:

- Các phàn nàn, khiếu nại của người học và các đối tượng khác.

- Các biểu lộ tự phát về sự thoả mãn và các dạng thông tin phản hồi khác của người học và các đối tượng khác.

- Khảo sát sự thoả mãn của của người học, và các đối tượng khác.

- Chỉ số người học, và các đối tượng khác trở lại.

- Các giải thưởng và công nhận từ các cơ quan chủ quản.

Lãnh đạo Trường sử dụng các dữ liệu thoả mãn của người học để xác định các cơ hội cải tiến.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**9.1.3. Phân tích dữ liệu**

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

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

**9.2. Đánh giá nội bộ**

Trường cam kết tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ tối thiểu 2 lần / 1 năm theo kế hoạch hoặc đột xuất khi cần để xác định Hệ thống quản lý chất lượng chất lượng có:

- Được thực hiện và duy trì một cách hiệu lực.

- Phù hợp với các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng, của các văn bản quy phạm pháp luật và các yêu cầu khác được Trường thiết lập.

- Trường đảm bảo duy trì hồ sơ đánh giá và các kết quả đánh giá.

Trường cam kết thực hiện mọi sự khắc phục cũng như các hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện và nguyên nhân gây ra chúng. đảm bảo việc theo dõi, giám sát, xác nhận thực hiện và tổng kết, báo cáo các hành động được tiến hành.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**9.3. Xem xét lãnh đạo**

Để đảm bảo tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng, Ban Giám hiệu định kỳ tổ chức các cuộc họp xem xét tình hình hoạt động của hệ thống chất lượng. Cuộc họp này có thể xem xét toàn bộ hoặc một phần hệ thống 1 tháng một lần (giao ban tháng về ISO) và sau mỗi kỳ đánh giá nội bộ. Mục đích của việc xem xét của lãnh đạo là để kiểm điểm tình hình thực hiện, đánh giá kết quả thực hiện chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng đã đề ra và đề ra các biện pháp khắc phục, phòng ngừa cải tiến tiếp theo nhằm đáp ứng theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho công tác quản lý và giảng dạy và không ngừng nâng cao hiệu lực của hệ thống này.

**10. Cải tiến:**

**10.1. Khái quát:**

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

- Nâng cao hiệu quả các hoạt động giảng dạy và quản lý

- Nâng cao chất lượng người học khi ra trường,

- Nâng cao tính hiệu lực và cải tiến các quá trình của hệ thống chất lượng.

**10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục:**

Trường thực hiện hành động khắc phục và cam kết thực hiện thủ tục đó nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn.

**10.3. Cải tiến thường xuyên:**

Trường cam kết thực hiện cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL thông qua việc:

- Thiết lập, thực hiện, xem xét và cập nhật Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng.

- Xem xét của Lãnh đạo Trường về HTQLCL.

- Đánh giá nội bộ HTQLCL.

- Thu thập và phân tích dữ liệu.

- Sự phù hợp với các yêu cầu của công tác giáo dục, giảng dạy, huấn luyện và quản lý người học.

- Thực hiện các hành động khắc phục.

***Tài liệu tham chiếu: Phụ lục 02***

**PHẦN 3 - KẾT LUẬN**

Sổ tay chất lượng này là tài liệu quản lý để định hướng và kiểm soát các hoạt động của Trường về quản lý chất lượng. Sổ tay chất lượng đã mô tả phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các nội dung chi tiết và lý giải về ngoại lệ tạm thời (nếu có); các tài liệu quản lý dạng văn bản được thiết lập cho Hệ thống quản lý chất lượng và viện dẫn đến chúng; mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng.

**Phương hướng chất lượng có tính chiến lược của Trường là:**

**TRI THỨC – SÁNG TẠO – KỶ LUẬT – ĐỒNG TÂM**

**ĐỘNG LỰC CHỦ YẾU CỦA SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG**

Nhà trường kiên trì theo đuổi phương hướng chất lượng trên trong giáo dục - đào tạo nguồn nhân lực cho thế kỷ 21 và hội nhập thành công với các trường cao đẳng, đại học trong nước và khu vực./.

**PHỤ LỤC 01 – MỘT SỐ ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT**

**I. MỘT SỐ ĐỊNH NGHĨA**

1. ***Chất lượng:*** Mức độ của tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu.
2. ***Yêu cầu:*** Nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc.
3. ***Quản lý:*** Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức.
4. ***Hệ thống:*** Tập hợp các yếu tố/ quá trình có liên quan hay tương tác lẫn nhau.
5. ***Hệ thống quản lý chất lượng:*** Hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng.
6. ***Quản lý chất lượng:*** Các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng.
7. ***Hoạch định chất lượng:*** Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc lập mục tiêu chất lượng và quy định các quá trình tác nghiệp cần thiết và các nguồn lực có liên quan để thực hiện các mục tiêu chất lượng.
8. ***Kế hoạch chất lượng:*** Tài liệu qui định các thủ tục và nguồn lực kèm theo phải được người nêu áp dụng, khi nào áp dụng và áp dụng như thế nào.
9. ***Kiểm soát chất lượng:***Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào thực hiện các yêu cầu chất lượng.
10. ***Đảm bảo chất lượng:*** Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào cung cấp lòng tin rằng các yêu cầu sẽ được thực hiện.
11. ***Cải tiến chất lượng:*** Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu.
12. ***Hiệu lực:*** Mức độ thực hiện các hoạt động đã hoạch định và đạt được kết quả đã hoạch định.
13. ***Hiệu quả:*** Quan hệ giữa kết quả đạt được và nguồn lực được sử dụng.
14. ***Sự thoả mãn của khách hàng:*** Sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
15. ***Chính sách chất lượng:*** Ý đồ và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.
16. ***Mục tiêu chất lượng:*** Điều định tìm kiếm hay hướng tới có liên quan đến chất lượng.
17. ***Người cung ứng:*** Tổ chức hay cá nhân cung cấp sản phẩm/ dịch vụ.
18. ***Khách hàng:*** Tổ chức hay cá nhân nhận một sản phẩm/ dịch vụ (người học, người sử dụng lao động, các bên quan tâm).
19. ***Quá trình:*** Tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra.
20. ***Thủ tục quy trình:*** Cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.
21. ***Cải tiến liên tục:*** Hoạt động lặp lại để nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu.
22. ***Sự không phù hợp:*** Là sự không đáp ứng một yêu cầu.
23. ***Khắc phục:*** Hành động được tiến hành để loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện.
24. ***Hành động khắc phục:*** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.
25. ***Tài liệu:*** Thông tin và phương tiện hỗ trợ.
26. ***Hồ sơ:*** Tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.
27. ***Thông tin:*** Dữ liệu có ý nghĩa.
28. ***Sổ tay chất lượng:*** Tài liệu quy định hệ thống quản lý chất lượng của một tổ chức.
29. ***Bằng chứng khách quan:*** Dữ liệu chứng minh sự tồn tại hay sự thực của một điều nào.
30. ***Xác nhận giá trị sử dụng:*** Sự khẳng định thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan rằng các yêu cầu đối với việc sử dụng đã định đã được thực hiện.
31. ***Kiểm tra:*** Việc đánh giá sự phù hợp bằng cách quan trắc và xét đoán kèm theo bằng phép đo, thử nghiệm hay định cỡ thích hợp.
32. ***Đánh giá:*** Quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.
33. ***Chương trình đánh giá:*** Tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định trong một khoảng thời gian nhất định và nhằm tới mục đích cụ thể.
34. ***Bên được đánh giá:*** Tổ chức được đánh giá.
35. ***Khách hàng đánh giá:*** Tổ chức hay người yêu cầu đánh giá.
36. ***Chuẩn mực đánh giá:*** Tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu.
37. ***Bằng chứng đánh giá:*** Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan đến chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.
38. ***Chuyên gia đánh giá:*** Người có năng lực (khả năng được thể hiện để ứng dụng sự hiểu biết và kỹ năng – trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm) tiến hành cuộc đánh giá.
39. ***Đánh giá của bên thứ nhất:*** Được chính tổ chức, hay người đại diện của tổ chức đó tiến hành, vì mục đích nội bộ và có thể dùng làm cơ sở cho việc tự công bố của tổ chức về sự phù hợp.
40. ***Đánh giá của bên thứ hai:*** Được thực hiện bởi khách hàng của tổ chức hay đại diện của khách hàng.
41. ***Đánh giá của bên thứ ba:*** Được thực hiện bởi các tổ chức dịch vụ đánh giá độc lập bên ngoài. Những tổ chức như vậy, thường được công nhận, sẽ chứng nhận sự phù hợp với các yêu cầu, ví dụ như yêu cầu của ISO 9001:2008.

**II. CÁC TỪ VIẾT TẮT**

|  |  |
| --- | --- |
| - BGH: Ban Giám hiệu | - STCL: Sổ tay chất lượng |
| - BISO: Ban ISO | - CSCL: Chính sách chất lượng |
| - HT/LĐT: Hiệu trưởng / Lãnh đạo trường | - MTCL: Mục tiêu chất lượng |
| - ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo | - KĐCL: Kiểm định chất lượng |
| - CBKS: Cán bộ kiểm soát | - QMS: Hệ thống quản lý chất lượng |
| - CBVC: Cán bộ viên chức | - TL/HS: Tài liệu / Hồ sơ |
| - HSSV: Học sinh sinh viên | - TTQT: Thủ tục quy trình |
| - GV: Giảng viên / Giáo viên | - HDCV: Hướng dẫn công việc |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PHỤ LỤC 02 - DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU**

*(Theo danh mục kiểm soát tài liệu gốc của trường)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*