BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CAO THẮNG

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Việt Dũng	Lê Đình Kha	Đào Khánh Dư
Ký	*Đã ký*	*Đã ký*	*Đã ký*
Chức vụ	Phó trưởng phòng Đào tạo	Trưởng phòng TC-HC	Hiệu trưởng

CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CAO THẮNG	**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**	Mã số: STCL Ngày ban hành: 05/11/2015 Lần ban hành: 01

1. Đơn vị và cá nhân có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.

2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành theo sự chỉ đạo của Hiệu trưởng Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng Kỹ Thuật Cao Thắng.

3. *Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ, viên chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.*

NƠI NHẬN: *(ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)*

X	Hiệu trưởng		
X	Phó Hiệu trưởng		
X	Các đơn vị phòng, khoa, Bộ môn		

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (*tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)*

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

MỤC LỤC

Trang

1. Giới thiệu chung
1.1. Khái quát
1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ
2. Giới thiệu về Sổ tay chất lượng
2.1. Sổ tay chất lượng
2.2. Phạm vi áp dụng
2.3. Các điểm loại trừ
3. Định nghĩa và các từ viết tắt
3.1. Định nghĩa
3.2. Các từ viết tắt
4. Hệ thống Quản lý chất lượng
4.1. Yêu cầu chung
4.2. Hệ thống tài liệu
5. Trách nhiệm của lãnh đạo
5.1. Cam kết của lãnh đạo
5.2. Hướng vào tổ chức công dân
5.3. Chính sách chất lượng
5.4. Hoạch định chất lượng
5.5. Trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin
5.6. Xem xét của lãnh đạo
6. Quản lý nguồn lực
6.1. Cung cấp nguồn nhân lực
6.2. Nguồn nhân lực
6.3. Cơ sở hạ tầng vật chất
6.4. Môi trường làm việc
7. Thực hiện các dịch vụ đào tạo
7.1. Hoạch định việc cung cấp các dịch vụ đào tạo
7.2. Các mối quan hệ với khách hàng
7.3. Thiết kế và phát triển
7.4. Mua hàng và thuê dịch vụ
7.5. Thực hiện cung cấp dịch vụ đào tạo
7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi – đo lường
8. Đo lường và cải tiến
8.1. Khái quát
8.2. Theo dõi và đánh giá
8.3. Kiểm soát kết quả của dịch vụ, văn bản không phù hợp yêu cầu
8.4. Phân tích dữ liệu
8.5. Cải tiến

Phần 1:
GIỚI THIỆU CHUNG

1.1 Khái quát

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 : 2008 nhằm mục đích đảm bảo kiểm soát, không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, sự hài lòng của người học và doanh nghiệp có sử dụng lao động đã qua đào tạo ởNhà trường (sau đây gọi tắt là "nhà sử dụng lao động")

1.2. Giới thiệu chung về Trường Cao Đẳng Kỹ Thuật Cao Thắng

- Tên đầy đủ : Trường Cao đẳng Kỹ thuật Cao Thắng
- Địa chỉ : 65 Huỳnh Thúc Kháng, P Bến Nghé, Q 1, Tp HCM
- Điện thoại 083 8212360
- Fax 083 8215951
- email : ktcaothang@caothang.edu.vn

1.3 Mục tiêu và Sứ mạng

Mục tiêu: Đào tạo cán bộ kỹ thuật, kỹ thuật viên trình độ cao đẳng, trung cấp có kiến thức vững vàng, có tư duy giải quyết vấn đề, có tác phong công nghiệp, có kỹ năng nghề nghiệp thành thạo trên các lĩnh vực: cơ khí, cơ khí động lực, điện, điện lạnh, điện tử, cơ điện tử, tự động hóa, điện tử viễn thông, tin học, kế toán... đáp ứng nhu cầu nhân lực trong nước và khu vực.

Sứ mạng: Chúng tôi cung cấp nội dung đào tạo chất lượng cao nhằm đào tạo nguồn nhân lực kỹ thuật chuyên nghiệp, có năng lực nghiên cứu ứng dụng những tiến bộ của khoa học - kỹ thuật - công nghệ vào giải quyết những vấn đề trong thực tế sản xuất. Tạo nền tảng cơ bản có chuyên sâu để người học tự học nâng cao suốt đời.

1.4. Tầm nhìn

Trở thành trường Đại học theo hướng ứng dụng - thực hành, có uy tín trong việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam và khu vực.

1.5. Các mục tiêu chiến lược

- Mục tiêu 1: Phát triển đội ngũ lãnh đạo

Các nhà lãnh đạo được đào tạo trong mô hình thể chế hiện đại và sáng tạo để tạo điều kiện thay đổi chính sách để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế quốc gia và hội nhập quốc tế vào năm 2018.

- Mục tiêu 2: Phát triển đội ngũ giảng viên

Giảng viên được đào tạo phương pháp giảng dạy tích cực và chú ý nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

- Mục tiêu 3: Chương trình, giáo trình, phòng thí nghiệm, hạ tầng

Xây dựng lại chương trình giảng dạy và nâng cấp cơ sở hạ tầng, hợp tác với các ngành công nghiệp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao.

- Mục tiêu 4: Đào tạo từ xa

Thuận lợi cho việc học tập của một số lượng lớn sinh viên và giải quyết các vấn đề lớp học đông bằng cách cung cấp dịch vụ đào tạo từ xa hỗ trợ học tập suốt đời đạt hiệu quả cao.

- Mục tiêu 5: Tăng vai trò của nữ trong lĩnh vực kỹ thuật

Tăng cường vai trò và sự tham gia của nữ trong các vĩnh vực kỹ thuật.

- Mục tiêu 6: Tiếng Anh

Nâng cao trình độ tiếng anh của giảng viên và sinh viên trong trường kỹ thuật.

Trong các mục tiêu chiến lược trên, nhà trường chủ yếu tập trung vào 2 mục tiêu mang tính quyết định sau:

- Mục tiêu 2: Phát triển đội ngũ giảng viên

Phát triển về số lượng và chất lượng đội ngũ giảng viên: đủ về số lượng; nâng cao trình độ chuyên môn, trình độ giảng dạy, trình độ nghiên cứu.

- Mục tiêu 3: Chương trình, giáo trình, phòng thí nghiệm, hạ tầng

Xây dựng, chỉnh lý lại chương trình, giáo trình; trang bị mới và bổ sung thiết bị cho phòng thực tập, phòng thí nghiệp; tăng cường quan hệ với doanh nghiệp; hoàn thiện các văn bản quản lý, quy trình quản lý, phần mềm quản lý, mạng và truyền thông phục vụ đào tạo.

1.6 Vị trí, chức năng:

Phòng Tổ chức hành chính:

- Nghiên cứu xây dựng củng cố tổ chức bộ máy và Qui chế làm việc.
- Công tác Quản lý Cán Bộ, Chế độ chính sách, thi đua khen thưởng, kỷ luật
- Công tác thanh tra Thủ Trưởng, công tác pháp chế, bảo vệ chính trị nội bộ.
- Công tác Hành chính, văn thư, lưu trữ
- Quản lý Công tác y tế.

- Quản lý lái xe, các loại xe ô tô của Trường.

Phòng Quản trị đời sống:

- Quản lý công tác phục vụ bao gồm : cảnh quan, vệ sinh môi trường, quy hoạch sắp xếp, vệ sinh, sửa chữa điện, nước các khu vực công cộng, các lớp học không có thiết bị chuyên ngành. Thực hiện trang trí mỹ thuật cho các hoạt động cấp Trường.
- Quản lý các hoạt động dịch vụ gồm các loại hình thuê mặt bằng, giữ xe và căn tin.
- Quản lý toàn bộ hệ thống nhà xưởng, phòng học, Hội trường, phòng truyền thống. Công tác quy hoạch tổng thể kiến trúc của Trường
- Công tác quản lý tài sản bao gồm Nhà, vật kiến trúc, trang bị nội thất (Không bao gồm các tài sản bên trong các khu vực được bố trí làm xưởng thực tập cho học sinh, sinh viên, các phòng học có thiết bị chuyên ngành, các kho)
- Quản lý Công tác an toàn phòng chống cháy nổ, các thiết bị phòng chữa cháy
- Quản lý xây dựng cơ bản: duy tu, bảo dưỡng, sữa chữa nhỏ, sữa chữa lớn, các dự án đầu tư.
- Quản lý toàn diện ký túc xá.

Phòng Đào tạo:

- Quản lý kế hoạch đào tạo, tiến độ đào tạo, chương trình và nội dung đào tạo
- Quản lý công tác phương pháp, bồi dưỡng nghiệp vụ Giáo viên, chất lượng đào tạo
- Quản lý công tác nề nếp, thư ký Giáo vụ sơ kết, tổng kết HK, năm học, khóa học
- Quản lý công tác tuyển sinh
- Quản lý công tác thư viện
- Thực hiện công tác thanh tra Đào tạo
- Thực hiện hoạt động đảm bảo chất lượng

Phòng KHCN&HTQT:

- Quản lý, cấp phát vật tư, dụng cụ phục vụ đào tạo, sản xuất. Đề xuất mua sắm và thanh lý thiết bị dụng cụ.
- Quản lý thiết bị (TSCĐ), công tác sửa chữa cơ điện, duy trì hoạt động của hệ thống lưới điện chính trong toàn Trường
- Quản lý và lập kế hoạch triển khai công tác khoa học công nghệ, công tác kỹ thuật
- Quản lý công tác hợp tác Quốc tế,tổ chức bồi dưỡng nâng bậc thợ, đào tạo lại.
- Quản lý công tác kỹ thuật an toàn lao động và vệ sinh công nghiệp tại xưởng.

Phòng Tài chính kế toán:

- Quản lý tài chính kế toán theo qui định hiện hành
- Quản lý toàn bộ về thu chi tài chính.

- Quản lý thống kê, kiểm kê toàn bộ tài sản toàn Trường tính giá trị bằng tiền.
- Quản lý các quỹ tiền mặt, tiền gởi Ngân hàng, tiền gởi Kho bạc.Báo cáo quyết toán Quí, Năm.
- Lập kế hoạch dự trù tài chính Quí, Năm.

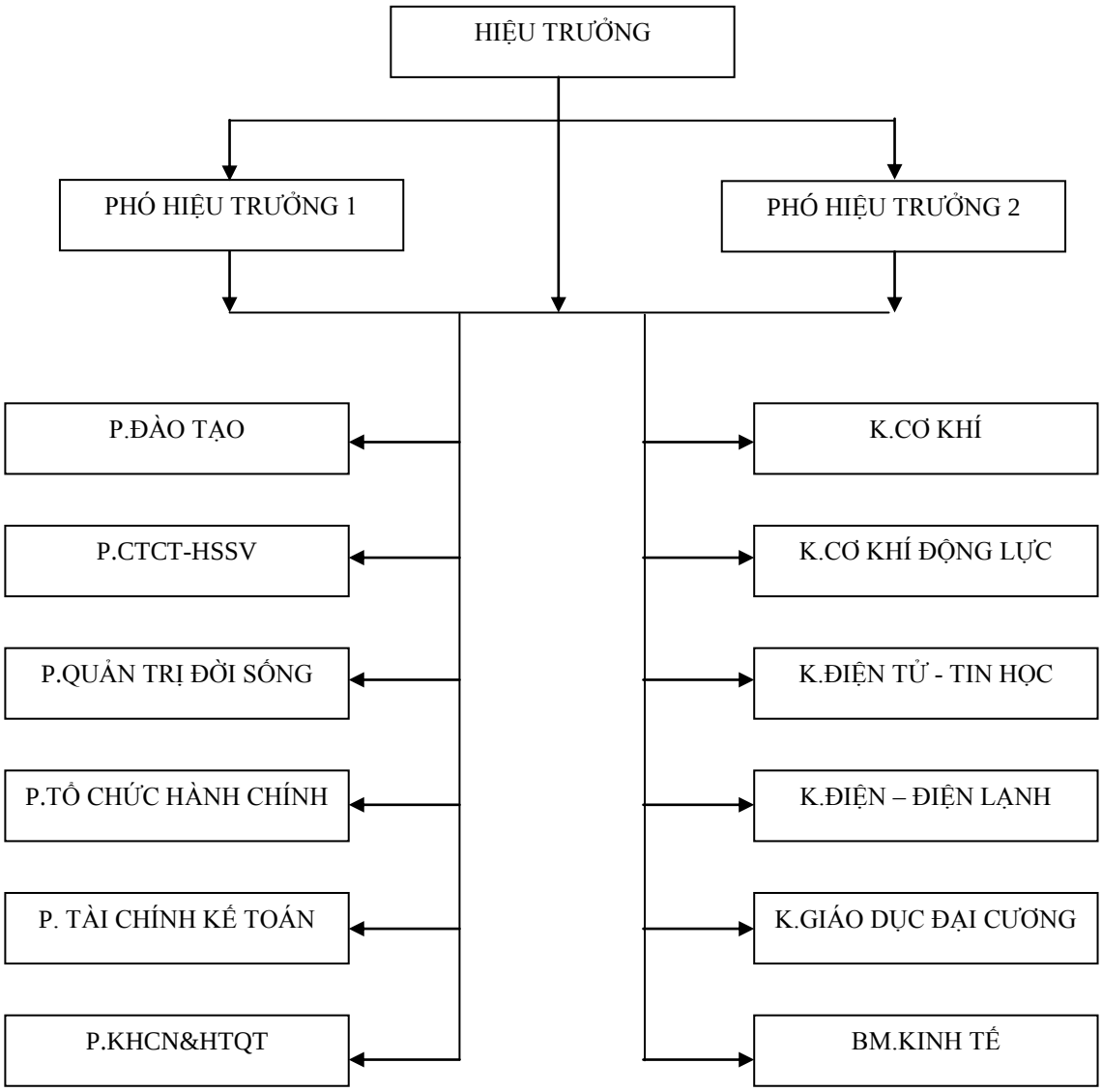
Phòng CTCT-HSSV:

- Quản lý công tác giáo dục chính trị tư tưởng cho học sinh sinh viên trong toàn trường.
- Quản lý công tác học tập rèn luyện công tác bình xét đạo đức của HSSV, theo đúng chương trình đã định và qui chế hiện hành
- Kiểm tra công tác giảng dạy, học tập của giáo viên, HSSV

Các Khoa giáo viên và Bộ môn:

- Từ chương trình khung xây dựng mới, chỉnh lý kế hoạch đào tạo, chương trình, giáo trình đảm bảo chất lượng đào tạo.
- Lập kế hoạch tiến độ đào tạo của Khoa hàng năm.Triển khai tổ chức, điều hành, quản lý, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch đó.
- Quản lý tổ chức giảng dạy các môn chuyên ngành do Khoa quản lý cho các bậc Cao đẳng – Trung học chuyên nghiệp và Cao đẳng nghề.
- Tổ chức công tác nghiên cứu khoa học, thực hiện đào tạo hệ liên kết, hệ ngắn hạn của Trường
- Quản lý toàn diện Giáo Viên – HSSV. Tổ chức công tác giáo vụ khoa lên lịch giảng dạy – thời khóa biểu, quản lý chất lượng đào tạo giải quyết sắp xếp nghỉ phép cho Giáo Viên – HSSV theo qui định của Trường.
- Quản lý kế hoạch đào tạo và phân công Giáo Viên

1.7. Sơ đồ tổ chức:



Phần 2:

GIỚI THIỆU VỀ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

2.1. Sổ tay chất lượng:

Sổ tay chất lượng là tài liệu cung cấp toàn bộ những thông tin về Hệ thống quản lý chất lượng của Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng Sổ tay này được sử dụng để kiểm soát các hoạt động của hệ thống nhằm nâng cao công tác quản lý chất lượng, đáp ứng các yêu cầu chức năng nhiệm vụ của Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng

Những yếu tố của hệ thống chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được đưa vào xem xét dưới dạng chính sách chung được trình bày trong Sổ tay chất lượng. Nội dung yêu cầu và các quá trình của hệ thống chất lượng được mô tả, hướng dẫn đầy đủ hơn trong các tài liệu quy trình tác nghiệp.

2.2. Phạm vi áp dụng:

HTQLCL mô tả trong Sổ tay chất lượng này tuân thủ các yêu cầu theo TCVN ISO 9001 : 2008, được áp dụng trong quản lý và điều hành các hoạt động giáo dục và đào tạo trình độ cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp của Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng

2.3. Các điểm loại trừ

Hệ thống quản lý chất lượng của Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng có một số điểm loại trừ thuộc phần 7 của tiêu chuẩn ISO 9001:2008:

- Thiết kế và phát triển. (Điều 7.3 ISO 9001:2008). Do toàn bộ hoạt động của Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng trong lĩnh vực nêu trên tuân thủ theo các văn bản quy phạm pháp luật, nhiệm vụ được giao, vì thế không áp dụng hạng mục này.

- Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường. (Điều 7.6 ISO 9001:2008). Do hoạt động của Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng không sử dụng các phương tiện đo để theo dõi và đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính Nhà nước nên không áp dụng hạng mục này.

Phần 3:
ĐỊNH NGHĨA - THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

3.1. Định nghĩa – Thuật ngữ.

- *Chất lượng:* là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu (3.1.1-ISO 9000:2007).
- *Yêu cầu:* là nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc (3.1.2-ISO 9000:2007).
- *Sản phẩm:* là kết quả của quá trình (3.4.2-ISO 9000:2007).
- *Khách hàng:* Khái niệm "Khách hàng" được xác định như sau:

+ Khách hàng là các học viên đang học tập và có nhu cầu học tập tại trường Cao đẳng kỹ thuật Cao Thắng

- *Hệ thống quản lý chất lượng:* là hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng (3.2.3-ISO 9000:2007).
- *Chính sách chất lượng:* là 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 (3.2.4 -ISO 9000:2007).
- *Mục tiêu chất lượng:* là điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng (3.2.5 -ISO 9000:2007).
- *Sự không phù hợp:* là sự không đáp ứng một yêu cầu (3.6.2 -ISO 9000:2007).
- *Hành động phòng ngừa:* là 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 (3.6.4 - ISO 9000:2007).
- *Hành động khắc phục:* là 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 (3.6.5 - ISO 9000:2007).

3.2. Một số từ viết tắt sử dụng trong cuốn sổ tay này:

- Hệ thống quản lý chất lượng : HTQLCL
- Đại diện lãnh đạo về chất lượng : QMR
- Các phòng/ban, khoa : Đơn vị

Phần 4:

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

4.1. Yêu cầu chung

Hệ thống quản lý chất lượng Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng được xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến nâng cao hiệu lực và hiệu quả theo các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008. Để thực hiện hệ thống quản lý chất lượng trên, Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng xác định:

- Các quá trình cần thiết trong hệ thống được xác định trong STCL bằng các thủ tục và các thủ tục này được áp dụng trong toàn bộ cơ quan;

- Xác định trình tự và tác động lẫn nhau giữa các quá trình này (*xem Phụ lục 01/STCL);*

- Xác định các chuẩn mực và các phương pháp cần thiết để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát hiệu quả của các quá trình;

- Đảm bảo tính sẵn có của các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ việc điều hành và theo dõi các quá trình;

- Theo dõi, đánh giá và phân tích các quá trình;

- Thực hiện hành động cần thiết để đạt các kết quả hoạt động đã hoạch định và sự cải tiến thường xuyên các quá trình;

- Khi chọn nguồn bên ngoài để thực hiện bất kỳ quá trình nào ảnh hưởng đến sự phù hợp của hoạt động với các yêu cầu, Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo kiểm soát được những quá trình đó. Việc kiểm soát những quá trình do nguồn bên ngoài được thể hiện trong hệ thống quản lý chất lượng.

4.2. Hệ thống tài liệu

4.2.1. Khái quát

Các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:

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

- STCL theo điều khoản 4.2.2 của TCVN ISO 9001:2008, bao gồm:

+ Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả các nội dung chi tiết theo điều khoản của TCVN ISO 9001:2008, cơ cấu tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn từng bộ phận trong tổ chức và lý giải về các ngoại lệ;

+ Các thủ tục dạng văn bản được thiết lập cho HTQLCL và quản lý hành chính Nhà nước hoặc viện dẫn các thủ tục này trong hệ thống;

+ Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong HTQLCL.

- Các thủ tục cần thiết lập thành văn bản để quy định thống nhất các quá trình tác nghiệp chuyên môn cụ thể (Các quy trình tác nghiệp);

- Các loại hồ sơ theo yêu cầu của điều khoản 4.2.4, TCVN ISO 9001:2008.

4.2.2. Sổ tay chất lượng

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng thiết lập STCL bao quát các yêu cầu của TCVN ISO 9001 : 2008. STCL này phải bao gồm hay viện dẫn các thủ tục giải quyết hồ sơ và giới thiệu cơ cấu tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ chủ chốt, hệ thống văn bản sử dụng trong HTQLCL. Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong HTQLCL.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 4.2.2 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình kiểm soát tài liệu (QT.02/TCHC)

+ Quy trình quản lý công văn đi-đến(QT.02/TCHC)

+ Các quy trình quản lý hoạt động thư viện.

4.2.3. *Kiểm soát hồ sơ:*

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng thiết lập, ban hành và duy trì thủ tục dạng văn bản để kiểm soát các hồ sơ trong HTQLCL từ STCL, các thủ tục quy trình, hướng dẫn công việc, các biểu mẫu, các hồ sơ tham khảo từ bên ngoài, các phần mềm sử dụng trong hệ thống.

Hồ sơ trong hệ thống chất lượng được người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt trước khi ban hành.

Đại diện Lãnh đạo kiểm tra Sổ tay chất lượng, xem xét và phê duyệt các hồ sơ trong hệ thống. Hiệu trưởng phê duyệt Sổ tay chất lượng.

Việc phát hành và quản lý hồ sơ chất lượng theo nguyên tắc:

- Cán bộ Ban ISO có trách nhiệm phân bổ bảng danh sách các hồ sơ được kiểm soát đến tất cả phòng, khoa có liên quan để thực hiện trong quy trình đảm bảo HTQLCL hoạt động có hiệu quả.

- Các hồ sơ sai sót hay lỗi thời phải được sửa đổi hoặc hủy bỏ kịp thời tránh việc sử dụng sai.

- Mọi hồ sơ lỗi thời cần lưu theo quy định thì phải có ký hiệu thích hợp để phân biệt với các hồ sơ hiện hành.

- Mọi thay đổi trong hồ sơ phải được xem xét và phê duyệt bởi cùng một bộ phận chức năng hoặc tổ chức đã xem xét và phê duyệt hồ sơ trước đó. Khi có yêu cầu sửa đổi hồ sơ, các đơn vị trình văn bản sửa đổi phải kèm các hồ sơ gốc để có cơ sở xem xét và phê duyệt.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 4.2.3 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT.03/TCHC).

Phần 5
TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1. Cam kết của lãnh đạo.

Lãnh đạo Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo cam kết thiết lập, ban hành, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 : 2008 hoạt động hiệu quả bằng cách:

- Thông tin trong Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng về tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính Nhà nước để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng đúng quy định của pháp luật.

- Thiết lập Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng của tổ chức, xây dựng các thủ tục, quy trình dạng văn bản để giải quyết công việc phù hợp với hoạt động đào tạo của nhà trường.

- Thực hiện các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo, so sánh kết quả đạt được với Mục tiêu chất lượng đã đề ra, quyết định các hành động cần thiết để thực hiện đúng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, khắc phục sự không phù hợp, phòng ngừa và cải tiến liên tục HTQLCL.

- Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

5.2. Hướng vào khách hàng.

Lãnh đạo Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đặt mục tiêu vào việc đảm bảo các yêu cầu của khách hàng là đối tượng phục vụ đã được xác định nhằm đáp ứng và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

5.3. Chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng của Nhà trường nhất quán và phù hợp với chiến lược phát triển, sứ mạng và tầm nhìn của Nhà trường.

Chính sách chất lượng được Hiệu trưởng phê duyệt và được phổ biến đến tất cả giảng viên, giáo viên và cán bộ, công nhân viên Nhà trường.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 5.3 TCVN ISO 9001:2008;

+ Phụ lục 02/STCL

5.4. Mục tiêu chất lượng

Hàng năm, vào đầu năm học, Ban chỉ đạo ISO nhà trường có trách nhiệm dự thảo mục tiêu chất lượng và chuyển cho các Trưởng đơn vị đóng góp ý kiến. Mục tiêu chất lượng phải đảm bảo có khả năng đo lường, đánh giá được.

Sau khi tổng hợp ý kiến góp ý và sửa đổi (nếu có), Mục tiêu chất lượng phải được Hiệu trưởng phê duyệt và được phổ biến đến các đơn vị trong toàn trường.

Trưởng các đơn vị có trách nhiệm xây dựng Mục tiêu chất lượng của đơn vị mình phụ trách trên cơ sở Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng của Nhà trường, các yêu cầu đối với công tác giáo dục, đào tạo và yêu cầu quản lý của từng đơn vị.

Mục tiêu chất lượng của các đơn vị phải khả thi và nhất quán với Chính sách, Mục tiêu chất lượng chung và được phổ biến cho các thành viên của đơn vị biết.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 5.4.1- TCVN ISO 9001:2008;

+ Phụ lục 03;04/STCL

5.5. Kế hoạch chất lượng

Sau khi Hiệu trưởng phê duyệt Mục tiêu chất lượng của trường, ĐDLĐ về chất lượng chỉ đạo Trưởng các đơn vị tiến hành xây dựng kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng đã được phê duyệt (gọi tắt là kế hoạch chất lượng) với nội dung cơ bản bao gồm các biện pháp, dự kiến tiến độ và đơn vị thực hiện.

Kế hoạch chất lượng phải được Hiệu trưởng phê duyệt và được phổ biến đến các đơn vị trong trường.

Mỗi đơn vị có Kế hoạch chất lượng riêng phù hợp với Mục tiêu chất lượng của đơn vị mình.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 5.4.2- TCVN ISO 9001:2008;

+ Phụ lục 05/STCL

5.6 Thông tin nội bộ

Nhà trường duy trì một chế độ thông tin liên lạc thông suốt giữa các cấp và các bộ phận chức năng khác nhau liên quan đến các quá trình của HTQLCL. Chế độ thông tin được thực hiện thông qua các cuộc họp giao ban hàng tháng ở cấp trường và hàng tuần ở cấp khoa, tổ, bộ môn bằng các văn bản quyết định, thông báo và thông qua trang thông tin điện tử nhà trường (Website).

Nhà trường duy trì bảng thông báo hàng tuần về tình hình giảng dạy, học tập và các công tác khác.

Hàng năm, Nhà trường tổ chức hội nghị toàn thể giảng viên, giáo viên, cán bộ, công nhân viên, để tổng kết, đánh giá hoạt động chung, trong đó có vấn đề quản lý chất lượng.

Kết quả các cuộc họp được lập thành văn bản, thông báo trong toàn trường và lưu hồ sơ.

5.7. Xem xét của lãnh đạo.

Hiệu trưởng chủ trì các cuộc họp xem xét HTQLCL một năm hai lần (không kể những lần đột xuất, nếu cần thiết), để đảm bảo cho HTQLCL được duy trì đầy đủ, phù hợp và có hiệu lực. Thành phần cuộc họp bao gồm Ban giám hiệu, Trưởng các đơn vị và các tổ chức đoàn thể (hoặc người được ủy quyền) và các thành viên khác theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

Chậm nhất 1 tuần trước ngày họp, Trưởng các đơn vị trực thuộc gửi báo cáo cho Ban Chỉ đạo ISO (thông qua Thư ký). Thư ký Ban chỉ đạo có trách nhiệm tổng hợp thành báo cáo chung và gửi cho các thành viên Ban chỉ đạo nghiên cứu trước ngày họp ít nhất 1 ngày.

Hiệu trưởng chủ trì cuộc họp với nội dụng chủ yếu đề cập đến các vấn đề sau:

1. Việc thực hiện các quyết định của lãnh đạo trong các cuộc họp trước.

2. Việc thực hiện chính sách chất lượng.

3. Các mục tiêu, chỉ tiêu kế hoạch về chất lượng.

4. Cơ cấu tổ chức.

5. Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ và của bên ngoài.

6. Mức độ hài lòng của nhà sử dụng lao động và người học.

7. Các sự bất cập, không phù hợp.

8. Các hành động khắc phục và phòng ngừa.

9. Các đề xuất cải tiến.

10. Các thay đổi bên trong và bên ngoài có thể ảnh hưởng đến HTQLCL

Kết thúc cuộc họp cần có các quyết định về:

1. Các cải tiến đối với HTQLCL và các quá trình.

2. Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng (sau sửa đổi)

3. Các nhu cầu về nguồn lực.

Trên cơ sở các ý kiến thảo luận tại cuộc họp, Hiệu trưởng ra các quyết định cần thiết đối với HTQLCL

Hiệu trưởng tạo điều kiện về nguồn lực để thực hiện các quyết định. Đại diện Lãnh đạo về chất lượng chịu trách nhiệm chỉ đạo các đơn vị thực hiện.

Kết quả xem xét của lãnh đạo được lập thành văn bản, thông báo trong toàn trường và lưu hồ sơ Ban chỉ đạo ISO trường.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 5.6 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình họp xem xét lãnh đạo cua ban giám hiệu (QT.04/LĐ)

Phần 6:
QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1. Cung cấp nguồn nhân lực.

- Hiệu trưởng Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên HTQLCL ngày càng có hiệu quả nhằm không ngừng nâng cao sự thỏa mãn yêu cầu của tổ chức và công dân đến dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính nhà nước của cơ quan.

- Nguồn lực được cung cấp bao gồm cả việc đào tạo nhân sự, cải tiến không ngừng các hoạt động quản lý và kể cả hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ.

- Căn cứ Mục tiêu chất lượng, phương hướng hoạt động của đơn vị mình, Trưởng các phòng, các khoa xác định nhu cầu nguồn lực, trình lãnh đạo cung cấp các nguồn lực khi cần thiết.

6.2. Nguồn nhân lực.

6.2.1. Khái quát

Lãnh đạo nhà trường xác định những nhân sự có ảnh hưởng đến chất lượng công việc được giao là những người có đủ năng lực thực hiện trên cơ sở được đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

6.2.2. Năng lực, nhận thức và đào tạo

- Cán bộ viên chức của Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng thực hiện các công việc liên quan đến nhiệm vụ chung của Nhà trường đều được đào tạo nâng cao trình độ theo tiêu chuẩn của Nhà nước quy định.

- Định kỳ hàng năm, Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng có kế hoạch đào tạo thông qua các đợt tập huấn ngắn hạn về chuyên môn nghiệp vụ, về hệ thống quản lý chất lượng. Sau khi hoàn thành việc đào tạo, cán bộ viên chức phải nộp bản sao giấy chứng nhận (nếu có) hoặc bằng chứng tham dự khóa học.

- Đảm bảo rằng cán bộ, viên chức nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng về các lĩnh vực hoạt động của cơ quan và sự đóng góp để đạt Mục tiêu chất lượng đã đề ra.

- Hồ sơ đào tạo được duy trì theo quy định của điều khoản 4.2.4 và lưu giữ tại Phòng TCHC.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 6.2.2 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình thi đua khen thưởng(QT.04/TCHC)

+ Quy trình tuyển dụng cán bộ, viên chức (QT.05/TCHC)

+ Quy trình xét nâng lương (QT.06/TCHC)

6.3. Cơ sở hạ tầng, tài sản cố định.

Lãnh đạo Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng cam kết cung ứng đầy đủ và duy trì các phương tiện cần thiết để đạt sự phù hợp đối với các yêu cầu trong quá trình tác nghiệp và quản lý chung của cơ quan. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

- Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo;
- Trang thiết bị (cả phần cứng và phần mềm);
- Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển hoặc trao đổi thông tin).

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 6.3 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình quản lý thiết bị (QT.02/KHCN-HTQT)

+ Quy trình quản lý, sử dụng trang thiết bị thực hành (QT.01/KHOA)

+ Quy trình quản lý sinh viên ở ký túc xác(QT.01/QTĐS)

6.4. Môi trường làm việc.

Lãnh đạo Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt sự phù hợp với các yêu cầu của Hệ thống.

Phần 7.
THỰC HIỆN CÁC DỊCH VỤ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

7.1. Hoạch định việc cung cấp các dịch vụ Đào tạo.

Nhà trường thực hiện công tác đào tạo theo mục tiêu, nội dung, chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo và đảm bảo:

- Tuân thủ các quy chế, quy định của bộ, ngành ở Trung ương và Địa phương cũng như các quy định cụ thể hóa các quy định này do Nhà trường ban hành;
- Công khai đầy đủ các thông tin cần thiết theo quy định của Bộ GD&ĐT;
- Có các quy định và hướng dẫn cụ thể cho từng loại công việc ở tất cả đơn vị nhằm chuẩn hóa và nâng cao hiệu quả công tác;
- Thực hiện các hoạt động thanh, kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất (khi cần thiết) việc chấp hành các quy định có liên quan đến công tác đào tạo

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 7.1 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình Công tác tổ chức và quản lý kế hoạch đào tạo (QT.03/ĐT)

+ Quy trình Xếp thời khóa biểu (QT.04/ĐT)

+ Quy trình xếp thời khóa biểu thực hành (QT.04/KHOA)

+ Quy trình soạn, chỉnh lý CTCT HP/MH(QT.02/KHOA)

+ Quy trình phân công giảng viên giảng dạy năm học (QT.03/KHOA)

7.2. Các mối quan hệ đối với khách hàng.

7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến thực hiện dịch vụ đào tạo

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng có nhiệm vụ xem xét và thực hiện đầy đủ các yêu cầu, nhiệm vụ của cấp trên giao, các yêu cầu của tổ khách hàng liên quan đến chức năng nhiệm vụ của Nhà trường, đảm bảo xác định các yêu cầu của khách hàng bao gồm:

- Các yêu cầu, nhiệm vụ mà cấp trên giao theo chức năng nhiệm vụ được phân giao của Nhà trường.
- Các yêu cầu của khách hàng liên quan đến lĩnh vực đã xác định.
- Các yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể.
- Các yêu cầu chế định và pháp luật liên quan đến các việc cung cấp dịch vụ đào tạo đã xác định.
- Các yêu cầu bổ sung do Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng xác định.

7.2.2. Công tác phục vụ đào tạo:

Cùng với công tác đào tạo, nhà trường quan tâm đến công tác phục vụ đào tạo và coi đó là một trong những yếu tố quan trọng góp phần tác động đến chất lượng đào tạo.

Để thực hiện được điều đó, nhà trường đảm bảo:

- Có đủ điều kiện về cơ sở vật chất cần thiết phục vụ giảng dạy, học tập, vui chơi, giải trí như phòng học, phòng thực hành, các trang thiết bị nghe nhìn, mạng Internet, khu thể thao...

- Có các biểu mẫu, các phần mềm cần thiết phục vụ công tác quản lý được hiệu quả, nhanh chóng và chính xác;

- Tạo môi trường thuận lợi để giúp sinh viên, giảng viên, cán bộ, công nhân viên nhà trường phát huy hết khả năng trong học tập, giảng dạy và công tác.

7.2.3. ***Quan hệ với khách hàng:***

Trong quá trình đào tạo, nhà trường duy trì việc trao đổi thường xuyên với khách hàng các thông tin có liên quan đến chất lượng các dịch vụ đào tạo.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 7.2 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình tiếp nhận và lưu trữ hồ sơ HSSV (QT.01/CTCTHSSV)

+ Quy trình xử lý kỷ luật HSSV (QT.02/CTCTHSSV)

+ Quy trình cấp giấy xác nhận HSSV(QT.03/CTCTHSSV)

+ Quy trình giới thiệu việc làm cho HSSV tốt nghiệp (QT.01/CTCTHSSV)

+ Quy trình miễn, giảm và hỗ trợ học phí HSSV (QT.07/TCHC)

+ Quy trình quản lý thu học phí (QT.02/TCKT)

Và một số quy trình khác có liên quan

7.3. Thiết kế và phát triển

Do Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng chỉ thực hiện các công việc theo quy định của Nhà nước nên không áp dụng điều khoản này và được xem như là một ngoại lệ.

7.4. Mua hàng và thuê dịch vụ

Đối với trang thiết bị văn phòng phục vụ cho việc thực hiện dịch vụ hành chính, giao cho phòng TCHC thực hiện đáp ứng nhu cầu của các phòng nghiệp vụ.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp cần thiết như xây dựng các đề án, đề tài nghiên cứu, đòi hỏi phải thuê chuyên gia hoặc mua dữ liệu, thông tin phục vụ cho việc xây dựng đề án, đề tài. Trong trường hợp này, Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ mua vào phải phù hợp với những yêu cầu quy định.

7.4.1. Thông tin mua hàng

Thông tin mua hàng phải miêu tả được sản phẩm, dịch vụ được mua, nếu thích hợp có thể bao gồm:

- Xác lập dữ liệu mua hàng cho từng đề án cụ thể.

- Tài liệu mua hàng mô tả rõ sản phẩm, dịch vụ được mua bao gồm cả về số lượng, thời gian, phương thức thanh toán, địa điểm giao hàng...

- Mọi tài liệu mua hàng đều được lãnh đạo Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng phê duyệt trước khi thông báo đến nhà cung ứng.

7.4.2. Thẩm tra xác nhận sản phẩm, dịch vụ mua vào:

- Sản phẩm, dịch vụ mua vào được tiến hành kiểm tra ghi nhận để xác nhận tính phù hợp của nó so với yêu cầu chất lượng đã nêu trong thông tin mua hàng.

- Việc kiểm tra xác nhận được tiến hành theo đúng các tiêu chuẩn, tài liệu mua hàng...

- Hồ sơ mua hàng được lưu giữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 7.4 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình mua vật tư, thiết bị (QT.01/KHCN-HTQT)

7.5. Thực hiện việc cung cấp dịch vụ đào tạo

7.5.1. Kiểm soát cung cấp dịch vụ

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng xác định và xây dựng các quy trình giải quyết công việc trong các lĩnh vực được xác định và lĩnh vực áp dụng và đảm bảo rằng các quy trình này được tiến hành trong những điều kiện được kiểm soát. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm:

- Các quy trình dạng văn bản quy định hướng dẫn công việc cụ thể cho việc thực hiện công việc;

- Sử dụng trang thiết bị thích hợp cho công việc;

- Sự phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành và kế hoạch chất lượng có liên quan;

- Việc phê duyệt các quy trình;

- Các tiêu chuẩn về yêu cầu nghiệp vụ chuyên môn được quy định theo cách thức thực tế rõ ràng nhất;

- Việc bảo dưỡng thích hợp các phương tiện làm việc để đảm bảo khả năng liên tục của quy trình.

Tài liệu viện dẫn:

- *Điều khoản 7.5.1 TCVN ISO 9001:2008;*

+ *Quy trình Quy trình phân chuyên ngành(QT.02/ĐT)*

+ *Quy trình Mở ngành đào tạo(QT.02/ĐT)*

+ *Quy trình Xét điều kiện học tiếp, dự thi TN, TN (QT.05/ĐT)*

+ *Quy trình Tổ chức thi học kỳ (QT.06/ĐT)*

+ *Quy trình Hoạt động đảm bảo chất lượng(QT.10/ĐT)*

+ *Quy trình In và cấp văn bằng, chứng chỉ (QT.09/ĐT)*

+ *Quy trình quản lý hoạt động giảng dạy và hồ sơ dạy học (QT.04/KHOA)*

+ *Quy trình thực tập tốt nghiệp, thực tập sản xuất, tham quan tốt nghiệp (QT.05/KHOA)*

+ *Quy trình ghi danh khóa học mới(QT.01/TTTH)*

+ *Quy trình tổ chức thi và cấp chứng chỉ ngắn hạn(QT.02/TTTH)*

+ *Quy trình kiểm định chứng chỉ không do trường CĐKT Cao Thắng cấp(QT.03/TTTH)*

+ *Quy trình quản lý công tác đào tạo ngắn hạn (QT.05/KHCN-HTQT)*

+ *Quy trình quản lý nghiên cứu khoa học (QT.03/KHCN-HTQT)*

+ *Quy trình quản lý hội nghị, hội thảo(QT.04/KHCN-HTQT)*

+ *Quy trình biên soạn Giáo trình nội bộ (QT.07/KHOA)*

Và một số quy trình khác có liên quan

7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo xác nhận giá trị sử dụng đối với mọi quá trình cung cấp dịch vụ có kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận bằng cách theo dõi hoặc đánh giá sau đó. Việc xác nhận giá trị sử dụng thông qua theo dõi đánh giá để chứng tỏ khả năng của các quá trình đã đạt được kết quả đã hoạch định.

Đối với các quá trình đó, khi có thể được, Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng

- Những thủ tục, quy trình ban hành thành văn bản chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình;

- Sử dụng các chuẩn mực rõ ràng cho từng hồ sơ yêu cầu thuộc các lĩnh vực;

- Lưu hồ sơ kể cả các trường hợp giải quyết và từ chối hồ sơ của người yêu cầu.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 7.5.2 TCVN ISO 9001:2008;)

7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc kết quả dịch vụ:

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng quy định từng phòng, khoa phải có quy định *(thiết lập một hệ thống ký hiệu tương ứng với loại hồ sơ của phòng)* để nhận biết hồ sơ. Hồ sơ được nhận biết và kiểm soát theo - Quy trình kiểm soát hồ sơ.

7.5.4. Tài sản của Khách hàng:

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng phải giữ gìn tài sản của Khách hàng, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét.

Mọi yêu cầu phát sinh trong quá trình thực hiện phải được ghi lại và thông báo cho khách hàng kịp thời để bổ sung.

Người nhận tài sản của khách hàng phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 7.5.4 TCVN ISO 9001:2008;)

Quy trình tiếp nhận và lưu trữ hồ sơ HSSV (QT.01/CTCTHSSV)

7.5.5. Bảo toàn sản phẩm, dịch vụ:

- Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng lưu giữ hồ sơ và kết quả dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính Nhà nước ở nơi thuận tiện để phòng ngừa hư hỏng.

- Định kỳ kiểm tra và đánh giá thực trạng hồ sơ và kết quả dịch vụ này để có biện pháp ngăn chặn các yếu tố có thể gây hư hỏng như mối mọt, ẩm ướt, đồng thời thường xuyên soát xét các loại hồ sơ đã hết thời hạn lưu trữ để thanh hủy theo qui định.

- Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng kiểm soát điều kiện bảo quản thích hợp cho từng loại hồ sơ trong phạm vi cần thiết để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu qui định.

7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi – đo lường

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng không sử dụng các thiết bị đo lường trong thực hiện dịch tác nghiệp và quản lý hành chính Nhà nước, nên điều khoản này được xem như một ngoại lệ.

Phần 8:
ĐO LƯỜNG VÀ CẢI TIẾN

8.1. Khái quát

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng hoạch định và thực hiện các quá trình theo dõi, đánh giá, phân tích và cải tiến cần thiết để:

- Chứng tỏ sự phù hợp của kết quả công việc và quản lý hành chính nhà nước;

- Đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ;

- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Điều này bao gồm việc xác định các phương pháp khả thi, kể cả kỹ thuật thống kê và mức độ sử dụng chúng.

8.2. Theo dõi và đánh giá

8.2.1. Sự thỏa mãn của khách hàng

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo theo dõi các thông tin về sự hài lòng cảu khách hàng trong việc đáp ứng yêu cầu, coi đó như là một trong những thước đo về thành quả của hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ.

Các phương pháp để thu thập thông tin này thông qua các phiếu điều tra của các phòng nghiệp vụ trực tiếp xem xét, hoặc có thể thông qua các cuộc hội nghị, các cuộc phỏng vấn trực tuyến trên các phương tiện truyền thông thông qua các cuộc tiếp xúc với khách hàng, các cơ quan có liên quan và sử dụng các thông tin này để đánh giá, đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 8.2.1 TCVN ISO 9001:2008;)

+ Quy trình HSSV nhận xét giảng viên (QT.06/CTCTHSSV)

+ Quy trình kiểm tra nề nếp giảng dạy của giảng viên(QT.07/CTCTHSSV)

8.2.2. Đánh giá nội bộ

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng thực hiện các đợt đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch đối với hệ thống quản lý chất lượng nhằm:

- Xác nhận tính hiệu lực và ổn định hệ thống quản lý chất lượng.

- Kiểm tra và xác nhận sự phù hợp của các hoạt động liên quan.

- Phát hiện những điểm không phù hợp, những điểm sai sót và tiến hành khắc phục, phòng ngừa nhằm duy trì và cải tiến HT QLCL.

- Việc đánh giá chất lượng nội bộ phải được thực hiện trên tất cả các thao tác nghiệp vụ trong quy trình quy định.

- Tất cả các hoạt động đánh giá nội bộ phải được Lãnh đạo phê duyệt. Các cán bộ đánh giá phải bảo đảm được tính độc lập khách quan với bộ phận được đánh giá.

- Trưởng các phòng được đánh giá phải thảo luận với tổ trưởng tổ đánh giá nội bộ về biện pháp và thời gian khắc phục các điểm không phù hợp. Nếu không thoả thuận được thì Lãnh đạo Nhà trường là người quyết định cuối cùng.

- Hồ sơ các đợt đánh giá được lưu tại Ban ISO tối thiểu là 2 năm kể từ ngày kết thúc cuộc đánh giá.

- Tiêu chí chọn cán bộ đánh giá chất lượng nội bộ:

+ Cán bộ đánh giá nội bộ phải được đào tạo về kiến thức và thông hiểu TCVN ISO 9001 : 2008, các thủ tục trong hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường;

+ Có kỹ thuật xem xét, đặt câu hỏi và báo cáo phục vụ cho việc đánh giá;

+ Có một số kỹ năng cần thiết để quản lý việc đánh giá như lập kế hoạch, tổ chức, thông tin và chỉ đạo.

+ Phải biết lắng nghe, khiêm tốn, không áp đặt ý kiến cá nhân, giữ thái độ tích cực.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 8.2.2 TCVN ISO 9001:2008

+ Quy trình Đánh giá chất lượng nội bộ (QT.02/LĐ)

8.2.3. Theo dõi và đánh giá các quá trình

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng bảo đảm áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đánh giá các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng. Những phương pháp này xác nhận được khả năng của các quá trình để đạt được các kết quả đã hoạch định. Khi không đạt được các kết quả theo hoạch định Nhà trường tiến hành việc khắc phục một cách thích hợp để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm mà Trường cung cấp.

Viện dẫn:

+ Điều khoản 8.2.3 TCVN ISO 9001:2008

+ Quy trình chuẩn đầu ra (QT.05/LĐ)

+ Quy trình Xét điều kiện học tiếp, dự thi TN, TN (QT.05/ĐT)

+ Quy trình Tổ chức thi học kỳ (QT.06/ĐT)

Các quy trình khác liên quan

8.2.4. Theo dõi và đánh giá kết quả dịch vụ

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo theo dõi và đánh giá chất lượng sản phẩm tại từng công đoạn, để kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu của khách hàng đều được đáp ứng. Hoạt động này phải được thực hiện tại những giai đoạn thích hợp của quá trình thực hiện dịch vụ theo các sắp xếp hoạch định. Bằng chứng về sự phù hợp với các chuẩn mực chấp nhận phải được duy trì.

Chỉ được thông qua kết quả dịch vụ và chuyển giao dịch vụ khi đã hoàn thành thỏa đáng các hoạt động theo các quy trình đã hoạch định.

Viện dẫn:

+ Điều khoản 8.2.4 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình Tính khối lượng giờ dạy của giáo viên (QT.07/ĐT)

+ Quy trình Tổng kết học kỳ, năm học, khóa học (QT.08/ĐT)

+ Các Quy trình thuộc hệ thống QLCL TCVNISO9001:2008 đã ban hành.

8.3. Kiểm soát kết quả của dịch vụ, văn bản không phù hợp yêu cầu

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng thiết lập và duy trì thủ tục kiểm soát sản phẩm không phù hợp để bảo đảm rằng các sản phẩm sau khi cung cấp phù hợp với quy định về thời gian, nội dung và hình thức theo quy định của khách hàng, của pháp luật.

Việc kiểm soát các dịch vụ không phù hợp bao gồm việc phát hiện, ghi nhận vào hồ sơ, đánh giá phân loại, sửa chữa loại bỏ và phải được thông báo cho các bộ phận có liên quan.

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng thiết lập thủ tục dạng văn bản quy định trách nhiệm xem xét và thẩm quyền trong việc xử lý các sản phẩm không phù hợp.

Các kết quả không phù hợp phải được xem xét và thực hiện các quy định sau:

- Làm lại cho phù hợp các yêu cầu quy định hoặc loại bỏ;

- Các sản phẩm đã sửa chữa hay làm lại được tái kiểm tra theo kế hoạch chất lượng và các thủ tục quy định.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 8.3 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình hoạt động đào tạo không phù hợp (QT.01/LĐ)

8.4. Phân tích dữ liệu.

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu cần thiết để chứng tỏ tính thích hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống chất lượng có thể tiến hành ở đâu. Điều này bao gồm cả các dữ liệu có được từ hoạt động đánh giá và theo dõi cũng như từ các nguồn thích hợp khác.

Việc phân tích dữ liệu để cung cấp đầy đủ các thông tin về:

- Sự thỏa mãn của Khách hàng;

- Sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính theo quy định;

- Các đặc tính và xu hướng cải tiến của các quá trình và kết quả dịch vụ, để làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa sai sót.

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng sử dụng các công cụ thống kê (như Biểu đồ cột, biểu đồ luân chuyển...) để đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

8.5. Cải tiến

8.5.1. Cải tiến thường xuyên

Nhà trường bảo đảm thường xuyên cải tiến nâng cao hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc nâng cao mục tiêu chất lượng hàng năm, kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, việc phân tích dữ liệu, hành động khắc phục và hành động phòng ngừa sai sót và sự xem xét của Lãnh đạo. Hoạt động cải tiến phải trên cơ sở thỏa mãn nhu cầu và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

8.5.2. Hành động khắc phục

Hành động khắc phục là nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự sai sót, sự không phù hợp để ngăn ngừa tái diễn. Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng lập thủ tục để thực hiện hành động khắc phục. Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của sự sai sót, sự không phù hợp.

Mọi sự sai sót, sự không phù hợp trong quá trình cung cấp sản phẩm thường bắt nguồn từ:

- Sự khiếu nại của Khách hàng;

- Sự phát hiện ra các sai lỗi của các chuyên viên trong quá trình thực hiện công việc;

- Do các thiết bị phục vụ quá trình thực hiện công việc gặp sự cố, sản phẩm cần phải sửa chữa;

- Do phát hiện của các tổ chức đánh giá;

- Khi có các văn bản ban hành qui định mới liên quan đến thủ tục, quy trình giải quyết hồ sơ.

Thủ tục về hành động khắc phục bao gồm:

- Thu thập các ý kiến của khách hàng và các báo cáo về sự sai sót, sự không phù hợp của các loại văn bản trong và sau quá trình giải quyết hồ sơ;

- Khảo sát nguyên nhân sự sai sót, sự không phù hợp có liên quan đến quá trình và hệ thống quản lý chất lượng, ghi hồ sơ các kết quả khảo sát;

- Xác định hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ nguyên nhân sự sai sót, sự không phù hợp;

- Thực hiện kiểm soát để bảo đảm rằng đã thi hành hành động khắc phục có kết quả.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 8.5.2 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình khắc phục sự không phù hợp (QT.03/LĐ)

8.5.3. Hành động phòng ngừa

Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng đảm bảo xác định hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự sai sót, sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn ngừa sự xuất hiện của chúng. Những hành động phòng ngừa sai sót, sự không phù hợp được tiến hành tương xứng với những vấn đề tiềm ẩn. Trường CĐ Kỹ thuật Cao Thắng lập một thủ tục dạng văn bản để xác định các yêu cầu đối với hành động phòng ngừa trong hệ thống quản lý chất lượng.

Thủ tục về hành động phòng ngừa bao gồm:

- Thường xuyên nắm bắt và cập nhật các nguồn thông tin, phân tích xem xét các quy trình ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, các kết quả kiểm tra đánh giá, hồ sơ chất lượng, tổ chức học tập phổ biến các chủ trương chính sách mới, tình hình mới...;

- Xác định các bước cần thiết để xử lý mọi vấn đề cần có hành động phòng ngừa sự sai sót, sự không phù hợp;

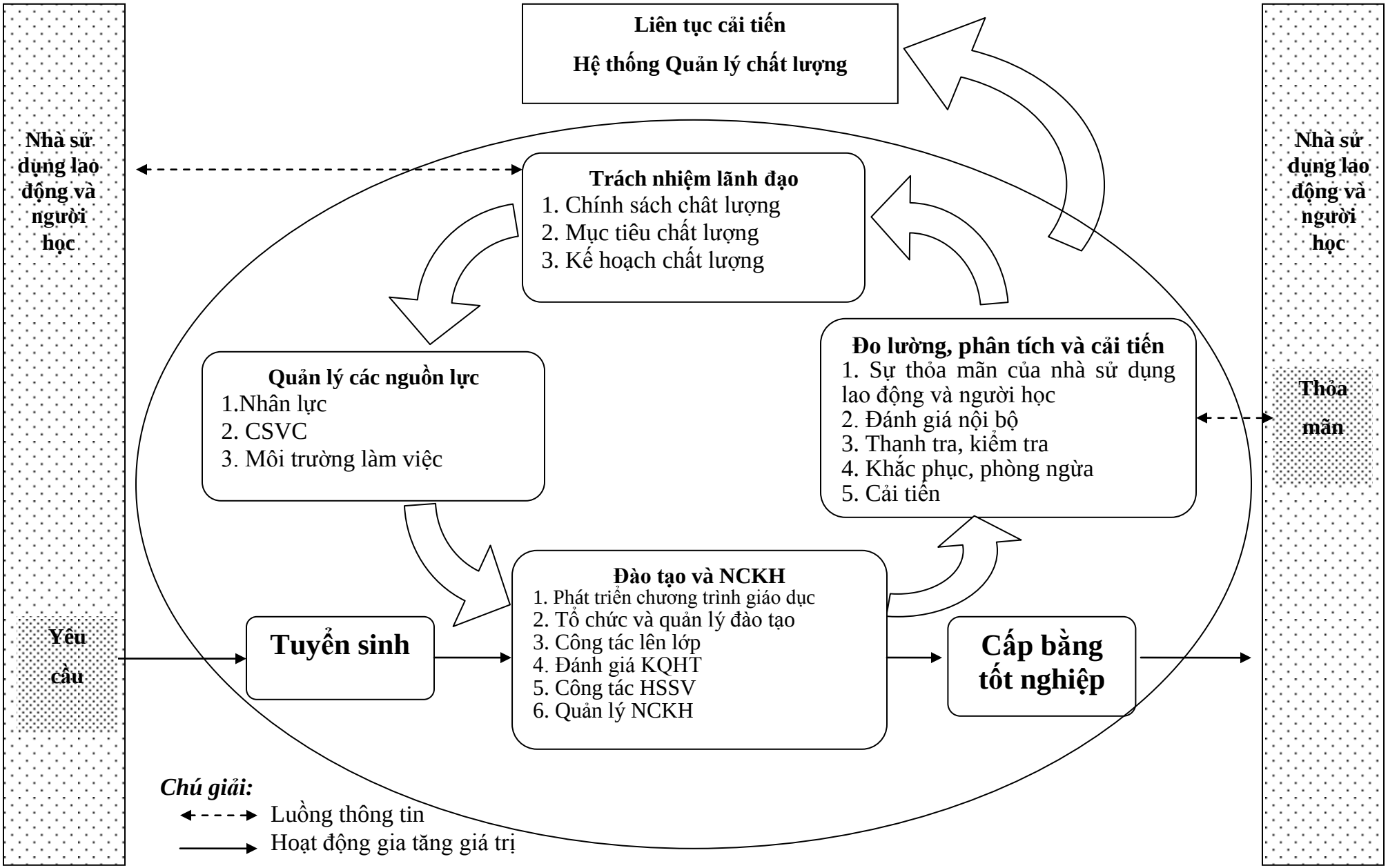
- Đề xuất hành động phòng ngừa và thực hiện kiểm soát để đảm bảo hành động này có kết quả;

- Đảm bảo về các thông tin hành động phòng ngừa đã thực hiện và được đưa ra trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo.

Tài liệu viện dẫn:

+ Điều khoản 8.5.3 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình khắc phục, phòng ngừa, cải tiến (QT.03/LĐ)

Hình 1. Mô hình và sơ đồ tương tác giữa các quá trình cơ bản trong Hệ thống quản lý chất lượng của Nhà trường

Phụ lục 01/STCL