



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 1/25

MỤC LỤC

Phần 1 - Giới thiệu Trường Cao đẳng công nghiệp Huế

- 1.1 – Lịch sử hình thành và phát triển trường.
- 1.2 – Các cấp và ngành đào tạo.
- 1.3 – Sơ đồ tổ chức của Trường.

Phần 2 – Bối cảnh của tổ chức

- 2.1 - Phân tích SWOT
- 2.2 – Định hướng chiến lược

Phần 3 – Mười cam kết của Ban Giám hiệu và toàn bộ cán bộ viên chức của trường.

- 3.1 – Đảm bảo đáp ứng mọi yêu cầu của HSSV và các Bên quan tâm.
- 3.2 – Đảm bảo mục tiêu chất lượng được thiết lập ở các cấp của Trường.
- 3.3 – Đảm bảo QMS ISO 9001:2015 lồng ghép với kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ LĐTĐ&XH.
- 3.4 – Cam kết xây dựng cơ cấu tổ chức LẤY VIỆC CHỌN NGƯỜI.
- 3.5 – Cử đại diện lãnh đạo QMS ISO 9001:2015.
- 3.6 – Cung cấp đủ nguồn lực đến các đơn vị để thực hiện mục tiêu chất lượng.
- 3.7 – Cam kết cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý.
- 3.8 – Cam kết định kỳ xem xét của lãnh đạo để cải tiến QMS.
- 3.9 – Cam kết cung cấp công khai thông tin cuộc họp xem xét của lãnh đạo.
- 3.10 – Các cam kết của cuộc họp xem xét của lãnh đạo được kiểm soát và theo dõi việc thực hiện.

Phần 4 – Hệ thống quản lý chất lượng QMS ISO 9001:2015 của Trường:

- 4.1 – Khái quát, phạm vi áp dụng, cam kết tuân thủ và một số ngoại lệ khi áp dụng QMS ISO 9001:2015.
- 4.2 – Các quá trình chủ yếu của QMS ISO 9001:2015 của Trường.
- 4.3 – Danh mục các tài liệu quản lý QMS ISO 9001:2015 của Trường
- 4.4 – Các hồ sơ theo yêu cầu của QMS ISO 9001:2015 và kiểm định chất lượng giáo dục.

Phụ lục – Một số định nghĩa và từ viết tắt:

Tài liệu này không được tự ý sao chép khi chưa được sự đồng ý của Đại diện lãnh đạo bằng văn bản



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 2/25

Phần 1

GIỚI THIỆU TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP HUẾ

Trường Cao đẳng công nghiệp Huế có các cơ sở như sau:

Cơ sở 1: 70 Nguyễn Huệ - Huế, điện thoại: 0234-3822813.

Cơ sở 2: Khu quy hoạch An Vân Dương.

Cơ sở 3: Thôn Dương Nỏ Nam - Xã Phú Dương - Huyện Phú Vang, Điện thoại: 0234.3859342.

Website: <http://www.hueic.edu.vn>

1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA TRƯỜNG

12/9/1899: trường được thành lập với tên là **Bá Công** theo Chỉ dụ của Vua Thành Thái.

1921: chuyển giao cho Chính quyền Bảo hộ Pháp quản lý và đổi tên thành **Ecole Pratique D'Industry de Huế** tức trường **Kỹ nghệ Thực hành Huế**.

1942: đổi tên thành trường **Kỹ thuật Công nghiệp Huế**.

1952: đổi tên thành **Học xưởng Kỹ nghệ Huế**.

1954: đổi tên thành trường **Chuyên nghiệp Kỹ nghệ Huế**.

1956: đổi tên thành trường **Trung học Kỹ thuật Huế**.

1976: đổi tên thành trường **Kỹ thuật Huế**.

1977: đổi tên thành trường **Công nhân Kỹ thuật Cơ điện Huế**.

8/1993: UBND tỉnh bàn giao trường cho Bộ Công nghiệp (tức Bộ Công nghiệp nặng cũ) quản lý và đổi thành trường **Kỹ nghệ Thực hành Huế**.

1998: trường được nâng cấp đào tạo và đổi tên trường thành trường **Trung học Công nghiệp Huế**.

2005: trường tiếp tục được nâng cấp đào tạo và đổi thành trường **Cao đẳng Công nghiệp Huế**.

1.2. CÁC CẤP VÀ NGÀNH ĐÀO TẠO

Hiện nay, Trường có số cán bộ viên chức cơ hữu là 247 người, trong đó giảng viên cơ hữu là 201 người (81.4%), giảng viên cơ hữu có trình độ từ thạc sĩ trở lên là 88.1%. Số GV thỉnh giảng hàng năm của trường khoảng 45 người.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 3/25

Trường đang tiến hành đào tạo các cấp và ngành dưới đây:

1.2.1 – Hệ Cao đẳng (3 năm)

1. Hướng dẫn du lịch (Việt Nam học)
2. Tiếng Anh thương mại và du lịch
3. Quản trị kinh doanh
4. Tài chính-Ngân hàng
5. Kế toán
6. Truyền thông và mạng máy tính
7. Tin học ứng dụng
8. Công nghệ kỹ thuật xây dựng
9. Công nghệ kỹ thuật cơ khí
10. Công nghệ kỹ thuật cơ điện tử
11. Công nghệ kỹ thuật ô tô
12. CNKT nhiệt – điện lạnh
13. CNKT điện, điện tử
14. CNKT điện tử, truyền thông
15. CNKT điều khiển và tự động hóa
16. CNKT hóa học
17. Công nghệ vật liệu
18. CNKT môi trường
19. Công nghệ thực phẩm
20. Kỹ thuật sửa chữa, lắp ráp máy tính
21. Chế tạo thiết bị cơ khí
22. Công nghệ may
23. Kỹ thuật máy lạnh và điều hòa không khí
24. Điện công nghiệp
25. CNKT điện tử
26. Kỹ thuật thiết bị điện tử y tế



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 4/25

1.2.2 Hệ Trung cấp (2 năm hoặc 3,5 năm)

1. Kế toán doanh nghiệp
2. Tin học ứng dụng
3. Cơ khí động lực (CN ô tô)
4. CN KT nhiệt (Điện lạnh)
5. Điện công nghiệp và dân dụng
6. Công nghệ thực phẩm
7. Logistics
8. Quản lý và bán hàng siêu thị



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

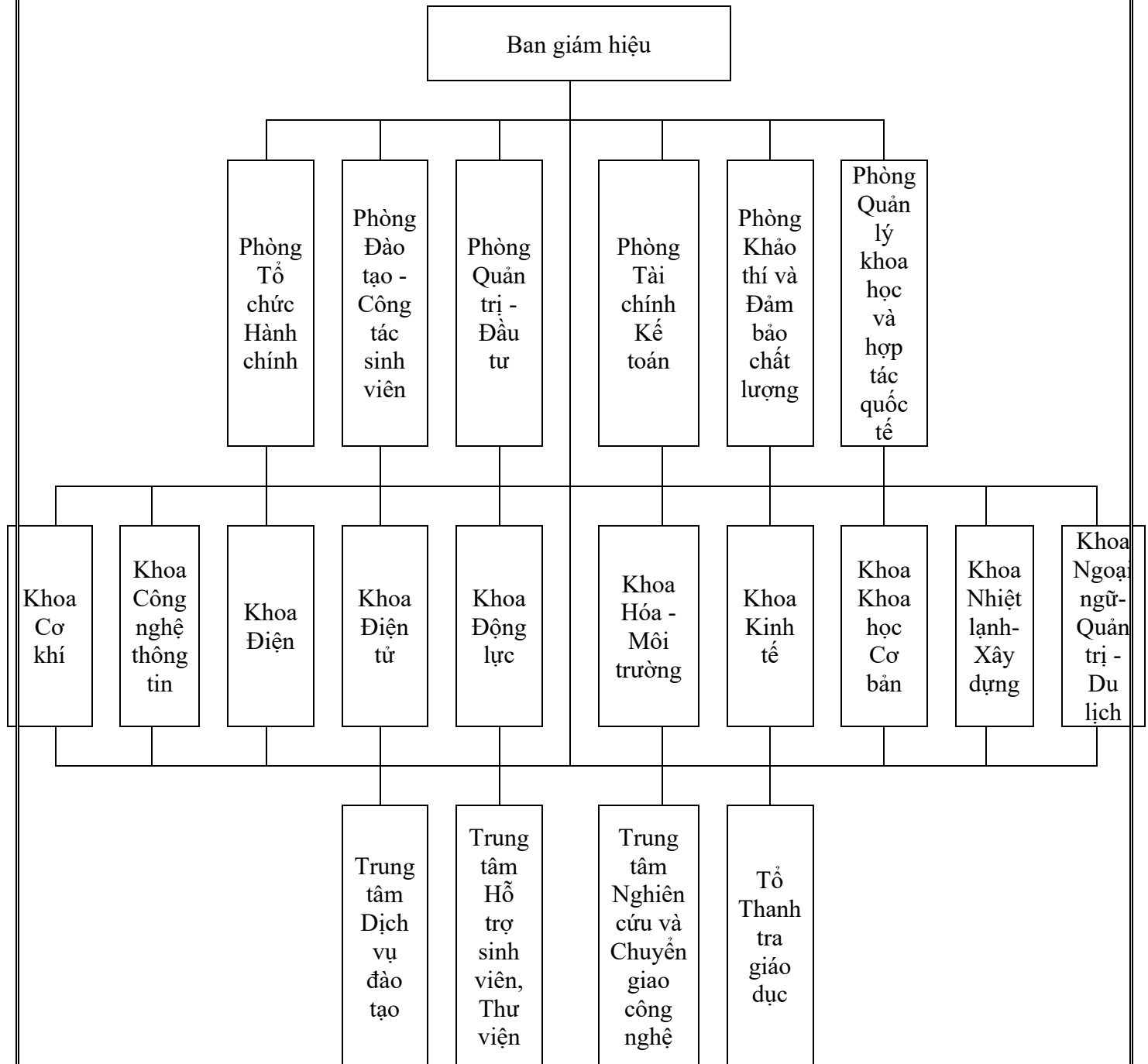
Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 5/25

1.3. SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CỦA TRƯỜNG





SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 6/25

Phần 2

BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

2.1. Phân tích SWOT

2.1.1. Các điểm mạnh của Trường

- Có vị trí địa lý ở trung tâm thành phố Huế và có cơ sở hạ tầng tốt;
- Lịch sử lâu đời và truyền thống về ngành nghề;
- Nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao;
- Có hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2008;
- Có sự hợp tác với các doanh nghiệp và các đối tác quốc tế.

2.1.2. Các điểm yếu của Trường

- Chưa xây dựng thương hiệu về ngành nghề nổi bật của Trường;
- Tinh thần teamwork chưa cao;
- Phân công giảng dạy chưa phù hợp với chuyên môn của giảng viên;
- Thiết bị, dụng cụ chưa đáp ứng yêu cầu dạy học;
- Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về sinh viên của Trường chưa đồng đều giữa các ngành nghề;
- Tỷ lệ sinh viên có việc làm đúng ngành nghề thấp.

2.1.3. Các cơ hội

- Hội nhập quốc tế và sự tiếp cận với các mô hình giáo dục chất lượng cao;
- Sự quan tâm của các doanh nghiệp và xã hội về đào tạo nghề;
- Sự thúc đẩy từ cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

2.1.4. Các thách thức

- Cạnh tranh trong tuyển sinh với các trường Đại học trong khu vực
- Xuất khẩu lao động chưa qua đào tạo;
- Tự chủ tài chính;
- Chảy máu chất xám

2.2. Định hướng chiến lược

2.2.1. Tầm nhìn đến năm 2030



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 7/25

Trường Cao đẳng Công nghiệp Huế phấn đấu trở thành một trong năm cơ sở đào tạo nghề hàng đầu của Việt Nam vào năm 2030.

2.2.2. Sứ mạng đến năm 2025

Đào tạo nguồn nhân lực có tay nghề trong lĩnh vực kỹ thuật, công nghệ đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp Việt Nam, khu vực Đông Nam Á và một số nước trên thế giới.

2.2.4. Chiến lược phát triển của Trường

a) Chiến lược về đào tạo

Thực hiện mục tiêu “Lấy người học làm trung tâm”, lấy sự tăng trưởng về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người học làm thước đo về hiệu quả của quá trình đào tạo; hỗ trợ và tạo điều kiện tối đa giúp người học tiến bộ; tăng cường hợp tác với các cơ sở đào tạo trong nước và quốc tế, đáp ứng nhu cầu nhân lực chất lượng cao và đa dạng của Việt Nam, khu vực Đông Nam Á và một số nước khác trên thế giới.

b) Chiến lược hợp tác với doanh nghiệp

Đẩy mạnh hợp tác với doanh nghiệp trong việc xây dựng chương trình, tổ chức đào tạo, thực tập và tiếp nhận sinh viên sau khi tốt nghiệp; xây dựng mô hình doanh nghiệp trong nhà trường.

c) Chiến lược phát triển đội ngũ giảng viên

Xây dựng đội ngũ cán bộ giảng dạy và nghiên cứu có trình độ cao theo ba tiêu chí “Chuẩn hóa, chuyên nghiệp hóa và trẻ hóa”. Nâng cao năng lực thực tiễn, khả năng tiếp cận phát triển kinh tế - xã hội nhằm đáp ứng yêu cầu năng lực cho các ngành đào tạo mới. Quy hoạch nguồn nhân lực các mảng công tác trọng tâm, lập kế hoạch đào tạo bồi dưỡng phù hợp, xây dựng chính sách thu hút nhân tài có trình độ cao từ các cơ sở đào tạo, nghiên cứu có uy tín.

d) Chiến lược về đảm bảo chất lượng

Xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng dạy nghề của Bộ LĐTB&XH; xây dựng một số chương trình đào tạo chất lượng cao phù hợp các tiêu chuẩn quốc tế.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/09/2021

Trang/tổng số trang: 8/25

e) Chiến lược về tổ chức bộ máy, quản lý

Thực hiện việc sắp xếp, tổ chức bộ máy tinh gọn và hiệu quả; ứng dụng công nghệ thông tin và xây dựng mô hình “Smart Univesity”.

2.2.5. Chính sách chất lượng đến năm 2021

- 1) Đào tạo nguồn nhân lực có kiến thức, kỹ năng và thái độ đáp ứng yêu cầu của các doanh nghiệp trong nước và khu vực ASEAN;
- 2) Nâng cao năng lực của đội ngũ giảng viên, thực hiện cải tiến phương pháp giảng dạy, đánh giá theo hướng lấy người học làm trung tâm;
- 3) Đẩy mạnh hợp tác với doanh nghiệp, xây dựng cộng đồng doanh nghiệp trong nhà trường;
- 4) Hợp tác với các cơ sở đào tạo quốc tế, tiếp cận các tiêu chuẩn và dịch vụ giáo dục tiên tiến;
- 5) Tinh gọn trong việc tổ chức bộ máy và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 9/25

Phần 3

MUỖI CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO CCVC CỦA TRƯỜNG

Ban giám hiệu cam kết: xây dựng, thực hiện, duy trì và không ngừng cải tiến hiệu lực, hiệu quả của QMS ISO 9001:2015 để quản lý giáo dục đào tạo toàn trường như sau:

3.1. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HSSV Bộ giáo dục & đào tạo và các bên quan tâm được đáp ứng ngày càng cao nhằm gia tăng sự thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng, các Bên quan tâm và xã hội.

3.2. Đảm bảo rằng mục tiêu chất lượng được thiết lập tại mọi cấp, từng đơn vị trong Trường. Mục tiêu chất lượng của các đơn vị và của Trường nhất quán với Tầm nhìn, Sứ mạng và Chính sách chất lượng mà Hiệu trưởng đã phê duyệt. Các mục tiêu chất lượng được đo lường thường xuyên và định kỳ xem xét, đánh giá việc thực hiện mục tiêu của từng đơn vị, xem xét tính phù hợp của mục tiêu đã xây dựng tại hội nghị xem xét của lãnh đạo Trường.

3.3. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý QMS ISO 9001:2015 của Trường được lồng ghép chặt chẽ với 10 tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục trường cao đẳng, đại học của Bộ GDĐT, tiến tới các công việc thường nhật về quản lý giáo dục của Trường được ISO hóa nhằm gia tăng hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý.

3.4. Hiệu trưởng xây dựng một cơ cấu tổ chức, LẤY VIỆC CHỌN NGƯỜI, phân công quyền hạn, trách nhiệm và mối quan hệ các vị trí công tác để đảm bảo việc thực hiện và duy trì kiểm soát các quá trình quản lý có hiệu lực và hiệu quả. Quyền hạn và trách nhiệm các vị trí công tác được truyền đạt tới các thành viên trong Trường.

3.5. Hiệu trưởng làm Đại diện lãnh đạo với trách nhiệm - quyền hạn như sau:

a) Bảo đảm các quá trình cần thiết của QMS ISO 9001:2015 được thiết lập, thực hiện và duy trì một cách thực sự, chống bệnh thành tích.

b) Báo cáo trước hội nghị xem xét của lãnh đạo và Hiệu trưởng về kết quả hoạt động của QMS và về mọi yêu cầu cải tiến đối với hệ thống quản lý của Trường.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/09/2021

Trang/tổng số trang: 10/25

c) Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ nhà trường nhận thức được các yêu cầu của khách hàng, nhất là khách hàng bên ngoài (HSSV, người sử dụng lao động, xã hội)

d) Có trách nhiệm liên hệ với các cơ quan chức năng, các tổ chức tư vấn, tổ chức đánh giá về các vấn đề có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của Trường.

3.6. Xác định các nguồn lực cần thiết cho các hoạt động QMS của các đơn vị trong Trường. Hiệu trưởng cam kết cung cấp các nguồn lực (bao gồm vật lực, tài lực, nhân lực, thông tin) cần thiết, thích hợp cho việc thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến hiệu lực của QMS.

3.7. Lãnh đạo Trường đảm bảo việc xác định, cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện và duy trì QMS, liên tục cải tiến tính hiệu lực và hiệu quả của QMS, đáp ứng ngày càng cao các yêu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động, HSSV, CCVC) và các bên quan tâm

3.8. Hiệu trưởng đảm bảo rằng: định kỳ tại hội nghị xem xét của lãnh đạo sẽ cung cấp các thông tin về hiệu lực của QMS, kết quả thực hiện, MTCL, việc đáp ứng yêu cầu của HSSV và các bên quan tâm cho các cấp quản lý của Trường nhằm khuyến khích, lôi cuốn mọi thành viên của Trường tham gia vào việc cải tiến hiệu lực QMS, đóng góp vào việc đạt được các mục tiêu chất lượng đã đề ra.

3.9. QMS của Trường phải được xem xét ít nhất 1 năm một lần hoặc đột xuất theo yêu cầu của Hiệu trưởng nhằm xem xét tính hiệu lực, hiệu quả và sự phù hợp của QMS với các yêu cầu của tiêu chuẩn đã lựa chọn. Xem xét tính phù hợp của Tầm nhìn, Sứ mạng, CSCL, MTCL đã đề ra và các cơ hội cải tiến.

3.10. Cam kết của lãnh đạo tại hội nghị xem xét của lãnh đạo cần được cập nhật, công khai kiểm soát việc thực hiện các cam kết, và lưu giữ ít nhất 2 năm tại Ban ISO. Những vấn đề sau đây sẽ được đưa ra thảo luận tại hội nghị xem xét của lãnh đạo:

a) Kết quả của các cuộc ĐGNB.

b) Ý kiến phản hồi/khiếu nại của HSSV, của khách hàng, của người sử dụng lao động

c) Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của hoạt động đào tạo.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 11/25

- d) Kết quả và tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa.
- e) Các hành động khắc phục và việc thực hiện các cam kết của Hội nghị xem xét của lãnh đạo lần trước .
- f) Các thay đổi có thể ảnh hưởng tới QMS .
- g) Các đề nghị cải tiến tính hiệu quả của hệ thống.

Mười cam kết của lãnh đạo trường được duy trì, cập nhật đầy đủ đảm bảo tính công khai, minh bạch của hệ thống quản lý trong trường. Những cam kết này được truyền đạt đến các HSSV, Giảng viên, Cán bộ viên chức của Trường để gia tăng sự giám sát của mọi người. Đó cũng là nguồn động viên khích lệ mọi thành viên trong Trường cùng cam kết đóng góp sức lực, trí tuệ để xây dựng và phát triển Trường một cách hiệu quả và bền vững.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/09/2021

Trang/tổng số trang: 12/25

Phần 4

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QMS ISO 9001:2015 CỦA TRƯỜNG

3.1. KHÁI QUÁT, PHẠM VI ÁP DỤNG, CAM KẾT TUÂN THỦ ISO VÀ LUẬT PHÁP

Trường Cao đẳng Công nghiệp Huế xây dựng, thực hiện và duy trì QMS ISO 9001:2015 để quản lý toàn bộ các hoạt động giáo dục đào tạo của Trường, nhằm chứng minh năng lực của Nhà trường trong việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ đào tạo trình độ Cao đẳng và Trung cấp, luôn tuân thủ các thủ tục qui trình, đã đề ra, đáp ứng ngày càng cao các yêu cầu của khách hàng và các bên quan tâm thông qua việc áp dụng có hiệu quả, cải tiến liên tục QMS theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

3.1.1. Hệ thống quản lý chất lượng QMS ISO 9001:2015 của Trường tuân thủ 7 nguyên tắc quản lý của ISO 9000:2015

Khi thiết lập QMS ISO 9001:2015 Trường đã tuân thủ đầy đủ 7 nguyên tắc quản lý chất lượng của ISO 9000:2015

Khi áp dụng 7 nguyên tắc trên vào thực tế của Việt Nam, Trường rất nhấn mạnh đến nguyên tắc số 1 là HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG, đặc biệt cố gắng vượt cao hơn sự mong đợi của khách hàng và các Bên quan tâm. Chúng tôi áp dụng mô hình của Giáo sư NORIAKI KANO (Nhật bản), theo phương châm hành động là WIN – WIN (WE WIN) để phát triển bền vững một cơ sở giáo dục, một xã hội. (hình 2).



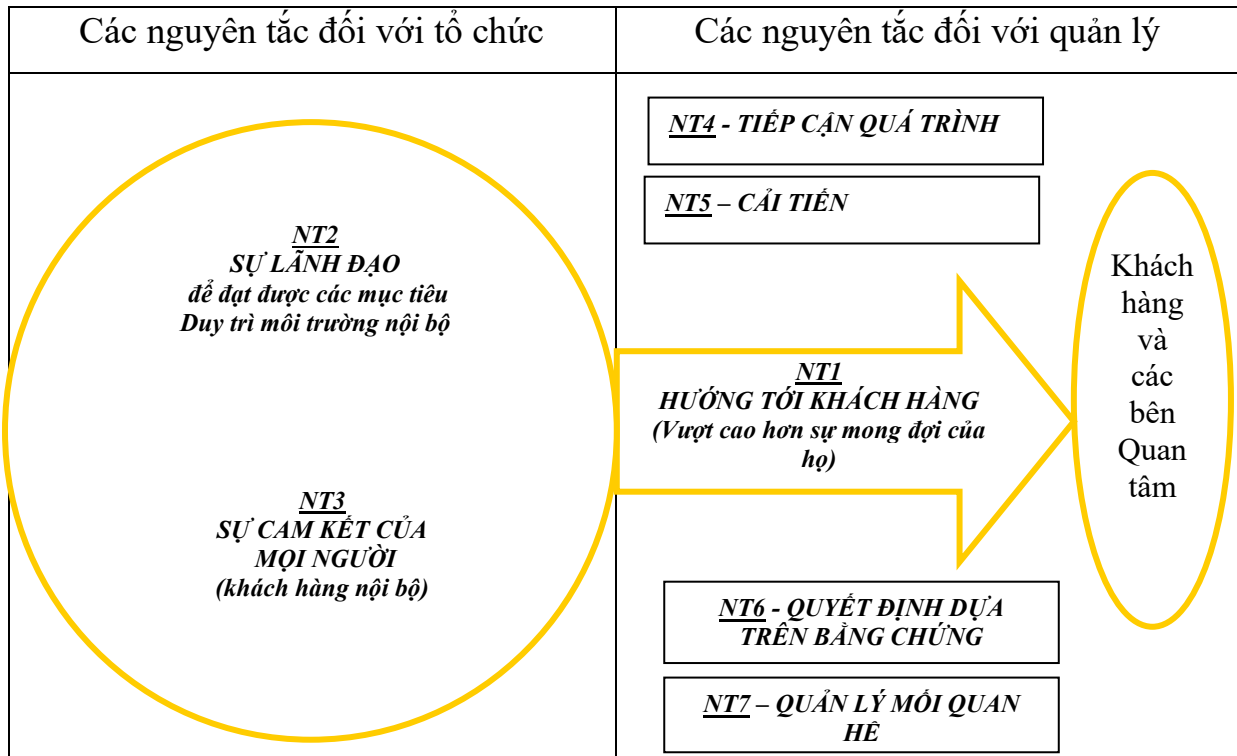
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 13/25



H.2 - Cấu trúc 7 nguyên tắc quản lý chất lượng được áp dụng tại Trường CĐCN Huế.

4.1.2. Hệ thống quản lý chất lượng QMS ISO 9001:2015 của Trường tuân thủ và thực hiện các quy định luật pháp của Việt Nam:

Bảy nguyên tắc quản lý của ISO 9000:2015 rất chuẩn xác, hướng tất cả đến khách hàng và các Bên quan tâm. Trong những năm gần đây, các văn bản pháp qui của Việt Nam đã thể hiện khá rõ nét đi theo xu thế kinh tế thị trường, hội nhập toàn cầu vì lợi ích của xã hội và người tiêu dùng. Do đó Trường chúng tôi xác định rằng, QMS ISO 9001:2015 muốn thoả mãn khách hàng và các Bên quan tâm, thì trước hết Trường phải thực hiện đúng luật và các quy định chủ yếu của nhà nước Việt Nam liên quan đến đào tạo như sau :

- Luật giáo dục;
- Luật giáo dục nghề nghiệp;
- Nghị quyết 44/2014/NQ-CP ngày 09/06/2014 của Chính phủ về đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục và đào tạo.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/09/2021

Trang/tổng số trang: 14/25

- Nghị định 16/2015/NĐ-CP ngày 14/2/2015 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đơn vị sự nghiệp công lập;
- Thông tư 46/2016/TT-BLĐTBXH ngày 28/12/2016 về điều lệ trường cao đẳng.
- Nghị định 115/2005/NĐ-CP qui định cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của tổ chức khoa học – công nghệ.
- Qui chế đào tạo (Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13 tháng 03 năm 2017)
- Qui định về kiểm định chất lượng Trường cao đẳng (Thông tư số 15/2017/TT-BLĐTBXH ngày 08 tháng 06 năm 2017)
- Thông tư 09/2009/TT-BGD&ĐT về thực hiện BA CÔNG KHAI.

Áp dụng QMS ISO 9001:2015 để thực hiện đầy đủ nội dung các văn bản trên vừa đảm bảo tính nghiêm túc của Trường đối với luật pháp, qui định của Việt nam, vừa đảm bảo thực hiện đầy đủ nhiều nguyên tắc quản lý của ISO 9000:2005

4.1.3. Hệ thống quản lý chất lượng QMS ISO 9001:2015 của trường đáp ứng 6 yêu cầu của 4.1 ISO 9001:2015

4.1.3.1. Về yêu cầu thứ nhất: Để áp dụng yêu cầu này, chúng tôi dựa vào trước hết các văn bản qui định của nhà nước về chức năng, nhiệm vụ của trường, của các phòng, ban, khoa, trung tâm. Từ đây, xây dựng các thủ tục qui trình biểu thị các quá trình quản lý của từng đơn vị trong trường. Ngoài tầm nhìn, sứ mạng, chính sách chất lượng, quyền hạn, trách nhiệm của các cấp từ Trường đến các Khoa, Phòng, Trung tâm và mô tả công việc của hầu hết CC,VC toàn trường, danh mục tài liệu QMS ISO 9001:2015 của Trường có khoảng 187 tài liệu của hệ thống quản lý theo quá trình, trong đó Ban Giám hiệu và các phòng tham mưu là công ty mẹ có hệ thống quản lý lớn; các khoa, các trung tâm là công ty con có hệ thống quản lý nhỏ. QMS ISO 9001:2015 của trường có các quá trình chính. Mỗi quá trình chính có thể gồm nhiều quá trình nhỏ.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 15/25

4.1.3.2. Về yêu cầu thứ 2: Chúng tôi dựa vào thứ tự các giai đoạn của quá trình đào tạo theo qui định của Bộ LĐTB&XH để sắp xếp trình tự các quá trình theo các giai đoạn chính của đào tạo như sau :

- Quá trình tuyển sinh
- Quá trình xây dựng chương trình, giáo trình, đề cương chi tiết.
- Quá trình tổ chức dạy - học trên lớp, tham quan, thí nghiệm, thực tập ...
- Quá trình thi, kiểm tra, xét lên lớp, cấp bằng
- Quá trình hỗ trợ HSSV sau khi tốt nghiệp
- Quá trình cải tiến hệ thống quản lý của Trường

Mỗi giai đoạn có thể có nhiều thủ tục qui trình được áp dụng xen kẽ nhau.

Mặt khác, do đặc điểm sẵn có các phòng, ban tham mưu của Trường, nên có thể một điều khoản của ISO 9001:2015 được thực hiện ở nhiều đơn vị, mỗi đơn vị lại quản lý một khía cạnh khác nhau. Do đó, có thể một điều khoản có nhiều thủ tục qui trình thực hiện các khía cạnh khác nhau ở các đơn vị trong Trường.

4.1.3.3. Về yêu cầu thứ 3: Dựa vào yêu cầu của khách hàng và các Bên quan tâm, hệ thống quản lý chất lượng của trường tập trung thực hiện các chuẩn mực chất lượng dưới đây : ĐÚNG LUẬT – ĐÚNG THỜI HẠN – LUÔN CẢI TIẾN. Trong quá trình áp dụng QMS ISO 9001:2015, chúng tôi tập trung đo lường việc thực hiện mục tiêu chất lượng của các đơn vị và mục tiêu chất lượng của trường. Từ đó, kết hợp với báo cáo dạy - học trên lớp của HSSV, báo cáo về thực hiện đúng thời hạn của Trường để Hiệu trưởng ra quyết định cải tiến hệ thống quản lý.

Tính tương tác của các quá trình trong QMS ISO 9001:2015 của Trường được thể hiện chủ yếu như sau :

- Đầu ra của quá trình trước là đầu vào của những quá trình nào sau đó, cần được xác định rõ khách hàng của các quá trình sau là những ai.

- Chất lượng đầu ra quá trình trước phải phù hợp với yêu cầu chất lượng đầu vào của quá trình sau. Hoặc nói khác đi, mỗi công việc của mỗi người cần quan tâm đến thỏa mãn yêu cầu của khách hàng nội bộ. Cách làm này sẽ tiến dần đến LÀM VIỆC



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/09/2021

Trang/tổng số trang: 16/25

KHÔNG LỖI (Zero Defect), giảm giá thành, gia tăng tính cạnh tranh của sản phẩm, nâng cao năng suất xã hội.

4.1.3.4. Về yêu cầu thứ 4: Hiệu trưởng là người đã cam kết đáp ứng các yêu cầu về nguồn lực và thông tin cần thiết để phục vụ cho việc xây dựng QMS ISO 9001:2015 của trường. Nhận thức về quản lý của toàn trường có những thay đổi quan trọng thông qua 7 lớp huấn luyện về áp dụng ISO như sau :

- 1 lớp chuyên gia đánh giá nội bộ - IA (Internal Auditor).
- 2 lớp đào tạo cho tất cả GV và CBVC – IB (ISO Basics).
- 3 lớp đào tạo cho HSSV – IS (ISO for Students).
- 1 lớp đào tạo CBKS – IC (ISO Controller).
- 1 lớp đào tạo về những thay đổi giữa ISO 9001:2008 và ISO 9001:2015

Hầu hết mọi thành viên đều cam kết hướng tới khách hàng để phục vụ. Sự chuyển biến nhận thức có ý nghĩa rất lớn để tạo nguồn lực mới cho Trường trong đào tạo nguồn nhân lực. Chúng tôi cho rằng, quan niệm và nhận thức của lãnh đạo, của CBVC Trường về cạnh tranh chất lượng giáo dục là động lực quan trọng nhất để đạt tới thành công trong tình hình hiện nay và trong tương lai.

4.1.3.5. Về yêu cầu thứ 5: Quá trình cung ứng dịch vụ đào tạo khá phức tạp, Trường không thể đo lường chi tiết mọi công việc của Trường. Trong giai đoạn này, Trường tập trung đo lường các mục tiêu, các khía cạnh liên quan đến đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng dạy nghề của Bộ LĐTB&XH, đồng thời đo lường sự thỏa mãn của các loại khách hàng đối với trường.

4.1.3.6. Về yêu cầu thứ 6: Chúng tôi nhận thức rằng mỗi người, mỗi đơn vị cần thường xuyên thực hiện các hành động khắc phục ngay trong công việc hàng ngày của mình. Đó là biện pháp tốt nhất để cải tiến hệ thống quản lý của trường nhằm đáp ứng yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho xã hội. Đây là công việc rất khó, nhiều rào cản, phải kiên trì. Chúng tôi khuyến khích mọi người tự thực hiện các hành động khắc phục, sau đó Ban ISO, CBKS sẽ tiến hành kiểm chứng.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 17/25

4.1.4. Một số ngoại lệ tạm thời khi áp dụng QMS ISO 9001:2015 tại các đơn vị của Trường

Chúng tôi đưa ra một số ngoại lệ tạm thời vì quản lý giáo dục đại học ở Việt nam có đặc điểm rất riêng, phụ thuộc nhiều qui định luật pháp chưa cho phép hoạt động như một tổ chức hoàn toàn tự chủ được.

Một số ngoại lệ tạm thời khi áp dụng QMS ISO 9001:2015 vào Trường như sau:

Thiết kế & phát triển sản phẩm và dịch vụ (8.3) lẽ ra phải là một nội dung rất quan trọng của dịch vụ dạy nghề. Nhưng do những qui định của Bộ LĐTB&XH về chương trình khung, về thời lượng đào tạo, về thi tuyển sinh ... nên việc thực hiện 8.3 chưa thực hiện được như mong muốn. Chỉ khi nào Trường được tự chủ hoàn toàn thì mới thực hiện được 8.3 một cách đầy đủ và sáng tạo. Vì thế, điều khoản 8.3 sẽ chỉ được thực hiện ở một số khía cạnh như vòng đời chương trình, đề cương chi tiết, cải tiến phương pháp giảng dạy, cải tiến hình thức thi .v..v...

4.2. CÁC QUÁ TRÌNH CHỦ YẾU QMS ISO 9001:2015 CỦA TRƯỜNG:

Hệ thống quản lý của trường đảm bảo tuân thủ đầy đủ các điều khoản 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 của ISO 9001 :2015. Trình tự của các quá trình theo đúng như hình 3. Từ mục tiêu chất lượng của Trường, các phòng/ khoa/ trung tâm xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch chất lượng và các thủ tục qui trình của đơn vị mình để đảm bảo thực hiện mục tiêu chất lượng của Trường. 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.



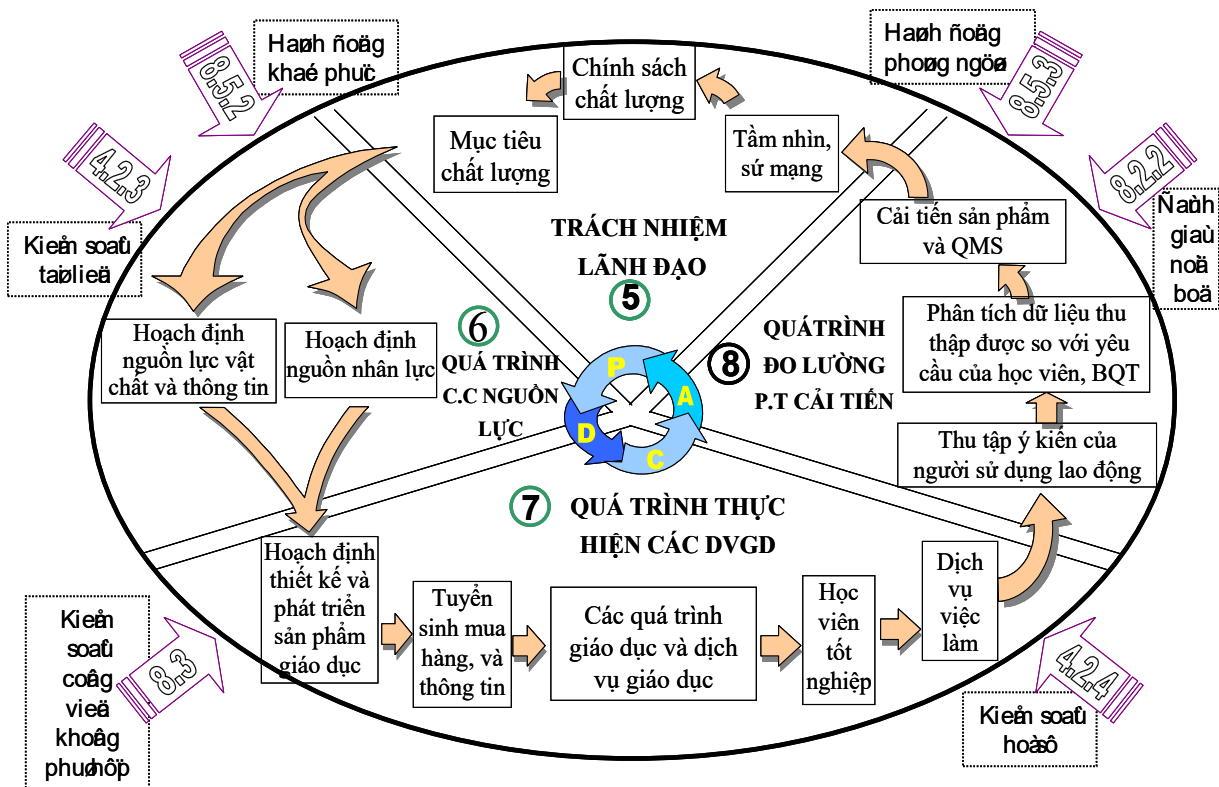
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/09/2021

Trang/tổng số trang: 18/25



H.3 – Các quá trình chủ yếu của QMS ISO 9001 :2015

Tám 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/phòng ngừa, TTQT quản lý rủi ro, TTQT quản lý sự thay đổi được thực hiện đầy đủ ở các đơn vị trong trường do Ban ISO theo dõi, kiểm soát.

Trường áp dụng QMS ISO 9001:2015 với mục tiêu quan trọng lúc này là đáp ứng đầy đủ các yêu cầu kiểm định chất lượng dạy nghề của Bộ LĐTB&XH. (hình 4)



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

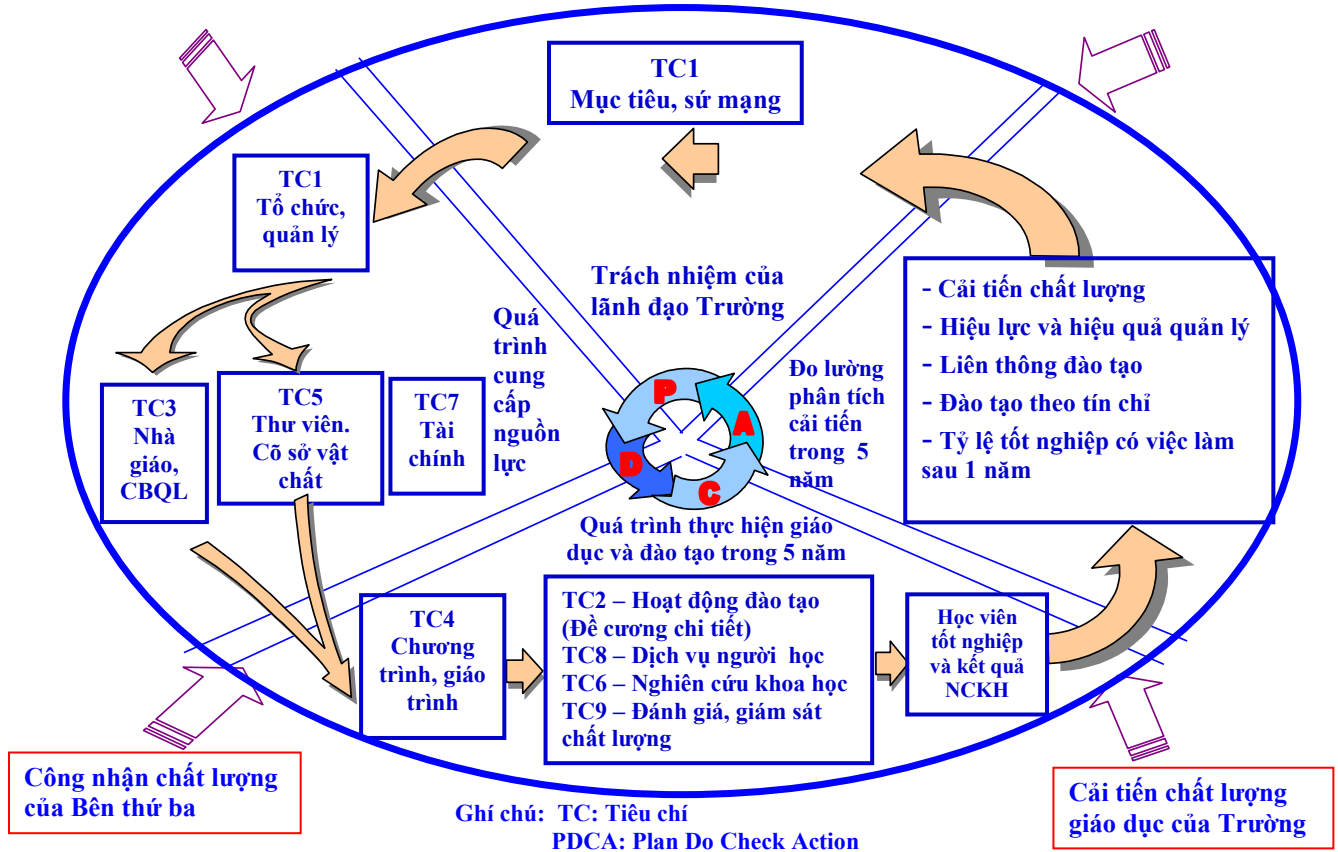
Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 19/25

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

Kiểm soát thực hiện mục tiêu
Tự đánh giá của Trường



H.4 - Hệ thống đảm bảo chất lượng theo các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng dạy nghề của Bộ LĐTB&XH

3.3. DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU QUẢN LÝ QMS ISO 9001:2015 CỦA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP HUẾ:

Việc thiết kế danh mục tài liệu quản lý QMS ISO 9001: 2015 của trường dựa chủ yếu vào :

- Quy chế đào tạo (Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13 tháng 03 năm 2017)
- Quy định về kiểm định chất lượng Trường cao đẳng (Thông tư số 15/2017/TT-BLĐTBXH ngày 08 tháng 06 năm 2017)



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 20/25

- Qui định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường được Bộ Công thương ban hành theo quyết định 7359/QĐ-BCT ngày 18 tháng 9 năm 2014.
- Các phòng tham mưu soạn thảo các thủ tục qui trình. Sau đó, tùy theo yêu cầu công việc, Ban Giám hiệu sẽ phân phối các tài liệu đến từng đơn vị của Trường để thực hiện, đặc biệt là các khoa và trung tâm có đào tạo.

4.5. CÁC HỒ SƠ THEO YÊU CẦU CỦA QMS ISO 9001:2015 VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG:

Hồ sơ quản lý minh chứng những gì viết ra đã được thực hiện và đã thực hiện như thế nào. Hồ sơ quản lý còn biểu thị tính minh bạch của hệ thống quản lý. Bộ LĐTĐ&XH qui định mọi tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục cần có hồ sơ minh chứng. Do đó, Trường chúng tôi lập danh mục các hồ sơ cần duy trì và bảo quản nhằm thực hiện các yêu cầu của QMS ISO 9001:2015 và yêu cầu kiểm định chất lượng dạy nghề của Bộ LĐTĐ&XH.

Những hồ sơ sau đây phải được kiểm soát:

1. Hồ sơ xem xét của Lãnh đạo.
2. Hồ sơ về kế hoạch đào tạo và tuyển sinh.
3. Hồ sơ xem xét yêu cầu của sinh viên và các đơn vị ngoài trường.
4. Hồ sơ giải quyết yêu cầu của HSSV (đúng hạn, một cửa).
5. Hồ sơ thiết kế chương trình đào tạo, đề cương chi tiết.
6. Hồ sơ mua, cung cấp vật tư, trang thiết bị và thông tin.
7. Hồ sơ quản lý điểm thi, kiểm tra kết thúc môn học, khóa học.
8. Hồ sơ kiểm soát quá trình đào tạo và cấp bằng tốt nghiệp.
9. Hồ sơ cá nhân của khách hàng (Hồ sơ HSSV nhập học).
10. Hồ sơ theo dõi và đo lường kết quả học tập của HSSV, trong đó có thăm dò ý kiến HSSV về môn học và báo cáo chất lượng dạy – học từng tháng, từng học kỳ, cả năm học của toàn trường.
11. Hồ sơ theo dõi thực hiện mục tiêu chất lượng của các đơn vị và của Trường.
12. Hồ sơ thăm dò ý kiến người sử dụng lao động về chất lượng đào tạo.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 21/25

13. Hồ sơ về tự kiểm định của trường theo các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng dạy nghề của Bộ LĐTB&XH.
14. Hồ sơ kiểm soát môi trường làm việc (chủ yếu là 5S, an toàn)
15. Hồ sơ kiểm soát cơ sở hạ tầng (an toàn, PCCN).
16. Hồ sơ tuyển sinh.
17. Hồ sơ kiểm soát tài liệu QMS ISO 9001:2015
18. Hồ sơ kiểm soát hồ sơ QMS ISO 9001:2015
19. Hồ sơ đánh giá nội bộ.
20. Hồ sơ kiểm soát sản phẩm/dịch vụ không phù hợp.
21. Hồ sơ hành động khắc phục/phòng ngừa.

KẾT LUẬN

Sổ tay chất lượng này là tài liệu quản lý để định hướng và kiểm soát các hoạt động của Trường về chất lượng. Sổ tay chất lượng đã mô tả phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả các nội dung chi tiết và lý giải về ngoại lệ tạm thời; 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:

SÁNG TẠO – CHUYÊN NGHIỆP - KỶ LUẬT – ĐỒNG TÂM

ĐỘNG LỰC CHỦ YẾU CỦA SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Trường chúng tôi 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 trong khu vực .



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/09/2021

Trang/tổng số trang: 22/25

Phụ lục – MỘT SỐ ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

Trường sử dụng các định nghĩa thuật ngữ quản lý của tiêu chuẩn ISO 9000 :2005. Tuy nhiên, để khách hàng thuận tiện và dễ hiểu, chúng tôi xin trích ra một số định nghĩa có liên quan mật thiết đến sổ tay chất lượng và tài liệu quản lý QMS ISO 9001:2015 của Trường

1. ĐỊNH NGHĨA MỘT SỐ THUẬT NGỮ

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.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 23/25

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 (HSSV 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. **Sai lỗi:** Sự không thực hiện một yêu cầu liên quan đến sử dụng định nhằm tới hay đã qui định.
24. **Khắc phục:** Hành động được tiến hành để loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện.
25. **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.
26. **Hành động phòng ngừa:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.
27. **Tài liệu:** Thông tin và phương tiện hỗ trợ.
28. **Hồ sơ:** Tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.
29. **Thông tin:** Dữ liệu có ý nghĩa.
30. **Sổ tay chất lượng:** Tài liệu quy định hệ thống quản lý chất lượng của một tổ chức.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: ST/ĐBCL

Ban hành lần: 04

Hiệu lực từ ngày: 22/009/2021

Trang/tổng số trang: 24/25

31. **Bằng chứng khách quan:** Dữ liệu chứng minh sự tồn tại hay sự thực của một điều nào.
32. **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.
33. **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.
34. **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.
35. **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.
36. **Bên được đánh giá:** Tổ chức được đánh giá.
37. **Khách hàng đánh giá:** Tổ chức hay người yêu cầu đánh giá.
38. **Chuẩn mực đánh giá:** Tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu.
39. **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.
40. **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.
41. **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.
42. **Đánh giá của bên thứ hai:** Được thực hiện bởi khách hàng của tổ chức hay đại diện của khách hàng.
43. **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 9001:2015.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hoá: **ST/ĐBCL**

Ban hành lần: **04**

Hiệu lực từ ngày: **22/009/2021**

Trang/tổng số trang: **25/25**

2.CÁC TỪ VIẾT TẮT

- BGH: Ban Giám hiệu
- STCL: Sổ tay chất lượng
- BISO: Ban ISO
- CBKS: Cán bộ kiểm soát tài liệu
- TK-ISO: Thư ký Ban ISO
- CCVC: Công chức, viên chức
- TTQT/TT: Thủ tục qui trình
- CSCL: Chính sách chất lượng
- HSSV: Học sinh, sinh viên
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- GV: Giảng viên/Giáo viên
- **TL/HS :** **Tài liệu/hồ sơ**
- HSSV: Học sinh, sinh viên
- HDCV/HD: Hướng dẫn công việc
- HT/LĐT: Hiệu trưởng/ Lãnh đạo trường
- MTCL: Mục tiêu chất lượng
- QMS: Hệ thống quản lý chất lượng