

BỘ CÔNG THƯƠNG

ĐỀ ÁN

**ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ THEO TIÊU
CHUẨN ISO 9001:2008**

**TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC, CAO ĐẲNG CỦA BỘ CÔNG
THƯƠNG**

Hà Nội, năm 2016

MỤC LỤC

PHẦN I: SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN VÀ CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Sự cần thiết của đề án	5
2. Đơn vị chủ trì và đơn vị thực thi thụ hưởng đề án.....	6
2.1 Đơn vị chủ trì.....	6
2.2 Đơn vị thụ hưởng.....	6
2.3 Đơn vị cùng tham gia thực hiện đề án.....	6
3. Mục đích, phạm vi, yêu cầu và đối tượng của đề án.....	7
3.1 Mục đích.....	7
3.2 Yêu cầu.....	7
3.3 Phạm vi, đối tượng.....	7

PHẦN II: GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Hệ thống quản lý chất lượng là gì.....	11
2. Thống kê áp dụng tiêu chuẩn toàn thế giới.....	12
3. Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2008.....	13
3.1. Giới thiệu chung	14
3.2. Tám nguyên tắc hệ thống quản lý chất lượng.....	16
4. Quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008.....	16
4.1. Các giai đoạn chính triển khai dự án.	17
4.2. Các bước triển khai dự án	17
5. Các yêu cầu đối với Trường khi áp dụng hệ thống ISO 9001:2008	20
6. Đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng ISO9001:2008.....	20

PHẦN III: THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QLCL ISO9001:2008

I. Đánh giá hiện trạng hệ thống QLCL ISO9001:2008.....	23
--	----

1. Về cơ sở hạ tầng.....	23
1.1 Về cơ bản.....	23
1.2 Về vị trí địa lý	23
2. Về đội ngũ cán bộ giáo viên.....	23
3. Về tổ chức quản lý.....	23
4. Về quản lý chất lượng DV GD&ĐT.....	24
II. Hiện trạng hệ thống QLCL các trường của Bộ Công thương chưa áp dụng ISO9001:2008.....	24
A. Đánh giá chung.....	24
B. Thực trạng hệ thống QLCL các trường Bộ Công thương.....	24
C. Hiệu quả mang lại khi áp dụng hệ thống chất lượng.....	33
III. Một số kiến nghị đề xuất.....	33

PHẦN IV : TỔ CHỨC TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN ÁP DỤNG HTQLCL ISO 9001:2008

1. Trách nhiệm các bên liên quan của đề án ISO 9001:2008	35
1.1 Trách nhiệm của vụ phát triển nguồn lực nhân lực.....	35
1.2 Trách nhiệm của các Trường.....	35
2. Các giai đoạn triển khai đề án áp dụng HT QLCL ISO 9001:2008.....	37
3. Kế hoạch xây dựng và áp dụng HT QLCL ISO 9001:2008.....	40
4. Kế hoạch đào tạo Hệ thống QLCL ISO.....	42
5. Kế hoạch ĐT Chuyên gia đánh giá nội bộ HT ISO.....	43
6. Chương trình tư vấn xây dựng hệ thống tài liệu theo ISO 9001: 2008.....	44
6.1 Hướng dẫn thiết lập sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng nhà Trường.....	44
6.2.Hướng dẫn xây dựng các quá trình thủ tục quản lý	44
7. Trách nhiệm triển khai áp dụng hệ thống tài liệu ISO.....	46
7.1 Trách nhiệm triển khai áp dụng của Trường.....	46

7.2 Trách nhiệm của cơ quan tư vấn.....	48
---	----

PHẦN V : NGUỒN LỰC ĐỂ TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN ÁP DỤNG HỆ THỐNG QLCL ISO 9001:2008

1. Khát quát nguồn lực thực hiện đề án.....	51
2. Dự toán kinh phí triển khai tư vấn, đào tạo cho một trường.....	52
2.1 Dự toán chi phí của Trường cho quá trình triển khai.....	53
2.2 Chi phí cho quá trình tư vấn.....	55
2.3 Dự toán chi phí cho hoạt động chứng nhận.....	59
3. Kết luận tổng kinh phí cho Trường tổ chức thực hiện.....	59

PHẦN VI- KẾT LUẬN CỦA ĐỀ ÁN XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG.....61

- PHẦN I

**SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT
LƯỢNG ISO 9001:2008**

1. Sự cần thiết của đề án xây dựng và áp dụng hệ thống chất lượng ISO 9001:2008

Trong xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế đã đòi hỏi các tổ chức giáo dục và đào tạo tại Việt Nam phải nỗ lực rất nhiều trong việc nâng cao năng lực quản lý, chất lượng giáo dục và đào tạo. Việt Nam gia nhập WTO và ngày càng hình thành nhiều tổ chức đào tạo trong và ngoài nước tham gia vào hệ thống giáo dục của Việt Nam đi sâu vào nhiều lĩnh vực và đời sống kinh tế xã hội. Như vậy, việc nâng cao năng lực quản lý chất lượng giáo dục và đào tạo trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và cạnh tranh bình đẳng giữa các Quốc gia trong khu vực và trên thế giới là một yêu cầu cấp thiết đối với các nhà quản lý giáo dục của Việt Nam trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nhằm tới mục tiêu ngày càng đáp ứng và đóng góp một nguồn lực lao động có chất lượng cao cho xã hội.

Như vậy, một trong các biện pháp nhằm nâng cao năng lực quản lý trong công tác giáo dục và đào tạo là triển khai ứng dụng mô hình quản lý: Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 trong công tác quản trị chất lượng đào tạo. Đó là một yêu cầu hết sức cần thiết, nhằm thay đổi cách thức quản lý theo tư duy kinh nghiệm mà phần lớn các các tổ chức đào tạo đang áp dụng như hiện nay.

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là phương pháp làm việc khoa học, được xem là công nghệ quản lý mới, giúp nhà Trường, các nhà quản lý giáo dục tổ chức hoạt động, sáng tạo, đạt hiệu quả công việc cao trong quy trình hoạt động đào tạo của nhà trường. Cụ thể là giúp cho ban Giám hiệu kiểm soát được hệ thống quản lý chất lượng đào tạo của nhà trường từ công tác tuyển sinh, tổ chức đào tạo đến nghiên cứu khoa học, tổ chức hành chính, tiết kiệm...

Chính vì thế, việc áp dụng tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2008 cho quá trình quản lý hoạt động giáo dục- đào tạo là cấp thiết để chất lượng quản lý, giảng dạy, nghiên cứu và học tập được nâng cao và chuyên nghiệp . Và trách nhiệm này được giao đặt vào trong tay của ngành giáo dục nói chung và tầng lớp các trường đại học, cao đẳng dạy nghề,.. nơi trực tiếp đào tạo ra nguồn nhân lực yêu cầu chất lượng cao tương lai cho đất nước nói riêng.

Nhận thức rõ vấn đề này, “Đề án triển khai áp dụng tiêu chuẩn quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008” được hình thành với mục tiêu chung là “Tiêu chuẩn hóa công tác quản lý chất lượng trong công tác quản lý, giảng dạy, nghiên cứu và học tập đạt được một bước tiến rõ rệt về tính chuyên nghiệp, đồng bộ nâng cao hiệu quả của công tác quản lý hoạt động.

2. Đơn vị chủ trì và đơn vị thực thi thụ hưởng đề án

2.1 Đơn vị chủ trì đề án

Đơn vị chủ trì đề án triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cho các Trường trực thuộc Bộ Công Thương quản lý là Vụ Phát Triển Nguồn Nhân Lực.

2.2 Đơn vị thụ hưởng đề án

Các đơn vị thụ hưởng đề án đề án triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là các Trường trực thuộc Bộ Công Thương quản lý.

2.3 Đơn vị cùng tham gia thực hiện đề án

Đơn vị tham gia quá trình xây dựng đề án và tham gia thực hiện đề án triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cho các Trường trực thuộc Bộ Công Thương là Công ty TNHH Tư vấn Công nghệ Quản lý Quốc tế

3. Mục đích, phạm vi, yêu cầu và đối tượng của đề án

3.1. Mục đích

- Tạo ra một hệ thống quản lý chất lượng đồng bộ và chuyên nghiệp được áp dụng, duy trì thường xuyên để nâng cao hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý giáo dục và đào tạo nhằm nâng cao chất lượng quản lý giảng dạy và học tập.

- Đánh giá được hiệu lực công tác quản lý trong các trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp và Dạy nghề qua đó cải tiến nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Được tổ chức độc lập cấp chứng chỉ xác nhận hệ thống quản lý trong các trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp và Dạy nghề phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

3.2. Yêu cầu

- Hệ thống quản lý chất lượng của trường phù hợp với thực tế áp dụng và đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001: 2008.

- Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng đầy đủ, phù hợp với yêu cầu thực tiễn công tác quản lý dạy và học, đáp ứng nhu cầu mong muốn của các trường Đại học, Cao đẳng, Trung cấp và Dạy nghề.

3.3. Phạm vi, đối tượng

- Phạm vi áp dụng là các hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính cho công tác quản lý hoạt động giáo dục, đào tạo và dạy nghề

- Đối tượng áp dụng là tất cả các trường đại học, cao đẳng, trung cấp và dạy nghề trực thuộc sự quản lý của Bộ Công Thương theo danh sách sau:

TT	Tên trường
A.	TRỰC THUỘC BỘ
1	ĐH Công nghiệp Hà Nội
2	ĐH Công nghiệp Quảng Ninh
3	ĐH Công nghiệp Tp. Hồ Chí Minh
4	ĐH Công nghiệp Th. phẩm Tp. HCM
5	ĐH Công nghiệp Việt – Hung
6	ĐH Công nghiệp Việt Trì
7	ĐH Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp
8	ĐH Sao Đỏ
9	CĐ Cơ khí - Luyện kim
10	CĐ Công nghệ và Kinh tế C.nghiệp
11	CĐ Công nghiệp Cẩm Phả
12	CĐ Công nghiệp Huế
13	CĐ Công nghiệp Hưng Yên
14	CĐ Công nghiệp Nam Định
15	CĐ Công nghiệp Phúc Yên
16	CĐ Công nghiệp Thái Nguyên
17	CĐ Công nghiệp Thực phẩm
18	CĐ Công Nghiệp Tuy Hoà
19	CĐ Công nghiệp và Xây dựng
20	CĐ Công nghiệp Việt - Đức
21	CĐ Công Thương TP Hồ Chí Minh

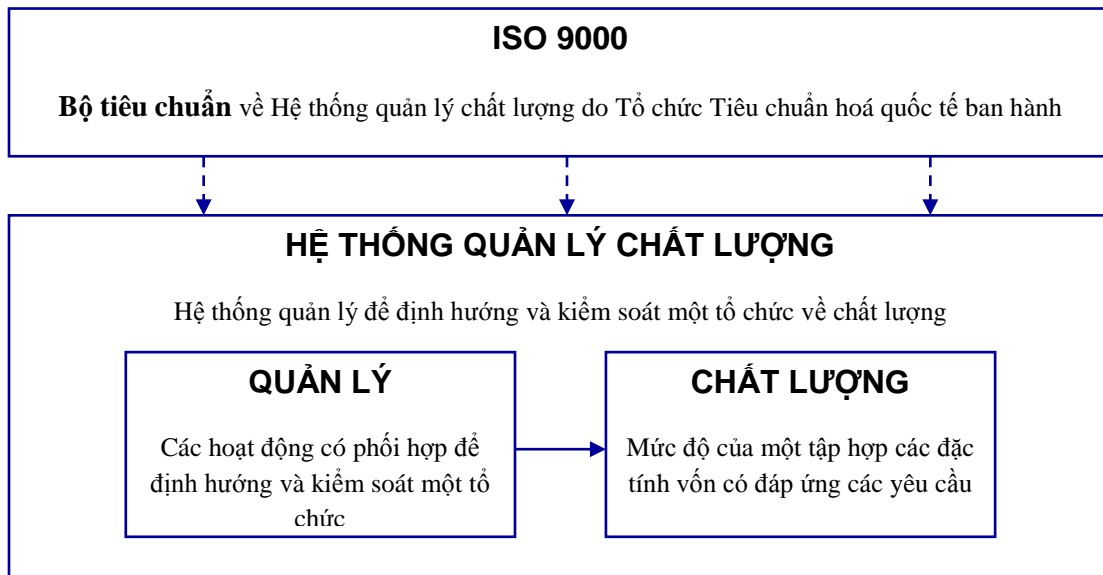
22	CĐ Kinh tế Công nghiệp Hà Nội
23	CĐ Kinh tế Đối ngoại
24	CĐ Kinh tế Kỹ thuật Thương mại
25	CĐ Kỹ thuật Cao Thắng
26	CĐ Kỹ thuật Công nghiệp
27	CĐ Du lịch và Thương mại
28	CĐ Thương mại
29	CĐ Thương mại và Du lịch
30	CĐ nghề Thương mại và CN
31	CĐ nghề Công nghệ Giấy và Cơ điện
32	CĐ nghề Cơ điện LK Thái Nguyên
33	TC Thương mại TW5
34	ĐT-BD CB Công Thương TW
B	CÁC TRƯỜNG TRỰC THUỘC TẬP ĐOÀN, TỔNG CÔNG TY, CÔNG TY
35	ĐH Điện lực
36	CĐ CN Dệt May Thời trang Hà Nội
37	CĐ Công nghiệp Hoá chất
38	CĐ Điện lực miền Trung
39	CĐ Điện lực Tp. HCM
40	CĐ Kté-Kỹ thuật Vinatex Tp.HCM
41	CĐ nghề Công nghiệp Việt Bắc
42	CĐ nghề Dầu Khí
43	CĐ nghề Điện
44	CĐ nghề KT - KT Vinatex
45	CĐ nghề Long Biên
46	CĐ nghề Mô Hồng Cẩm

47	CD nghề Mỏ Hữu nghị
48	TC nghề Xây lắp điện
49	TH Công nghệ Chế tạo máy
50	ĐH Dầu khí
51	Trường Quản trị kinh doanh – Vinacomin
C	CÁC TRƯỜNG THAM GIA SINH HOẠT
52	CD Công nghệ Viettronic
53	Đại học Nguyễn Tất Thành

- PHẦN II

**GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO
TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008**

1. Hệ thống quản lý chất lượng là gì ?



Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) áp dụng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 và các phương pháp quản lý khoa học, hiện đại đã tạo nên những mô hình quản lý Trường tiên tiến xuất sắc, hoạt động hiệu quả trong môi trường cạnh tranh đã được thừa nhận trên toàn thế giới và đang được các Trường tại Việt Nam nỗ lực áp dụng.

Hệ thống quản lý chất lượng được thiết lập nhằm hỗ trợ cho các Trường tạo ra “bộ khung pháp lý” cho hoạt động của tổ chức một cách có hệ thống, tái cấu trúc lại bộ máy quản lý, phân định rõ chức năng nhiệm vụ quyền hạn, xác lập các qui trình hoạt động nhằm gia tăng hiệu quả làm việc, giảm thiểu các chi phí, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ đáp ứng một cách tốt nhất các yêu cầu làm thoả mãn khách hàng...

Các nỗ lực kiểm soát hoạt động của hệ thống hướng vào chất lượng sản phẩm/ dịch vụ đáp ứng yêu cầu khách hàng để đem lại sự đảm bảo và niềm tin về chất lượng, về khả năng hợp tác lâu dài của Trường với khách hàng/nhà cung ứng, tạo lập được uy tín và thương hiệu của sản phẩm/dịch vụ, nâng cao vị thế cạnh tranh của Trường ...

Một điều quan trọng mà HTQLCL đem lại là sự chuyển biến về nhận thức từ đội ngũ lãnh đạo đến các nhân viên của Trường trong việc tuân thủ các quy trình quy phạm của hệ thống, phi cá nhân hoá các ý muốn chủ quan trong công việc, tạo lập và duy trì tác phong mang tính chuyên nghiệp thể hiện những giá trị văn hoá Trường, tạo điều kiện thuận lợi cho sự phối hợp những nỗ lực và sáng tạo các thành viên tham gia vào việc thực hiện mục tiêu chung của Trường .

Tuy nhiên, để xây dựng thành công HTQLCL đạt được các giá trị nêu trên đòi hỏi lãnh đạo Trường phải thực sự quyết tâm, chủ động tạo lập và quyết định mô hình hệ thống, chuẩn bị các nguồn lực cần thiết, đồng thời có cơ chế để khuyến khích tất cả mọi người trong Trường cùng tham gia xây dựng và nghiêm túc thực hiện, với sự tham gia hỗ trợ tích cực về chuyên môn của Chuyên gia tư vấn.

HTQLCL sau khi được xây dựng sẽ phải do chính các cán bộ nhân viên của Trường vận hành hiệu quả dưới sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo Trường. Hệ thống được duy trì trên cơ sở thường xuyên đánh giá định kỳ, xem xét khắc phục các yếu điểm, chủ động phòng ngừa và cải tiến.

2. Thống kê áp dụng tiêu chuẩn của tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế.

Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế - ISO vừa công bố kết quả khảo sát năm 2012 về hoạt động chứng nhận. Đây là một nghiên cứu hàng năm về số lượng chứng chỉ đã ban hành cho các tiêu chuẩn hệ thống quản lý trong năm vừa qua.

Dưới đây là bảng thống kê tóm tắt số liệu:

Tiêu chuẩn	Số chứng chỉ năm 2012	Số chứng chỉ năm 2011	Số lượng chứng chỉ tăng	Mức tăng (%)
ISO 9001	1 101 272	1 079 647	21 625	2 %
ISO 14001	285 844	261 957	23 887	9 %
ISO 50001	1 981	459	1 522	332 %
ISO 27001	19 577	17 355	2 222	13 %
ISO 22000	23 231	19 351	3 880	20 %
ISO/TS 16949	50 071	47 512	2 559	5 %
ISO 13485	22 237	19 849	2 388	12 %
TOTAL	1 504 213	1 446 130	58 083	4 %

Kết quả của năm 2012 cho thấy hoạt động chứng nhận cho tất cả các hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO đều có sự tăng trưởng tốt so với năm 2011. Trong đó, đáng chú ý ở các hoạt động chứng nhận cho hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo ISO 22000 (tăng 20% so với năm 2011) và hệ thống quản lý năng lực theo ISO 50001 (tăng 332% so với năm 2011). Ngoài ra còn có hoạt động chứng nhận cho hệ thống quản lý chất lượng ngành sản xuất và kinh doanh thiết bị y tế theo ISO/TS 13485 (tăng 12% so với năm 2011)

Hoạt động chứng nhận cho hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 có sự tăng nhẹ so với năm 2011. Đặc biệt là khu vực châu Âu tăng 3%. Các số liệu về lĩnh vực công nghệ thông tin (ISO/IEC 27001) và quản lý môi trường (ISO 14001) cũng phản ánh sự tiến bộ vững chắc với những đường cong tăng trưởng tăng liên tục trong vài năm trở lại đây.

Chỉ trong năm áp dụng thứ hai, hoạt động chứng nhận hệ thống quản lý năng lượng theo ISO 50001 đã tăng trưởng ấn tượng (332%), đặc biệt ở châu Âu và khu vực Đông Nam Á. Trong thực tế, hai khu vực này vẫn có nhu cầu cao nhất đối với hoạt động chứng nhận nói chung, chia sẻ thị phần từ 25% đến 55% đối với hệ thống quản lý.

ISO 9001:2008 - Hệ thống quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đưa ra các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng. Hoạt động chứng nhận theo tiêu chuẩn này được sử dụng trong chuỗi cung ứng toàn cầu để cung cấp sự đảm bảo về năng lực của nhà cung ứng nhằm đáp ứng yêu cầu chất lượng và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng trong mối quan hệ giữa nhà cung ứng và khách hàng.

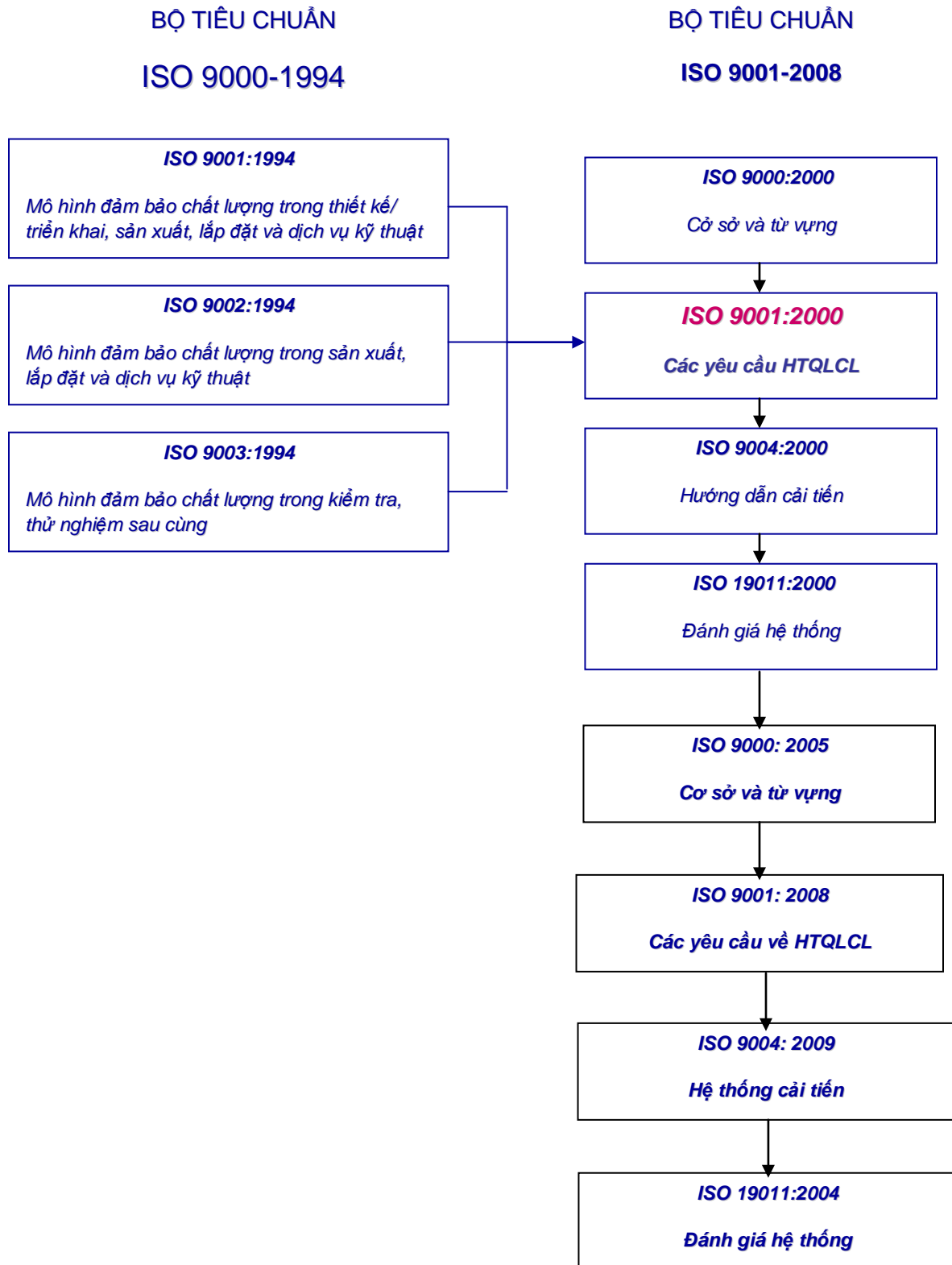
Tính đến cuối tháng 12 năm 2012, có ít nhất 1.101.272 chứng chỉ được phát hành ở 184 quốc gia và nền kinh tế, nhiều hơn bốn lần so với năm trước. Tổng số chứng chỉ năm 2012 tăng 2% (21.625) so với năm 2011.

Ba quốc gia đứng đầu về tổng số chứng chỉ cấp ra là Trung Quốc, Ý và Tây Ban Nha, trong khi ba quốc gia đứng đầu đối với tăng trưởng về số lượng chứng chỉ trong năm 2012 là Tây Ban Nha, Trung Quốc và Romania.

Do nhận thức được tầm quan trọng của chứng chỉ ISO 9001, kể từ năm 1996 đến nay số chứng chỉ ISO 9001 được cấp tại Việt Nam đã tăng lên một cách nhanh chóng. Theo khảo sát mới nhất của Dự án, Việt Nam hiện có trên 7300 chứng chỉ ISO 9001 đã được cấp cho các tổ chức, doanh nghiệp và là nước có số chứng chỉ ISO 9001 cao thứ 2, sau Ấn độ tại 12 nước Châu Á.

3. Giới thiệu về tiêu chuẩn ISO 9001:2008

3.1 Giới thiệu chung về Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008



ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn về Quản lý chất lượng do Tổ chức quốc tế về Tiêu chuẩn hoá (ISO) ban hành. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 gồm các tiêu chuẩn qui định những yêu cầu của một hệ thống quản lý chất lượng mà Trường muốn được chứng nhận phải áp dụng (như ISO 9001/2/3:1994 hoặc ISO 9001:2000; ISO 9001:2008) và các tiêu chuẩn hỗ trợ khác. Trong lần ban hành trước Trường có thể lựa chọn áp dụng theo 1 trong 3 tiêu chuẩn sau:

- *ISO 9001: Mô hình đảm bảo chất lượng trong thiết kế, triển khai, sản xuất, lắp đặt và dịch vụ kỹ thuật.*
- *ISO 9002: Mô hình đảm bảo chất lượng trong sản xuất, lắp đặt và dịch vụ kỹ thuật.*
- *ISO 9003: Mô hình đảm bảo chất lượng trong kiểm tra và thử nghiệm cuối cùng*

Lần ban hành thứ hai vào cuối năm 2000 cả 3 tiêu chuẩn trên được gộp lại thành tiêu chuẩn duy nhất là ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu). áp dụng tiêu chuẩn mới này, Trường được linh hoạt hơn trong việc thiết kế một hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với hoạt động của mình, ngoài ra số lượng văn bản cần xây dựng là do Trường tự xác định trên cơ sở đảm bảo kiểm soát một cách có hiệu quả các hoạt động của mình.

Lần ban hành lần 03 vào tháng 10 năm 2008 là tiêu chuẩn ISO 9001:2008 thay thế phiên bản ISO 9001:2000 trong đó quy định rõ ràng hơn về tài liệu và hồ sơ đi kèm và các quá trình liên quan đến khách hàng. Tuy vậy lần ban hành lần 03 này vào tháng 10/2008 thay đổi không nhiều so với lần ban hành 02 (năm 2000).

3.2 Tám nguyên tắc của quản lý chất lượng:

- *Nguyên tắc 1: Định hướng khách hàng*

Các tổ chức tồn tại phụ thuộc vào khách hàng của mình, do đó họ cần phải hiểu các nhu cầu hiện tại và tiềm tàng của khách hàng, đáp ứng các yêu cầu và phấn đấu vượt sự mong đợi của khách hàng.”

- *Nguyên tắc 2: Vai trò lãnh đạo*

Lãnh đạo các tổ chức, doanh nghiệp cần phải xác định mục đích và phương hướng thống nhất cho tổ chức của mình. Họ cần phải tạo và duy trì môi trường nội bộ mà ở đó mọi người tham gia tích cực vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức”

- *Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi người*

Con người ở mọi vị trí, là tài sản quý nhất của mỗi tổ chức. Thu hút được sự tham gia tích cực của mọi người cho phép khai thác khả năng của họ trong việc mang lại lợi ích cho tổ chức”

- *Nguyên tắc 4: Định hướng quá trình*

“ Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả hơn khi các nguồn lực và các hoạt động liên quan được quản lý nh một quá trình

- *Nguyên tắc 5: Tiếp cận theo hệ thống*

Việc xác định, nắm vững và quản lý một hệ thống bao gồm nhiều quá trình liên quan lẫn nhau nhằm đạt tới mục tiêu đã định giúp nâng cao hiệu quả và hiệu lực của tổ chức”

- *Nguyên tắc 6: Liên tục cải tiến*

Cải tiến liên tục phải được coi là một mục tiêu thường trực của tổ chức”

- *Nguyên tắc 7: Ra quyết định dựa trên dữ kiện*

Quyết định chỉ có hiệu lực khi dựa trên kết quả phân tích thông tin và dữ liệu”

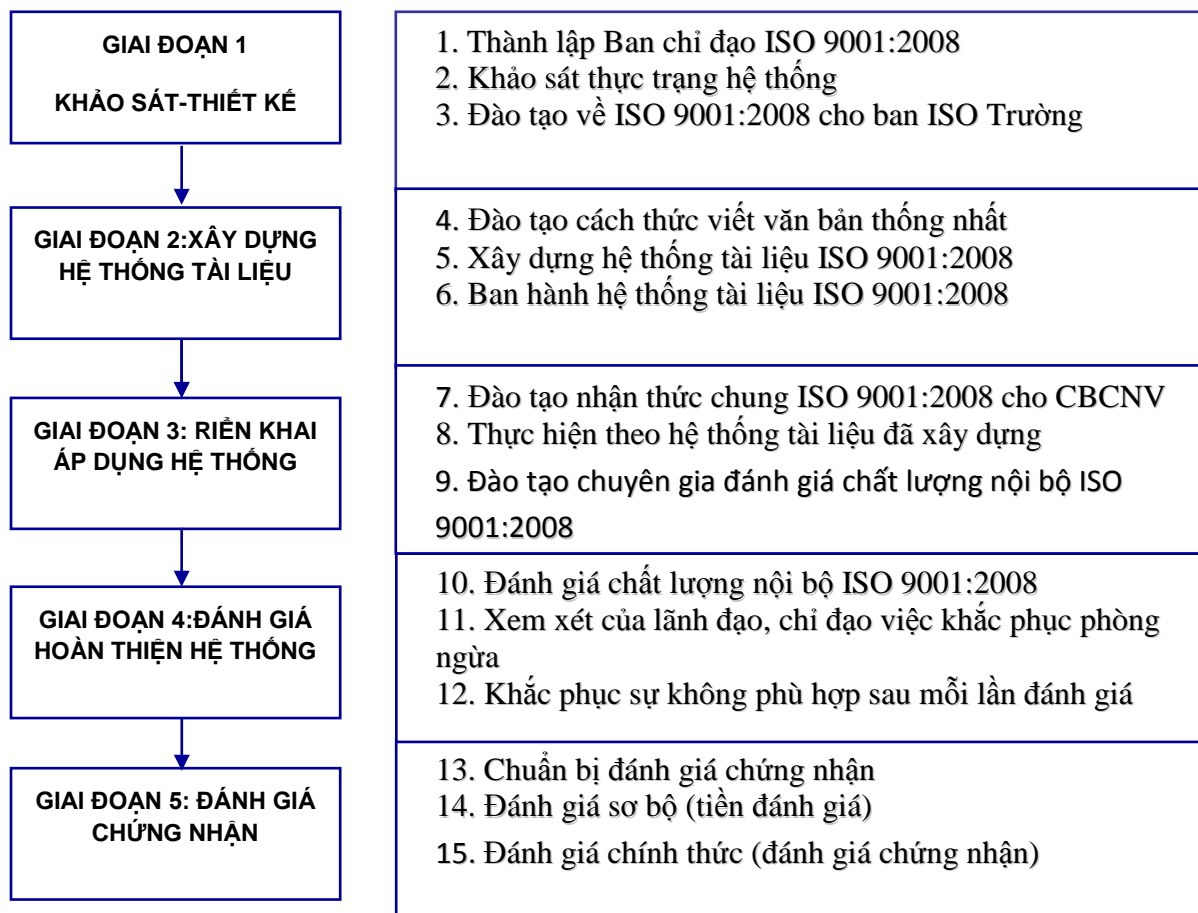
- *Nguyên tắc 8: Mọi quan hệ cùng có lợi với nhà cung ứng*

Tổ chức và các nhà cung ứng phụ thuộc lẫn nhau, mối quan hệ hai bên cùng có lợi tạo điều kiện cho việc nâng cao khả năng của cả hai bên trong việc tạo giá trị

4. Quá trình triển khai dự án hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001:2008)

4.1. Các giai đoạn chính triển khai dự án:

Nhằm xây dựng một Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 để đảm bảo sự thuận lợi cho Trường, quá trình triển khai sẽ được thực hiện như sau.



4.2. Các bước triển khai thực hiện dự án

Để thực hiện thành công một hệ thống chất lượng có nhiều công việc cần được thực hiện và chia ra các bước cụ thể, hoạt động thiết lập hệ thống thông thường các Trường sử dụng dịch vụ tư vấn, chứng nhận bởi các tổ chức độc lập, có chức năng thực hiện nhằm nâng cao tính hiệu quả và sự độc lập, chuyên nghiệp của hoạt động, Tổ chức tư vấn sẽ trực tiếp hướng dẫn Trường thực hiện tất cả các công việc cần thiết, các công việc này có thể được thực hiện đồng thời tại một số bước.

Thời gian dự kiến cho từng công việc, trách nhiệm của các bên được thể hiện trong kế hoạch kèm theo. Dự án này được chia ra thành 5 bước.

Bước 1: Thiết kế hệ thống, lập kế hoạch

Nhóm tư vấn sẽ thực hiện những công việc sau:

- 1/ Tư vấn cho Ban lãnh đạo Trường thành lập Ban chỉ đạo HTQLCL (ISO 9001:2008) để đảm bảo dự án được triển khai một cách có hiệu quả.

- 2/ Đào tạo cho cán bộ của Trường các khái niệm về Quản lý chất lượng và các yêu cầu của ISO 9001:2008.
- 3/ Khảo sát, đánh giá tình hình thực trạng của Trường so với các yêu cầu của tiêu chuẩn.
- 4/ Cùng với Lãnh đạo của Trường thiết kế Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001:2008) cho các hoạt động trong phạm vi xin chứng nhận thỏa mãn các yêu cầu của tiêu chuẩn và phù hợp với tình hình thực tế của Trường .
- 5/ Góp ý cho Lãnh đạo Trường về những yêu cầu bổ sung cần thiết cho Hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001:2008).
- 6/ Cùng Ban lãnh đạo xây dựng các kế hoạch chi tiết trong đó phân chia thời gian cụ thể cho từng công việc để đảm bảo dự án được thực hiện theo đúng tiến độ đã thống nhất.

Bước 2: Xây dựng và lập văn bản hệ thống chất lượng

- 1/ Tổ chức đào tạo tổng quan về hệ thống tài liệu và kỹ năng viết văn bản.
- 2/ Hướng dẫn các cán bộ được phân công của Trường xây dựng hệ thống văn bản bao gồm: chính sách, mục tiêu; sổ tay hệ thống; các thủ tục quy trình, các hướng dẫn công việc và biểu mẫu.
- 3/ Cùng với các cán bộ chủ chốt của Trường xem xét, hoàn thiện các văn bản đã xây dựng, trình Lãnh đạo Trường phê duyệt, ban hành các văn bản này.

Bước 3: Triển khai thực hiện hệ thống chất lượng

- 1/ Hướng dẫn các cán bộ chủ chốt phổ biến các văn bản đã xây dựng nhằm giúp việc thực hiện HTQLCL (ISO 9001:2008) một cách hiệu quả.
- 2/ Theo dõi và kiểm tra việc thực hiện hệ thống chất lượng để đảm bảo rằng sổ tay chất lượng, các quy trình và các hướng dẫn được tuân thủ.
- 3/ Hướng dẫn các cán bộ chủ chốt thu thập và xem xét các ý kiến góp ý để hoàn thiện hệ thống văn bản.

Bước 4: Tổ chức đánh giá và hoàn thiện hệ thống chất lượng

- 1/ Tiến hành đào tạo Chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ cho các cán bộ được Trường lựa chọn.

- 2/ Tư vấn thiết lập Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ và các bước tiến hành xem xét của lãnh đạo.
- 3/ Hướng dẫn nhóm đánh giá của Trường thực hiện chương trình đánh giá một cách có hiệu quả.
- 4/ Tiến hành đánh giá thử trước đánh giá chính thức cho HTQLCL (ISO 9001:2008).
- 5/ Xem xét kết quả của đợt đánh giá trên cùng với Lãnh đạo Trường và giúp Trường thực hiện các biện pháp khắc phục.

Bước 5: Đánh giá chứng nhận hệ thống chất lượng

Nhóm tư vấn giúp Trường được đánh giá chứng nhận phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008 thông qua các công việc sau:

Hướng dẫn Trường làm các thủ tục đăng ký với tổ chức chứng nhận

- 1/ Liên hệ mời Tổ chức chứng nhận tới đánh giá thử (nếu cần) để xác định mức độ phù hợp của hệ thống và giúp Trường làm quen với việc đánh giá.
- 2/ Xem xét kết quả đánh giá thử của tổ chức chứng nhận và góp ý cho việc thực hiện các biện pháp khắc phục đối với những điểm không phù hợp.
- 3/ Liên hệ Tổ chức chứng nhận, sắp xếp ngày đánh giá chính thức.
- 4/ Giúp Trường thực hiện các biện pháp khắc phục cần thiết để giải quyết những điểm không phù hợp phát hiện ra trong quá trình đánh giá chính thức, cho đến khi tổ chức chứng nhận xác nhận rằng Hệ thống quản lý chất lượng của Trường phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

5. Yêu cầu đối với trường khi áp dụng hệ thống chất lượng

Nhằm đảm bảo việc thực hiện dự án theo đúng tiến độ, Trường cần phải:

- 5.1 Thành lập Ban chỉ đạo thực hiện dự án. Thành phần Ban này bao gồm Ban Giám hiệu, Phụ trách các khoa trong phạm vi xây dựng hệ thống. Ban này tốt nhất là nằm dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Ban giám hiệu trường.
- 5.2 Chỉ định một Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) chịu trách nhiệm chính trong quá trình triển khai thực hiện dự án và là đầu mối làm việc với bên Tư vấn. Đồng thời nên cử 1 thư ký dự án trợ lý cho (QMR) giải quyết sự vụ, tác nghiệp văn bản.

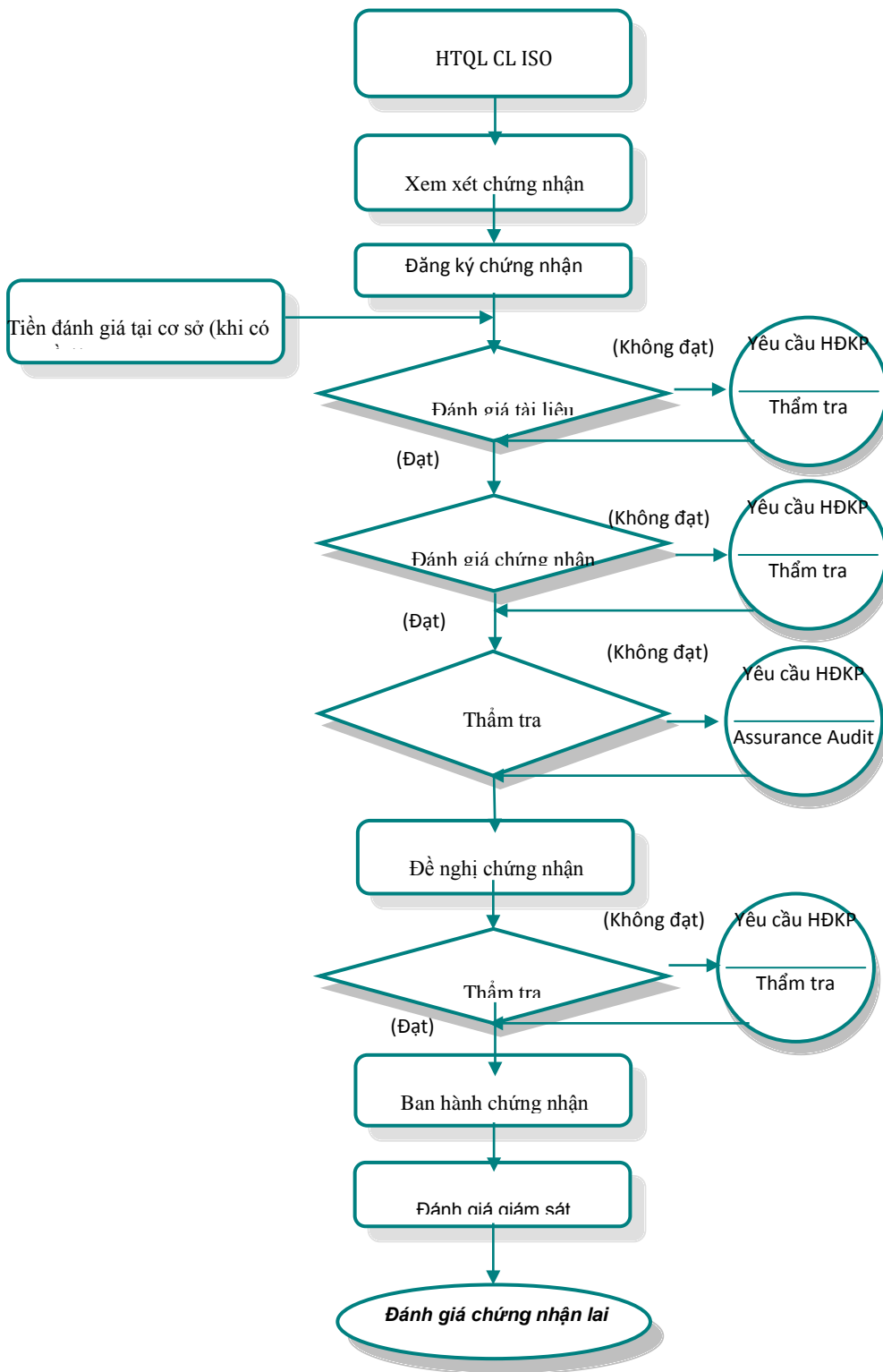
- 5.3 Thành lập nhóm thực hiện ISO 9001:2008 tại các phòng ban, khoa, các đơn vị.. đồng thời phải cử cán bộ thường trực làm đầu mối liên hệ với tư vấn và những người có trách nhiệm của Trường .
- 5.4 Lãnh đạo Trường cần dành thời gian để định kỳ gặp gỡ, nắm tình hình tiến độ và những đề xuất từ phía tư vấn.
- 5.5 Thực hiện kịp thời các công việc đã thống nhất sau mỗi buổi làm việc.
- 5.6 Cung cấp nguồn lực để thực hiện một số chương trình sắp xếp, cải tạo nhằm đáp ứng và thực hiện tốt các yêu cầu của tiêu chuẩn.

6. Đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng

Để đảm bảo quá trình đánh giá chứng nhận phù hợp với tiêu chuẩn **ISO 9001:2008** thì Trường phải trải qua 02 bước sau:

1. Đánh giá tiền chứng nhận (PRE AUDIT)
2. Đánh giá chứng nhận (MAIN AUDIT)

Quá trình chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 được thể hiện thông qua sơ đồ sau:



- PHẦN III

**THỰC TRẠNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO
9001:2008 CÁC TRƯỜNG THUỘC BỘ CÔNG THƯƠNG**

I . ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ HIỆN TRẠNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ TRONG CÁC TRƯỜNG CỦA BỘ

1. Về cơ sở hạ tầng:

- 1.1. Về cơ bản, các trường đã đầu tư được một hệ thống máy móc, trang thiết bị văn phòng, thiết bị giảng dạy với công nghệ mới để phục vụ cho các hoạt động quản lý, giáo dục và đào tạo. Các trang thiết bị còn thiếu, yêu cầu được bổ sung và hoàn thiện để các hoạt động dạy và học được hiệu quả cao hơn.
- 1.2. Vị trí địa lý các trường tương đối thuận lợi cho việc học tập, sinh hoạt của học sinh sinh viên.

2. Về đội ngũ cán bộ giáo viên:

- 2.1. Các trường có một đội ngũ Cán bộ có chuyên môn, trẻ làm việc và tâm huyết với công việc.
- 2.2. Tuy nhiên:

Đội ngũ Cán bộ vẫn còn nhiều hạn chế về cách thức tiến hành giải quyết công việc thực sự đáp ứng được với những yêu cầu mới về công tác giáo dục và đào tạo của Trường.

3. Về tổ chức quản lý:

- 3.1. Mô hình quản lý đã được tổ chức theo định hướng tinh giản gọn nhẹ, sử dụng hiệu quả nhân lực tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý. Tuy nhiên một số trường việc tổ chức bộ máy còn công kênh, sử dụng nhân lực chưa hiệu quả, các vị trí chưa có những quy định về trách nhiệm quyền hạn một cách rõ ràng.
- 3.2. Các quy định quản lý, quy trình quy phạm, hướng dẫn tác nghiệp cho các phòng ban bộ phận và chức năng nhiệm vụ quyền hạn cho từng vị trí... cần được thiết lập bằng văn bản, quy định chặt chẽ trong Hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hoạt động kiểm soát được tiến hành đồng bộ, quy chuẩn.
- 3.3 Trường chưa có được cấu trúc về cơ cấu tổ chức hợp lý./.

4. Về quản lý chất lượng dịch vụ giáo dục và đào tạo:

- . Hoạt động quản lý chất lượng nhiều Trường chưa được xây dựng có tính hệ thống, tính quy trình với việc phân định trách nhiệm kiểm tra, tần suất kiểm tra các cấp một cách quy chuẩn. Ngoài ra, hoạt động theo dõi đo lường các quá trình, kiểm soát dịch

vụ không phù hợp và khắc phục phòng ngừa chưa đảm bảo đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Tuy nhiên, với sự quan tâm sâu sắc của Ban lãnh đạo các Trường, chúng tôi tin tưởng rằng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 được thiết lập sẽ thực sự đem lại hiệu quả thực tế, đảm bảo kiểm soát chất lượng mang tính hệ thống, quy trình quy phạm chặt chẽ, góp phần nâng cao năng lực sản giáo dục và đào tạo và năng lực cạnh tranh của các Trường !

II – Hiện trạng hệ thống quản lý các trường của Bộ Công Thương chưa áp dụng ISO 9001:2008:

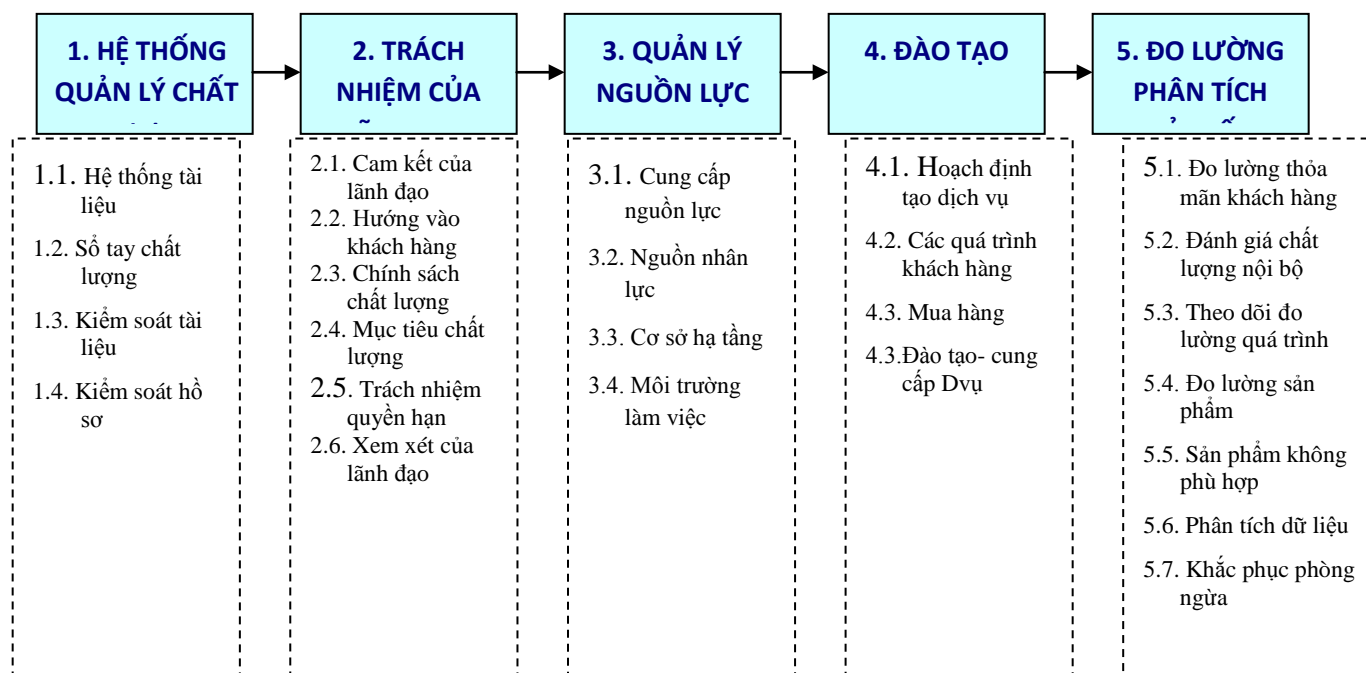
A. Đánh giá chung

Hiện trạng việc áp dụng hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO9001:2008 vào các trường của Bộ Công Thương còn hạn chế, trong hệ thống các Trường của Bộ hiện tại mới có gần 10 trường trong tổng số 53 trường của bộ áp dụng hệ thống chất lượng ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý công tác giáo dục và đào tạo, các trường đã triển khai áp dụng chưa đánh giá các mặt đạt được, hay chưa đạt được để rút kinh nghiệm và cải tiến các hoạt động hiện tại của các Trường và đưa ra các giải pháp cho các Trường bắt đầu tiến hành triển khai áp dụng.

So sánh tỷ lệ với hệ thống các trường Đại Học, Cao Đẳng, Trung cấp dạy nghề.... các bộ ngành khác thì các Trường của BCT tỷ lệ áp dụng còn thấp chưa đáp ứng yêu cầu công tác quản lý chất lượng trong quá trình hoạt động giáo dục và đào tạo.

B. Thực trạng hệ thống quản lý chất lượng các trường của Bộ Công Thương

1. Các nội dung theo mô hình Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008:



2. Hệ thống chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008

2.1 Hệ thống tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008:

- Hiện các Trường chưa thiết lập Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Sổ tay chất lượng.
- Các quy trình về kiểm soát tài liệu/ kiểm soát hồ sơ/ đánh giá chất lượng nội bộ/ kiểm soát sản phẩm không phù hợp/ hành động khắc phục/ hành động phòng ngừa chưa được lập thành văn bản.
- Toàn bộ các quy trình hoạt động của các phòng ban (Tuyển dụng, đào tạo, mua hàng, lập kế hoạch triển khai cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo, hành chính, nhân sự, kế toán...) đã được lập thành văn bản nhưng chưa ban hành làm cơ sở hướng dẫn công việc cho các phòng ban bộ phận.

2.2 Sổ tay chất lượng:

- Trường chưa lập Sổ tay chất lượng để bao quát chung về Hệ thống quản lý chất lượng, giới thiệu với khách hàng, hoặc đối tác (khi cần) về năng lực hoạt động kinh doanh theo hệ thống quản lý chất lượng của các Trường.

2.3 Kiểm soát tài liệu:

- Hiện chưa xây dựng và thực hiện Quy trình kiểm soát tài liệu (tài liệu nội bộ/ tài liệu bên ngoài) để kiểm soát tài liệu về: Hình thức trình bày tài liệu/ mã số tài liệu/ danh mục theo dõi/ dấu hiệu nhận biết việc ban hành, sửa đổi/ theo dõi phân phối tài liệu/ kiểm soát tài liệu bên ngoài (tiêu chuẩn kỹ thuật, văn bản pháp quy, tài liệu tham khảo...)...
- Do không có quy trình kiểm soát tài liệu trong Trường dẫn đến việc kiểm soát tài liệu không được chặt chẽ, có sự chòng chéo giữa các văn bản, các văn bản ban hành lần trước và lần sau không được theo dõi dẫn đến việc áp dụng không thống nhất, nhầm lẫn và áp dụng sai các nội dung văn bản lỗi thời...

2.4 Kiểm soát hồ sơ:

- Hiện chưa xây dựng và thực hiện Quy trình kiểm soát hồ sơ (hồ sơ bản cứng và bản mềm) để kiểm soát hồ sơ về: Hình thức trình bày biểu mẫu hồ sơ/ mã số biểu mẫu/ danh mục hồ sơ/ phân công lưu trữ/ vị trí lưu trữ/ quy định bảo quản/ thời hạn lưu trữ hồ sơ...
- Sự thiếu quy trình kiểm soát hồ sơ dẫn đến việc lưu trữ các hồ sơ không đồng nhất giữa các bộ phận trong trường, việc kiểm soát không chặt chẽ dẫn đến việc thất lạc, hư hỏng và thống nhất...

3. Trách nhiệm của lãnh đạo Trường theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO9001:2008

3.1 Cam kết của lãnh đạo:

- Hiện chưa có Chính sách chất lượng/ Mục tiêu chất lượng bằng văn bản thể hiện rõ cam kết của lãnh đạo về thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng.
- Việc thiếu các cam kết của nhà Trường dẫn đến việc thiếu niềm tin của các bậc Cha, mẹ sinh viên, của sinh viên trong việc đặt niềm tin gửi các sinh viên theo học tại các Trường của Bộ Công Thương dẫn đến giảm uy tín của các Trường.

3.2 Hướng vào khách hàng:

- Hoạt động các Trường của Bộ Công Thương vẫn mang nặng theo cơ chế cũ các hoạt động chưa lấy Sinh viên là trung tâm trong hoạt động của Trường việc này dẫn đến chất lượng giáo dục, đào tạo chưa cao, quá trình đào tạo chưa gắn liền với thực tế nhu cầu nhân lực, sinh viên ra Trường vẫn chưa thể tiến hành công việc ngay mà phải qua một quá trình đào tạo thực tế tại các tổ chức tuyển dụng lao động../.

3.3 Chính sách chất lượng:

- Các Trường của Bộ Công Thương chưa xây dựng cho mình một chính sách chất lượng để định hướng hoạt động của các Trường cũng như khẳng định và cam kết việc đảm bảo chất lượng cho quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo.

3.4 Mục tiêu chất lượng:

- Các Trường chưa thiết lập mục tiêu chất lượng hàng năm để xác định mức độ đạt được về mặt chất lượng trong hoạt động giáo dục và đào tạo của các Trường từ đó đánh giá kết quả hoạt động chất lượng..

3.5 Trách nhiệm quyền hạn:

- Chưa có hoặc đã có quy định nhưng chưa rõ ràng bằng văn bản về Chức năng nhiệm vụ quyền hạn (hoặc mô tả công việc) cho từng vị trí chức danh CBGV trong các Trường.
- Việc chưa rõ về chức năng nhiệm vụ dẫn đến công tác tổ chức bộ máy bị chồng chéo, trách nhiệm và quyền hạn không rõ ràng Cán bộ không chủ động thực hiện công việc và việc chịu trách nhiệm kết quả công việc.

3.6 Xem xét của lãnh đạo:

- Các Trường chưa có quy định và thực hiện về việc xem xét định kỳ của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng như hàng tuần, hàng tháng, hàng quý, hàng năm ... hợp những vấn đề gì?? Ai triển khai báo cáo vấn đề nào???
- Việc thiếu các quy định cụ thể cho quá trình họp xem xét lãnh đạo dẫn đến kết quả các cuộc họp không cao, quá trình họp không giải quyết triệt để các vấn đề phát

sinh cung như việc theo dõi kết quả thực hiện sau khi tiến hành họp dẫn đến việc tái diễn thường xảy ra.

4. Quản lý nguồn lực tại Trường theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO9001:2008

4.1 Cung cấp nguồn lực:

- Các nguồn lực cơ bản của Trường (cơ sở hạ tầng/ vật lực/ điều kiện môi trường làm việc...) đã hoặc chỉ đáp ứng được một phần các yêu cầu cho hoạt động cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo của các Trường..
- Quá trình kiểm soát, quản lý các nguồn lực chưa được thực hiện bài bản dẫn đến việc thất thoát, lãng phí các nguồn lực không cần thiết, việc bố trí các nguồn lực không hợp lý cũng là một nguyên do đến kết quả sử dụng các nguồn lực không được như mong muốn.

4.2 Nguồn nhân lực:

- Việc bố trí sắp xếp nguồn Cán bộ giáo viên có trình độ chuyên môn, có kinh nghiệm, các cán bộ trẻ, cần hợp lý để hỗ trợ và bổ sung lẫn nhau trong quá trình triển khai công việc
- Các trường chưa có một quy trình tuyển dụng lao động dẫn đến việc tuyển dụng lao động không rõ ràng, việc tuyển dụng không đạt hiệu quả cao và người được tuyển dụng không phù hợp với các vị trí tuyển dụng.
- Các Trường chưa có quy trình đào tạo cán bộ giáo viên nên hoạt động đào tạo chưa phát huy hết hiệu quả đào tạo ví dụ: chưa rõ ràng trong việc quy định các đối tượng được cử đi đào tạo, nhu cầu cần đào tạo và kết quả đánh giá sau hoạt động đào tạo và các đóng góp của người được đào tạo.
- Cụ thể:
 - + Chưa có Quy trình tuyển dụng viên chức bằng hình thức thi tuyển/ xét tuyển phục vụ cho việc kiểm soát quá trình thi tuyển, xét tuyển viên chức
 - + Chưa có Quy trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, giảng viên phục vụ cho
 - + Quy trình bổ nhiệm cán bộ, viên chức thuộc thẩm quyền hiệu trưởng
 - + Quy trình tổ chức gặp mặt cán bộ hưu/cán bộ thôi giữ chức vụ
 - + Quy trình cấp sổ bảo hiểm xã hội
 - + Quy trình xét nâng bậc lương

4.3 Cơ sở hạ tầng :

- Các Trường Bộ Công Thương có trí địa lý thuận lợi, diện tích lớn, được đầu tư máy móc thiết bị tiên tiến tuy vậy chưa được đầu tư đồng bộ thiếu các thiết bị trực quan phục vụ cho công tác giáo dục và đào tạo .

- Khu vực văn phòng Trường có cơ sở vật chất được trang bị tốt (như máy tính/ máy in/ máy photo...).
- Việc quản lý sử dụng cơ sở hạ tầng chưa được chặt chẽ dẫn đến việc xuống cấp do không được thường xuyên bảo trì, thất thoát, mất mát do quản lý lỏng lẻo. Việc sử dụng không đúng mục đích vẫn diễn ra dẫn đến hiệu quả sử dụng không đạt kết quả cao.

4.4 Môi trường làm việc:

- Môi trường trong các Trường rất quan trọng nó sẽ là yếu tố quan trọng dẫn đến kết quả học tập của sinh viên khi ra trường như quang cảnh vườn cây xanh, không gian, ánh sáng, tiếng ồn ...nhìn chung môi trường làm việc tốt tuy nhiên các phòng ban, bộ phận còn chưa gọn gàng,

5 Cung cấp dịch vụ đào tạo tại Trường theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO9001:2008:

5.1. Hoạch định cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo:

- Việc hoạch định cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo của Trường hiện nay đã được căn cứ vào niên khóa, Nhưng việc đưa ra một quy định chuẩn liên quan tới quá trình hoạch định như: kiểm soát quá trình giáo dục, đào tạo, hồ sơ liên quan và trách nhiệm quyền hạn liên quan còn nhiều thiếu sót chưa đạt được các yêu cầu như tiêu chuẩn ISO 9001:2008 quy định.
- Các Trường thiếu việc hoạch định chất lượng đầu vào của sinh viên, hoạt động quá trình giáo dục và đào tạo và kết quả đầu ra của sinh viên dẫn đến việc không đáp ứng được công việc thực tế, dư thừa nguồn cung...

5.2. Các quá trình phụ huynh, học sinh, sinh viên:

- Các quá trình trong hoạt động tuyển sinh chưa được thiết lập thành quy trình dẫn đến việc tổ chức thực hiện gặp nhiều khó khăn, Cán bộ giáo viên thực hiện tuyển sinh không nắm rõ được các công việc cần làm, các bước của quá trình thực hiện tuyển sinh chính vì lẽ đó việc cung cấp các dữ liệu, đánh giá dữ liệu hoạt động tuyển sinh không đạt được hiệu quả đã định.
- Quá trình thực hiện giáo dục và đào tạo trong các Trường trong Bộ Công Thương có kinh nghiệm cũng như uy tín trong lĩnh vực dịch vụ giáo dục và đào tạo do vậy đã tạo dựng được mối quan hệ liên kết đối với các đối tác trong và ngoài nước, các chính sách đối với khách hàng cũng như dịch vụ giáo dục, đào tạo cho khách hàng tốt là điều kiện thuận lợi cho quá trình các Trường phát triển ở trong nước cũng như ở nước ngoài cụ thể: .

- + Chưa có Quy trình tuyển sinh phục vụ cho quá trình kiểm soát hoạt động tuyển sinh.
- + Chưa có Quy trình nhập học sinh viên phục vụ cho hoạt động kiểm soát quá trình nhập học của sinh viên
- + Chưa có Quy trình in và cấp văn bằng tốt nghiệp đại học, cao đẳng, trung cấp .. phục vụ cho hoạt động kiểm soát quá trình in ấn bằng tốt nghiệp
- + Chưa có Quy trình tiếp nhận và quản lý hồ sơ học viên kiểm soát việc tiếp nhận và quản lý hồ sơ sinh viên
- + Chưa có Quy trình làm lễ tốt nghiệp để quản lý và kiểm soát quá trình làm lễ tốt nghiệp cho sinh viên.

5.3. Thiết kế phát triển:

- Các Trường hiện nay chỉ thực hiện cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo không thiết kế một mô hình giáo dục và đào tạo riêng cho từng theo yêu cầu của khách hàng và không thiết kế sản phẩm mới do vậy Trường không áp dụng điều khoản 7.3 tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

5.4. Mua hàng:

- Hiện các Trường chưa có Quy trình quy định việc mua hàng trong nước hoặc nhập khẩu và đánh giá nhà cung ứng (*bao gồm: Xác định yêu cầu mua hàng hóa, vật tư, tiêu chuẩn vật tư, tìm hiểu lựa chọn nhà cung ứng, kiểm tra vật tư đầu vào, đánh giá khi giao hàng, đánh giá định kỳ, phê duyệt lại nhà cung ứng...*) vì vậy việc kiểm soát quá trình mua hàng không được chắc chắn, không kiểm soát được quá trình lựa chọn nhà cung cấp, quá trình mua và xác nhận giá trị sử dụng của các sản phẩm mua vào... nên gây thất thoát về tài chính, sự phù hợp của sản phẩm mua vào cho quá trình sử dụng...

5.5. Cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo:

Việc kiểm soát và cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo tại Trường đã được triển khai nhưng chưa thể hiện được rõ các thông tin cần thiết tại một thủ tục để đảm bảo mọi người thực hiện theo một quy trình nhằm phân biệt rõ ràng trách nhiệm, quyền hạn của mình ... cũng như việc nhập hàng /kiểm tra hàng hoá/triển khai lắp đặt/ báo cáo tiến độ và nghiệm thu một cách chuyên nghiệp cụ thể :

- + Chưa có Quy trình quản lý viết, biên soạn giáo trình, bài giảng, tài liệu giảng dạy phục vụ việc kiểm soát quá trình biên soạn, xem xét và phê duyệt tài liệu giáo trình giảng dạy.

- + Chưa có Quy định quản lý hoạt động khoa học công nghệ phục vụ hoạt động kiểm soát các hoạt động công nghệ
- + Chưa có Quy trình xây dựng và lập kế hoạch đào tạo phục vụ công tác lập kế hoạch đào tạo, soát xét cập nhật và phê duyệt kế hoạch đào tạo
- + Chưa có Quy định xây dựng và vận hành thời khóa biểu phục vụ cho hoạt động kiểm soát xây dựng và vận hành thời khóa biểu
- + Chưa có Quy định đánh giá kết quả học tập để phục vụ cho quá trình đánh giá kết quả học tập
- + Chưa có Quy định kiểm soát quá trình đào tạo sau đại học phục vụ hoạt động kiểm soát các quá trình đào tạo sau đại học
- + Chưa có Quy định kiểm soát quá trình đào tạo Trình độ Đại học, Cao đẳng Chuyên nghiệp chính quy để kiểm soát và phân biệt từng cấp học khác nhau cùng tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo.
- + Chưa có Quy định kiểm soát quá trình đào tạo Trình độ Đại học, Cao đẳng liên thông chính quy để kiểm soát và phân biệt từng cấp học khác nhau cùng tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo.
- + Chưa có Quy định kiểm soát quá trình đào tạo Trình độ Trung cấp chuyên nghiệp chính quy để kiểm soát và phân biệt từng cấp học khác nhau cùng tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo.
- + Chưa có Quy định kiểm soát quá trình đào tạo Trình độ Trung cấp nghề để kiểm soát và phân biệt từng cấp học khác nhau cùng tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo.
- + Chưa có Quy trình kiểm soát quá trình đào tạo Trình độ bổ túc THPT & Nghề để kiểm soát và phân biệt từng cấp học khác nhau cùng tồn tại trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục và đào tạo.
- + Chưa có Quy định thi, kiểm tra kết thúc modul, môn học để phục vụ cho hoạt động kiểm soát quá trình thi và kiểm tra
- + Chưa có Quy trình tiếp nhận và giải quyết yêu cầu và tư vấn học viên
- + Chưa có Quy trình tổ chức & quản lý thực tập học viên
- + Chưa có Quy trình quản lý Cơ sở thực hành để kiểm soát các cơ sở thực hành

- + Chưa có Quy trình quản lý ngân hàng câu hỏi thi kiểm soát quá trình lập và sử dụng ngân hàng câu hỏi
- + Chưa có Quy trình tổ chức thi trắc nghiệm trên giấy để kiểm soát quá trình tổ chức thi trắc nghiệm
- + Chưa có Quy trình chấm thi trắc nghiệm trên giấy để phục vụ và kiểm soát quá trình chấm thi trắc nghiệm trên giấy.
- + Chưa có Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy lý thuyết của giảng viên
- + Chưa có Quy trình công bố điểm thi hết môn/ học phần và thu thập phản hồi của sinh viên về hoạt động dạy học qua cổng thông tin sinh viên

5.6. Kiểm soát phương tiện đo lường:

- Không áp dụng

6 . Đo lường, phân tích cải tiến của Trường theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO9001:2008

6.1. Đo lường thỏa mãn khách hàng:

- Chưa có các hoạt động thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng (phụ huynh, học sinh, sinh viên và các đối tác liên quan) làm cơ sở đánh giá mức độ thỏa mãn của khách hàng và hoạt động khắc phục phòng ngừa cải tiến.

6.2. Đánh giá chất lượng nội bộ:

- Hiện tại, Trường chưa xây dựng và thực hiện quy trình đánh giá chất lượng nội bộ để định kỳ xem xét lại toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng, tình trạng thực hiện quy trình quy phạm của các phòng ban bộ phận..

6.3. Theo dõi đo lường quá trình:

- Do chưa thiết lập hệ thống quy trình văn bản nên việc theo dõi đo lường các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng còn hạn chế.

6.4. Đo lường sản phẩm:

- Việc theo dõi đo lường chất lượng sản phẩm qua các dự án còn nhiều hạn chế.
- Hiện chưa có quy trình quy định về hoạt động kiểm tra chất lượng sản phẩm (như: chỉ tiêu kiểm tra qua từng công đoạn gia công, phân công trách nhiệm quyền hạn, tần suất kiểm tra...) rõ ràng bằng văn bản.

- Các hồ sơ kiểm tra về các chỉ tiêu chất lượng qua các công đoạn cũng không được lập và duy trì.

6.5. Sản phẩm không phù hợp:

- Chưa có quy trình và thực hiện kiểm soát sản phẩm không phù hợp.
- Hiện không duy trì hồ sơ và số liệu thống kê sản phẩm sai hỏng, xác định nguyên nhân và biện pháp xử lý.

6.6. Phân tích dữ liệu:

- Do hoạt động tổng hợp số liệu chưa đảm bảo nên hoạt động phân tích dữ liệu, đề xuất giải pháp khắc phục phòng ngừa và cải tiến chưa được thực hiện.

6.7. Khắc phục phòng ngừa:

- Chưa thiết lập và thực hiện Quy trình khắc phục hoặc phòng ngừa đối với các sự không phù hợp đã xảy ra hoặc tiềm ẩn (chưa báo cáo sự không phù hợp/ xác định nguyên nhân/ biện pháp tiến hành/ kiểm tra kết quả..)
- Các hồ sơ khắc phục/ phòng ngừa chưa được thiết lập và duy trì.

C. Lợi ích mang lại khi các trường của Bộ Công Thương áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO9001:2008

- Tạo lập “bộ khung pháp lý” của tổ chức với một hệ thống quy trình quy phạm chặt chẽ.
- Kiểm soát chất lượng sản phẩm dịch vụ, đảm bảo cung cấp sản phẩm dịch vụ có chất lượng ổn định, đáp ứng tốt yêu cầu khách hàng.
- Tiết kiệm các nguồn lực, giảm thiểu các chi phí, giảm bớt các sai sót trong hoạt động,
- Gia tăng lợi nhuận từ sự phát triển thương hiệu, vào thầu dự án, mở rộng thị trường, đẩy mạnh doanh thu.
- Phân định rõ trách nhiệm quyền hạn của từng CBNV, nâng cao ý thức trách nhiệm, tác phong và nề nếp trong công việc.
- Nâng cao tính chuyên nghiệp cho đội ngũ cán bộ, gia tăng hiệu suất lao động khi thực hiện theo quy trình được chuẩn hoá.

- Thuận lợi cho việc đào tạo CBNV mới khi các công việc đã được “văn bản hoá” (truy cập nguồn tri thức Trường)
- Giảm tải “gánh nặng” cho các nhà quản lý, tạo cơ sở cho hoạt động quản lý một - cách khoa học.
- Thuận lợi trong việc thực hiện các hoạt động cung cấp thông tin, lập các báo cáo liên quan trong quá trình điều hành, quản lý và chỉ đạo
- Tạo lập sự tin tưởng, sự hợp tác gắn bó của khách hàng/ nhà cung ứng, củng cố và mở rộng thị trường tiêu thụ sản phẩm dịch vụ.
- Nâng cao vị thế và năng lực cạnh tranh của Trường trên thương trường.

III – MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT:

Những hạn chế và thiếu sót đối với Hệ thống quản lý hiện nay có thể được khắc phục thông qua thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn **ISO 9001:2008** khi được xây dựng và áp dụng sẽ giúp Quý Trường khắc phục được những hạn chế này, cải tiến có hiệu quả các hoạt động, tạo lập “bộ khung pháp lý” quy trình quy phạm một cách hệ thống, nâng cao năng lực cạnh tranh và hỗ trợ mạnh mẽ Quý Trường trong quá trình hội nhập phát triển.

- PHẦN IV

**TỔ CHỨC TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT
LƯỢNG ISO 9001:2008**

1. Trách nhiệm các bên liên quan của đề án

1.1 Trách nhiệm của Vụ Phát triển nguồn nhân lực

- Thực hiện xây dựng đề án cho phù hợp với tình hình thực tế của quá trình triển khai sao cho đề án được khả thi và được thực thi triệt để.
- Giám sát quá trình triển khai đề án để có các hoạt động điều chỉnh kịp thời khắc phục những điểm cong hạn chế của đề án.
- Thực hiện điều phối, tư vấn lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ tư vấn và chứng nhận phù hợp để thực hiện triển khai quá trình tư vấn, đào tạo và chứng nhận cho các Trường áp dụng.
- Điều phối giải để hoàn tất các khoản kinh phí mà do Bộ Công Thương hỗ trợ cho các Trường trong quá trình triển khai thực hiện đề án.
- Tổng kết đánh giá các quá trình thực hiện sau khi đề án được thực hiện cũng như đánh giá kết quả của đề án sau khi đã hoàn thành.

1.2 Trách nhiệm của các Trường áp dụng hệ thống chất lượng ISO9001:2008

- Tổ chức tiếp nhận đề án và nghiên cứu đề án để thực thi theo đúng kế hoạch
- Đăng ký thực hiện đề án để Bộ Công Thương bố trí ngân sách thực hiện
- Xây dựng chương trình, kế hoạch thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008
- Tổ chức thực hiện theo chương trình, kế hoạch đã đề ra
- Báo cáo định kỳ về tình hình thực hiện đề án

2. Các giai đoạn triển khai đề án áp dụng ISO 9001:2008 vào các Trường của Bộ Công Thương.

Để triển khai đề án được khả thi và hiệu quả, phù hợp với thực tế nguồn lực của Bộ Công Thương và các Trường thực hiện áp dụng hệ thống chất lượng ISO9001:2008, Bộ không có chủ trương tổ chức triển khai đồng loạt tất cả các Trường trực thuộc Bộ mà chia ra các giai đoạn thực hiện khác nhau. Đề án này được chia ra thành ba giai đoạn cụ thể, sau khi kết thúc từng giai đoạn triển khai các đơn vị liên quan sẽ thực hiện công tác tổng kết rút kinh nghiệm để triển khai các giai đoạn tiếp theo để đề án đem lại sự hiệu quả cao nhất

2.1 Năm 2016 thực hiện cho các Trường của Bộ Công Thương bao gồm:

Số tt	Tên trường
01	Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp
02	Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh
03	Trường Đại học Công nghiệp Việt – Hung
04	Trường Cao đẳng Bồi dưỡng CB Công thương TW
05	Trường Cao đẳng Công nghiệp Nam Định
06	Trường Cao đẳng Công nghệ và Kinh tế Công nghiệp
07	Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội
08	Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Thương mại
09	Trường Cao đẳng Công nghiệp Cẩm Phả
10	Trường Cao đẳng Du lịch và Thương mại

2.2 Các năm tiếp theo thực hiện cho các Trường còn lại của Bộ Công Thương

Theo kế hoạch phân bổ kinh phí ngân sách hàng năm Cán bộ Vụ Phát triển nguồn nhân lực sẽ thực hiện thông báo đến các Trường để thực hiện việc đăng ký áp dụng hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn ISO9001:2008 qua đó Vụ thực hiện việc lập kế hoạch và phân bổ ngân sách cho các Trường.

1. KẾ HOẠCH XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QLCL ISO 9001: 2008

TT	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến 26 tuần												Kết quả	
		1-3	Tuần4-6	Tuần 7-11	Tuần 12-14	15 -	17 -	19 -	21 -	23	24	25	26		
GIAI ĐOẠN 1: ĐÀO TẠO NHẬN THỨC CHUNG ISO															
1.	Đào tạo nhận thức chung, Lịch sử hình thành bộ tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001: 2008														Nhận thức chung về HTQL ISO 9001: 2008
2.	Đối tượng và lợi ích của việc áp dụng bộ tiêu chuẩn quản lý ISO 9001: 2008														
3.	8 nguyên tắc quản lý chất lượng/ Deming														
GIAI ĐOẠN 2: ĐÀO TẠO TIÊU CHUẨN ISO															
4.	Đào tạo các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2008														Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008
5.	Giải thích thuật ngữ tiêu chuẩn ISO 9000: 2007-Cơ sở và từ vựng														
6.	Kỹ năng xây dựng hệ thống văn bản ISO														
GIAI ĐOẠN 3: TƯ VẤN XÂY DỰNG HỆ THỐNG TÀI LIỆU															
7.	Hướng dẫn thiết lập Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Nhà trường		4												Xây dựng hệ thống tài liệu ISO cuốn chiếu, thực hiện và áp dụng
8.	Hướng dẫn xây dựng 6 quy trình quản lý bắt buộc theo yêu cầu			5											

	ISO 9001: 2008																					
9.	Hướng dẫn xây dựng các quy trình quản lý cần thiết khác theo yêu cầu ISO 9001: 2008 & thực tế áp dụng.		4		6	7	8	9	10	11												
10.	Hướng dẫn các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 vào từng vị trí công việc của các bộ phận phòng ban trong Nhà trường																					
11.	Các yêu cầu khác của ISO 9001: 2008																					
GIAI ĐOẠN 4: ĐÀO TẠO CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QLCL ISO 9001: 2008																						
12.	Đào tạo chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc tế ISO 19011: 2011										12										<i>Các Yêu cầu đối với chuyên gia đánh giá nội bộ HTQL ISO 9001: 2008</i>	
13.	Hướng dẫn làm mẫu các dạng bài tập trắc nghiệm, tình huống, phân tích tiêu chuẩn theo các dạng đề thi																					
14.	Thi, cấp chứng chỉ chuyên gia đánh giá nội bộ (học viên đạt 55/100 điểm)																					
GIAI ĐOẠN 5: TRIỂN KHAI, THỰC HIỆN & ÁP DỤNG																						
15.	Phổ biến, ban hành & áp dụng các Quy trình quản lý theo ISO 9001: 2008												13	14								<i>Các đơn vị nhận tài liệu hệ thống, mọi thành viên</i>

2. KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO HỆ THỐNG QLCL ISO 9001: 2008

TT	Nội dung khóa đào tạo	Thời gian thực hiện đào tạo (2 ngày – 4 buổi)				Ghi chú
		1	2	3	4	
HẠNG MỤC 1: ĐÀO TẠO NHẬN THỨC						
1.	Lịch sử hình thành bộ tiêu chuẩn ISO					<i>Cơ sở hệ thống quản lý chất lượng, lý giải việc cần áp dụng HTQLCL</i>
2.	Đối tượng và lợi ích của việc áp dụng					
3.	Cơ sở Hệ thống quản lý chất lượng					
HẠNG MỤC 2: ĐÀO TẠO TIÊU CHUẨN						
4.	Đào tạo tiêu chuẩn ISO 9000: 2007- Giải thích thuật ngữ					<i>Các yêu cầu bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 khi xây dựng HTQLCL</i>
5.	Đào tạo các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2008					
6.	8 nguyên tắc quản lý chất lượng					
HẠNG MỤC 3: ĐÀO TẠO KỸ NĂNG XÂY DỰNG HỆ THỐNG VĂN BẢN						

7.	Giới thiệu chung về Hệ thống văn bản ISO					<i>Giúp học viên nâng cao kỹ năng, phương pháp viết hệ thống tài liệu ISO</i>
8.	Các nguyên tắc khi xây dựng hệ thống văn bản ISO					
9.	Quản lý hệ thống văn bản ISO					

3. KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QLCL ISO 9001: 2008

TT	Nội dung khóa đào tạo	Thời gian thực hiện đào tạo (2 ngày – 4 buổi)				Ghi chú
		1	2	3	4	
HẠNG MỤC 1: ĐÀO TẠO CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ CLNB HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 19011: 2011						
1.	Giải thích thuật ngữ, định nghĩa về hoạt động đánh giá					<i>Các Yêu cầu đối với chuyên gia đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý ISO 9001: 2008</i>
2.	Mục tiêu chương trình đánh giá					
3.	Phạm vi chương trình đánh giá					
4.	Thực thi chương trình đánh giá					
5.	Tiến hành cuộc họp khai mạc					
6.	Tiến hành đánh giá tại chỗ					
7.	Thu thập xác nhận thông tin					
8.	Chuẩn bị Kết luận đánh giá					
9.	Tiến hành cuộc họp kết thúc					
HẠNG MỤC 2: THI CẤP CHỨNG CHỈ ĐÀO TẠO CGĐG NB						
10	Hướng dẫn làm mẫu các dạng bài tập trắc nghiệm, tình huống, phân tích tiêu chuẩn theo các dạng đề thi					<i>Làm bài tập trắc nghiệm, tình huống các dạng của đề thi</i> <i>Làm bài thi trong 2.5h</i>
11	Thi, cấp chứng chỉ chuyên gia đánh giá nội bộ (học viên phải đạt tối thiểu 55/100 điểm)					

4. Chương trình tư vấn xây dựng hệ thống tài liệu theo ISO 9001: 2008

Hệ thống tài liệu, hướng dẫn công việc, quy trình thủ tục ISO và các tài liệu có liên quan khác theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng Nhà trường phải được dự thảo/ biên soạn. Đơn vị tư vấn sẽ tiến hành hướng dẫn Hệ thống tài liệu cụ thể như sau:

4.1 Hướng dẫn thiết lập Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng Nhà trường

- Việc thiết lập và công bố chính sách chất lượng đào tạo nhằm thể hiện đường lối, chủ trương của ban giám hiệu Nhà trường ra bên ngoài trong việc cam kết đảm bảo nâng cao chất lượng đào tạo, liên tục cải tiến chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội, các bậc phụ huynh, sinh viên và cơ quan quản lý Nhà nước cũng như luật định.
- Mục tiêu chất lượng đào tạo phải xác định trong từng giai đoạn cụ thể và phải kiểm chứng được. Gắn với việc thực hiện mục tiêu chất lượng phải có kế hoạch thực hiện mục tiêu và Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng theo định kỳ.
- Kế hoạch kiểm soát chất lượng nhằm đưa ra các bước triển khai thực hiện và kèm theo các biện pháp kiểm tra theo dõi nhằm kiểm soát quá trình đào tạo .

4.2 Hướng dẫn xây dựng các Quy trình/thủ tục quản lý theo yêu cầu quản lý và mô hình cơ cấu tổ chức như sau:

a. Phòng Hành chính- Tổng hợp

1. Quy trình kiểm soát tài liệu
2. Quy trình kiểm soát hồ sơ lưu trữ
3. Quy trình xử lý văn bản (đi-đến)
4. Quy trình quản lý trang thiết bị trường học
5. Quy trình bảo dưỡng, sửa chữa và sử lý sự cố trang thiết bị trường học
6. Quy trình xét thi đua- khen thưởng
7. Quy trình tổ chức buổi lễ- hội nghị
8. Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)

b. Phòng Tổ chức cán bộ

9. Quy trình tuyển dụng viên chức bằng hình thức thi tuyển/ xét tuyển
10. Quy trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, giảng viên
11. Quy trình bổ nhiệm cán bộ, viên chức thuộc thẩm quyền hiệu trưởng
12. Quy trình tổ chức gặp mặt cán bộ hưu/cán bộ thôi giữ chức vụ
13. Quy trình cấp sổ bảo hiểm xã hội
14. Quy trình xét nâng bậc lương
15. Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)

c. Phòng Tài chính kế toán

16. Quy trình xây dựng kế hoạch và dự toán ngân sách
17. Quy trình tổ chức thu và quản lý học phí
18. Quy trình tạm ứng, thanh toán và thanh toán tạm ứng
19. Quy trình tiếp nhận, quản lý và sử dụng nguồn viện trợ (nếu có)
20. Quy trình xét duyệt, thẩm định, tổng hợp báo cáo quyết toán tài chính hàng năm
21. Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)

d. Phòng Tuyển sinh

22. Quy trình tuyển sinh
23. Quy trình nhập học sinh viên
24. Quy trình in và cấp văn bằng tốt nghiệp đại học
25. Quy trình tiếp nhận và quản lý hồ sơ học viên
26. Quy trình làm lễ tốt nghiệp
27. Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)

e. Phòng Đào tạo

28. Quy trình quản lý viết, biên soạn giáo trình, bài giảng, tài liệu giảng dạy
29. Quy trình quản lý hoạt động giáo dục và đào tạo
30. Quy trình xây dựng và lập kế hoạch đào tạo
31. Quy trình xây dựng và vận hành thời khóa biểu
32. Quy trình đánh giá kết quả học tập
33. Quy trình đăng ký khối lượng học tập
34. Quy trình rút bớt môn học

35. Quy trình xin đăng ký học lại
36. Quy trình xin nghỉ học tạm thời
37. Quy trình xin học lại
38. Quy trình xin chuyển trường
39. Quy trình mời giảng viên thỉnh giảng
40. Quy trình Thi, kiểm tra kết thúc modul, môn học
41. Quy trình tiếp nhận và giải quyết yêu cầu và tư vấn học viên
42. Quy trình tổ chức & quản lý thực tập học viên
43. Quy trình Hợp tác Quốc tế
44. Quy trình quản lý Cơ sở thực hành
45. Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)
 - f. *Trung tâm Khảo thí và đảm bảo chất lượng giáo dục*
46. Quy trình quản lý ngân hàng câu hỏi thi
47. Quy trình tổ chức thi trắc nghiệm trên giấy
48. Quy trình chấm thi trắc nghiệm trên giấy
49. Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy lý thuyết của giảng viên
50. Quy trình công bố điểm thi hết môn/ học phần và thu thập phản hồi của sinh viên về hoạt động dạy học qua cổng thông tin sinh viên
51. Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)
 - g. *Đại diện lãnh đạo chất lượng của nhà trường (QMR)*
52. Quy trình kiểm soát hoạt động đào tạo không phù hợp
53. Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ
54. Quy trình Khắc phục sự không phù hợp
55. Quy trình phòng ngừa sự không phù hợp
56. Qui trình hành động phòng ngừa
57. Quy trình họp xem xét Ban Giám hiệu Nhà trường
58. Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)

Trên đây là dự thảo số lượng 58 quy trình, tài liệu, 1 STCL + 1 CSCL + MTCL + KH thực hiện MTCL + bộ biểu mẫu hồ sơ ISO tùy vào hiện trạng và đặc điểm của các Trường khác nhau mà số lượng các tài liệu của hệ thống nhiều hay ít. Các tài liệu trên sẽ được triển khai cụ thể sau khi tiến hành khảo sát và tham vấn của các bên liên quan trong quá trình thực hiện thiết lập hệ thống chất lượng của từng Trường.

4.3 Hướng dẫn chi tiết các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 vào từng vị trí công việc của các bộ phận phòng ban trong Nhà trường

- Các Tài liệu/ quy trình, hướng dẫn ISO cần xác định và phân công trách nhiệm cụ thể và rõ ràng các đơn vị/ bộ phận Nhà trường hoặc các cá nhân có trách nhiệm liên quan nhằm đảm bảo tính nhất quán của HTQLCL và không chồng chéo công việc lẫn nhau.

4.4 Các yêu cầu khác của ISO 9001: 2008

- Các yêu cầu khác của bộ tiêu chuẩn sẽ được Đơn vị tư vấn tư vấn cụ thể dựa trên thực tế quá trình triển khai áp dụng HTQLCL của Nhà trường.

5. Trách nhiệm triển khai áp dụng hệ thống tài liệu ISO 9001: 2008

5.1 Trách nhiệm triển khai áp dụng của Trường

5.1.1 Tổ chức phổ biến áp dụng các Quy trình quản lý theo ISO 9001: 2008

- Các tài liệu/ Bộ quy trình quản lý ISO như đã nêu trên danh sách tại Mục 5.2 khi xây dựng hoàn tất dưới sự hướng dẫn của đoàn chuyên gia tư vấn, Ban kỹ thuật-Đánh giá Sự phù hợp được Ban giám hiệu nhà trường thông qua sẽ có giá trị hiệu lực áp dụng trong toàn Nhà trường. Các Đơn vị/ bộ phận, phòng ban, khoa của Nhà trường cần tiến hành triển khai áp dụng một cách đồng bộ và phổ biến tới từng thành viên trong đơn vị của Nhà trường thực hiện và áp dụng.

5.1.2 Tổ chức hoàn thiện và duy trì hồ sơ chất lượng theo yêu cầu ISO 9001: 2008 và hệ thống tài liệu ISO.

Mọi hồ sơ chất lượng trong việc thực hiện và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phải được duy trì làm bằng chứng cho việc:

- Đánh giá xem xét sự phù hợp với các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng
- Xác định việc thực hiện đúng quy trình quản lý hay chưa?
- Cơ sở cho việc thống kê và phân tích dữ liệu nhằm cải tiến hệ thống quản lý

- Chứng minh cho việc thực hiện đáp ứng các yêu cầu
- Cơ sở cho hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ và tổ chức đánh giá cấp chứng nhận
- Cơ sở cho việc cơ quan quản lý nhà nước thẩm tra, đánh giá.
- Việc xây dựng hồ sơ chất lượng phải đáp ứng được các yêu cầu nêu trên và phải dễ dàng trong việc triển khai áp dụng.

5.1.3 Tổ chức đánh giá và tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ tại hiện trường

- Dự kiến trong khoảng thời gian 2-3 tháng áp dụng, Đơn vị tư vấn sẽ phối hợp với Nhà trường tổ chức hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ nhằm xác định tính phù hợp và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008.
- Đoàn chuyên gia đánh giá nội bộ của Nhà trường sẽ tham gia cùng đoàn chuyên gia đánh giá của Đơn vị tư vấn để được hướng dẫn phương pháp đánh giá tại hiện trường.
- Hoạt động đánh giá của Đơn vị tư vấn sẽ được tiến hành theo thủ tục như một cuộc đánh giá chứng nhận của tổ chức chứng nhận độc lập bên thứ 3 để các đơn vị của Nhà trường làm quen với hoạt động đánh giá và sẵn sàng cho công tác chuẩn bị cho đợt đánh giá chứng nhận chính thức của tổ chức chứng nhận độc lập bên thứ 3.
- Kết quả đánh giá sẽ phản ánh tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng xây dựng. Nếu phát hiện các điểm không phù hợp, các đơn vị có liên quan phải tiến hành khắc phục không chậm trễ nhằm loại bỏ sự không phù hợp ra khỏi Hệ thống quản lý chất lượng

5.1.4 Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo

- Kết quả đánh giá nội bộ và các thông tin liên quan khác theo yêu cầu của tiêu chuẩn sẽ được Ban Giám hiệu Nhà trường tổ chức họp xem xét một cách tổng thể toàn diện và đề ra các biện pháp thực hiện nhằm duy trì cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng và ngày càng nâng cao chất lượng quá trình đào tạo đáp ứng nhu cầu của các bậc phụ huynh, học viên và xã hội.

5.1.5 Hướng dẫn cách thức khắc phục, phòng ngừa các điểm không phù hợp, xử lý hoạt động đào tạo không phù hợp và hoạt động cải tiến

- Các điểm không phù hợp được phát hiện trong hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ (nếu có) hoặc quá trình đào tạo không phù hợp phải được tiến hành khắc phục dưới sự hướng dẫn của các chuyên gia đánh giá Đơn vị tư vấn.

5.1.6 Hướng dẫn cách thức thu thập & phân tích dữ liệu để ra biện pháp cải tiến

- Hoạt động cải tiến phải dựa trên dữ liệu phân tích. Do vậy các quá trình quan trọng cần được phân tích dữ liệu dựa trên các biện pháp thu thập dữ liệu ra sao để nâng cao tính hiệu quả trong công tác quản trị chất lượng.

5.2 Trách nhiệm của cơ quan tư vấn

5.2.1 Thực hiện khảo sát thực trạng và thành lập ban ISO

- Tư vấn sẽ hướng dẫn tổ chức lập ban triển khai dự án. Thành viên ban triển khai do tổ chức chỉ định. Thông thường các thành viên là các trưởng phó bộ phận / phòng ban. .
- Tiến hành khảo sát thực trạng hệ thống quản lý của Trường và so sánh với các yêu cầu của tiêu chuẩn đưa ra cấu trúc cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng.

5.2.2 Thực hiện đào tạo về hệ thống

- Giảng viên chúng tôi tiến hành đào tạo cho ban triển khai dự án: Đào tạo nhận thức tiêu chuẩn, đào tạo yêu cầu tiêu chuẩn và hướng dẫn triển khai yêu cầu tiêu chuẩn .

5.2.3 Thực hiện hướng dẫn viết văn bản

- Tư vấn đến trực tiếp người được phân công: hướng dẫn soạn tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn. Trong quá trình tư vấn sẽ ảnh hưởng không nhiều đến công tác nghiệp vụ của người được phân công .

5.2.4 Thực hiện hướng dẫn áp dụng hệ thống văn bản

- Tư vấn đến hướng dẫn bộ phận phụ trách ban hành tài liệu thực hiện ban hành và hướng dẫn các bộ phận liên quan áp dụng các tài liệu đã ban hành .
- Tư vấn tiếp tục hướng dẫn thành viên ban triển khai dự án kỹ thuật duy trì hệ thống. Sau khi học, các thành viên sẽ trở thành đánh giá viên nội bộ của tổ chức giúp duy trì hệ thống cho tổ chức.

5.2.5 Thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ

- Các chuyên gia đánh giá đã từng có kinh nghiệm đánh giá cho các tổ chức chứng nhận thực hiện đánh giá. Các đánh giá viên nội bộ của tổ chức theo tập sự để học hỏi kỹ thuật và kinh nghiệm thực tế .
- Tư vấn đến trực tiếp người được phân công: hướng dẫn khắc phục theo yêu cầu của tiêu chuẩn và yêu cầu của tài liệu đã soạn. Trong quá trình tư vấn sẽ ảnh hưởng không nhiều đến công tác nghiệp vụ của người được phân công .
- Chuyên gia đánh giá bên tư vấn đến quan sát và hỗ trợ. Các đánh giá viên đã học và tập sự sẽ thực hiện đánh giá chính thức.
- Tư vấn đến trực tiếp người được phân công: hướng dẫn khắc phục theo yêu cầu của tiêu chuẩn và yêu cầu của tài liệu đã soạn. Trong quá trình tư vấn sẽ ảnh hưởng không nhiều đến công tác nghiệp vụ của người được phân công .

5.2.6 *Thực hiện hỗ trợ đánh giá chứng nhận hệ thống chất lượng*

- Tư vấn hướng dẫn tổ chức lập hồ sơ thực hiện đăng ký với tổ chức chứng nhận. Tư vấn sẽ giải thích điểm mạnh/yếu của từng tổ chức chứng nhận cho tổ chức để chọn lựa (nếu có).
- Tư vấn – quản lý dự án sẽ tham gia hỗ trợ tổ chức khi Tổ chức đến đánh giá .
- Tư vấn đến trực tiếp người được phân công: hướng dẫn khắc phục theo yêu cầu của tiêu chuẩn. Trong quá trình tư vấn sẽ ảnh hưởng không nhiều đến công tác nghiệp vụ của người được phân công .
- Bộ phận thông tin khách hàng sẽ liên tục thông tin với Trường. Khi có nhu cầu, Quản lý dự án sẽ tư vấn qua điện thoại, mail, onlinechat, hoặc đến trực tiếp. Trước khi đến hạn đánh giá của tổ chức chứng nhận chuyên gia sẽ đến kiểm tra lại hồ sơ cho tổ chức (nếu Trường cần) .