

Số: 2543/QĐ-ĐHHS

Tp.HCM, ngày 09 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Hoa Sen

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18 tháng 6 năm 2012;

Căn cứ Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 3 năm 2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy chế đào tạo trình độ Đại học;

Căn cứ Quyết định số 274/2006/QĐ-TTg ngày 30 tháng 11 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Hoa Sen;

Căn cứ Quyết định số 2462/QĐ-ĐHHS ngày 25 tháng 11 năm 2020 của Hội đồng trường Trường Đại học Hoa Sen về việc ban hành Quy chế Tổ chức và Hoạt động Trường Đại học Hoa Sen;

Căn cứ Quyết định số 1388/QĐ-ĐHHS ngày 07 tháng 7 năm 2021 về việc bổ nhiệm chức vụ Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Sen đối với PGS.TS. Võ Thị Ngọc Thúy;

Xét đề nghị của Phó Trưởng phòng Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Hoa Sen.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các văn bản liên quan trước đây.

Điều 3. Trưởng các đơn vị, Giám đốc chương trình, giảng viên, nhân viên, sinh viên có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.


Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch NHG (để b/c);
- HĐT (để b/c);
- Lưu: VT, P.KT-ĐBCL.



HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Võ Thị Ngọc Thúy

 ĐẠI HỌC HOA SEN	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Số hiệu: ĐBCL-QC-01
		Lần ban hành: 02
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
Tài liệu cấp trường	QUY CHẾ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Phê duyệt: Hiệu trưởng
P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 09/12/2021

QUY CHẾ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2543 /QĐ-ĐHHS ngày 09 tháng 12 năm 2021 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Sen)

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chữ ký		 	
Họ và tên	Lê Hữu Sơn	Phan Thị Việt Nam	Võ Thị Ngọc Thúy
Chức vụ	Phó Trường phòng Phòng KT-ĐBCL	Phó Hiệu trưởng	Hiệu trưởng

PHẦN THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần ban hành	Ngày ban hành	Mục sửa đổi/ bổ sung	Nội dung sửa đổi/ bổ sung
01	21/03/2018	/	/
02	Theo ngày duyệt	Chương 1 – Điều 3	Giải thích từ ngữ
		Chương 2 – Điều 7	Các mô hình đảm bảo chất lượng
		Chương 3 – Điều 12	Quy trình tự đánh giá
		Chương 4 – Điều 15	Nội dung và đối tượng thực hiện khảo sát
		Chương 5	Đối sánh và xếp hạng
		Chương 6	Công khai cơ sở giáo dục
		Chương 7 – Điều 32	Chế độ báo cáo

QUY ĐỊNH TỪ VIẾT TẮT

AUN-QA: ASEAN University Network - Quality Assurance

BGH: Ban Giám hiệu

Bộ GD&ĐT: Bộ Giáo dục và Đào tạo

ĐBCL: Đảm bảo chất lượng

Phòng KT-ĐBCL: Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng



MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. QUY ĐỊNH CHUNG	1
Điều 1. Mục đích ban hành.....	1
Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng	1
Điều 3. Giải thích từ ngữ	1
Điều 4. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động đảm bảo chất lượng	2
CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN..	3
Điều 5. Mục tiêu xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng.....	3
Điều 6. Cấu trúc của hệ thống đảm bảo chất lượng Trường Đại học Hoa Sen	3
Điều 7. Các mô hình đảm bảo chất lượng	3
Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị trong hệ thống ĐBCL của nhà trường	4
CHƯƠNG 3. TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC.....	6
Điều 9. Mục đích tự đánh giá	6
Điều 10. Nguyên tắc tự đánh giá	6
Điều 11. Tự đánh giá và cải tiến chất lượng cơ sở giáo dục	6
Điều 12. Tự đánh giá và cải tiến chất lượng chương trình đào tạo	7
CHƯƠNG 4. KHẢO SÁT Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN	9
Điều 13. Mục đích của khảo sát	9
Điều 14. Nguyên tắc khảo sát.....	9
Điều 15. Nội dung và đối tượng thực hiện khảo sát	9
Điều 16. Quy trình thực hiện khảo sát.....	10
Điều 17. Công bố và sử dụng kết quả khảo sát	10
Điều 18. Lưu trữ, bảo mật thông tin khảo sát.....	10
Điều 19. Giải quyết các khiếu nại, thắc mắc về kết quả khảo sát.....	11
Điều 20. Nhiệm vụ của các bên liên quan tới hoạt động khảo sát.....	11
CHƯƠNG 5. ĐỐI SÁNH VÀ XẾP HẠNG	12
Điều 21. Mục đích của đối sánh, xếp hạng.....	12
Điều 22. Hình thức đối sánh, xếp hạng	12
Điều 23. Nội dung đối sánh, xếp hạng	12
Điều 24. Quy trình và tổ chức thực hiện đối sánh, xếp hạng	13
CHƯƠNG 6. CÔNG KHAI CƠ SỞ GIÁO DỤC	14
Điều 25. Mục đích của công khai cơ sở giáo dục.....	14
Điều 26. Yêu cầu của công khai cơ sở giáo dục.....	14

Điều 27. Hình thức và thời gian công khai.....	14
Điều 28. Nội dung thực hiện công khai.....	14
Điều 29. Nhiệm vụ của các đơn vị/ bộ phận có liên quan.....	15
CHƯƠNG 7. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.....	15
Điều 30. Nhân sự thực hiện.....	15
Điều 31. Tài chính.....	15
Điều 32. Chế độ báo cáo.....	16
Điều 33. Khen thưởng, kỷ luật.....	16
Điều 34. Điều khoản thi hành.....	16

CHƯƠNG 1

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích ban hành

1. Xây dựng và vận hành hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Trường nhằm đáp ứng mục tiêu chất lượng của Trường; yêu cầu chất lượng của Bộ GD&ĐT; sự hài lòng của các bên liên quan; và các tổ chức đánh giá, kiểm định trong nước và quốc tế mà Trường lựa chọn để đánh giá, kiểm định.
2. Nhằm đảm bảo duy trì và cải tiến liên tục chất lượng đào tạo của Trường Đại học Hoa Sen.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về công tác đảm bảo chất lượng của Trường, bao gồm: hệ thống đảm bảo chất lượng; tự đánh giá chất lượng giáo dục; khảo sát ý kiến các bên liên quan; đối sánh và xếp hạng; công khai cơ sở giáo dục; tổ chức thực hiện.
2. Đối tượng áp dụng của Quy chế này bao gồm các đơn vị trực thuộc, cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên đại học và học viên sau đại học (sau đây gọi chung là người học) thuộc thẩm quyền quản lý của Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Sen.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong văn bản này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Chất lượng* của trường là sự đáp ứng các mục tiêu của nhà trường, sự hài lòng của các bên liên quan và tiêu chuẩn đã được Bộ GD&ĐT hoặc tổ chức kiểm định chất lượng độc lập trong nước và quốc tế quy định hoặc phê chuẩn.
2. *Đảm bảo chất lượng* là sự cam kết thực hiện mọi tiêu chuẩn, tiêu chí và chuẩn mực cần có trong toàn bộ các hoạt động giáo dục để đạt được mục tiêu giáo dục và sứ mạng của trường hoặc chương trình đào tạo.
3. *Hoạt động đảm bảo chất lượng* là hoạt động để hiện thực hóa các nội dung đảm bảo chất lượng.
4. *Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong* là hệ thống các chính sách, quy trình, công cụ đối với tất cả lĩnh vực, nội dung quản lý của trường, hệ thống thông tin nội bộ, nhân sự và cơ chế, giám sát, đánh giá, thông qua đó trường duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng giáo dục.
5. *Chương trình đào tạo* bao gồm mục tiêu, chuẩn kiến thức, kỹ năng, thái độ của người học cần đạt được sau khi tốt nghiệp; nội dung, phương pháp và hoạt động đào tạo; điều kiện cơ sở vật chất – kỹ thuật, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động học thuật của đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai hoạt động đào tạo của ngành học đó.

6. *Chất lượng chương trình đào tạo* là sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo ở trình độ cụ thể, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Luật giáo dục đại học và của Khung trình độ Quốc gia, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực của địa phương, của ngành và xã hội.
7. *Kiểm định chất lượng giáo dục đại học* là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ GD&ĐT hoặc các tổ chức kiểm định, đánh giá trong nước và quốc tế ban hành.
8. *Bộ Tiêu chuẩn đánh giá/ kiểm định chất lượng* là mức độ yêu cầu và điều kiện mà cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo cần phải đáp ứng để được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Mỗi tiêu chuẩn ứng với một lĩnh vực hoạt động của cơ sở giáo dục hoặc một khía cạnh của chương trình đào tạo; trong mỗi tiêu chuẩn có một số tiêu chí.
9. *Tự đánh giá* là quá trình cơ sở giáo dục tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do Bộ GD&ĐT hoặc tổ chức đánh giá, kiểm định ban hành để báo cáo về tình trạng chất lượng giáo dục, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác để cơ sở giáo dục tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.
10. *Đánh giá ngoài* là quá trình khảo sát, đánh giá của một đơn vị độc lập có thẩm quyền dựa trên các tiêu chuẩn đã ban hành nhằm xác định mức độ đạt yêu cầu về chất lượng giáo dục.
11. *Đối sánh* là hoạt động đối chiếu và so sánh cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng hoặc với cơ sở giáo dục/ chương trình đào tạo khác.
12. *Xếp hạng* là việc xác định thứ hạng của nhà trường dựa trên các chỉ số hoạt động cốt lõi được lựa chọn.
13. *Cải tiến chất lượng* là hoạt động được đảm bảo diễn ra liên tục để khắc phục các hạn chế, thiếu sót của cơ sở giáo dục và các chương trình đào tạo nhằm nâng cao chất lượng.
14. *Các bên liên quan đến cơ sở giáo dục đại học* bao gồm người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, đối tác, gia đình người học, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 4. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động đảm bảo chất lượng

1. Đảm bảo tính trung thực, khách quan, công khai, chính xác, đầy đủ, kịp thời.
2. Thống nhất về tiêu chuẩn, tiêu chí, biểu mẫu, đơn vị đo lường, quy trình thực hiện, tiến độ thực hiện và đảm bảo tính so sánh.
3. Có sự tham gia hợp tác của các bên liên quan trong và ngoài nhà trường.

4. Công khai về các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá hoạt động của các đơn vị và của Trường.

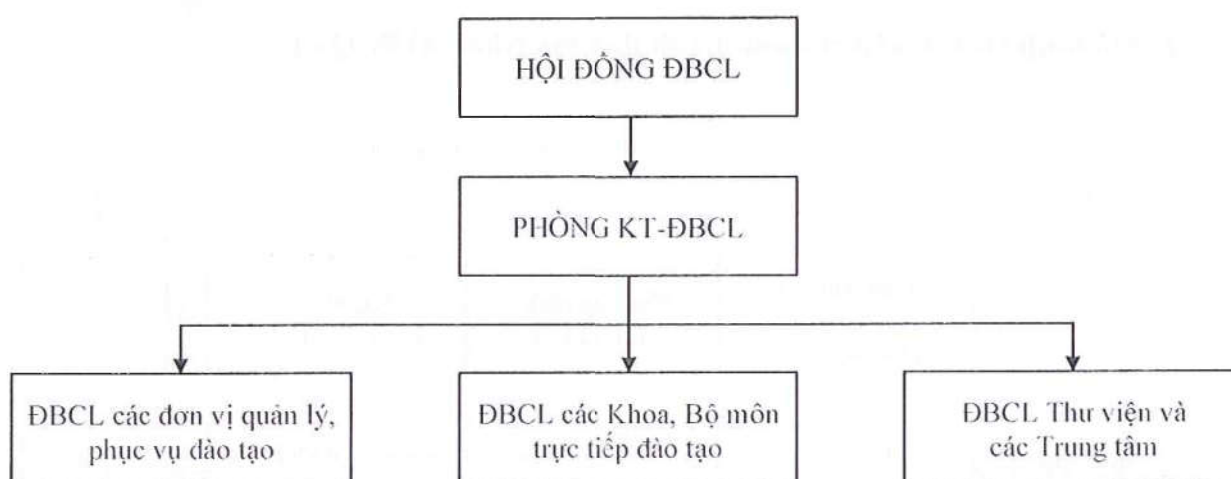
CHƯƠNG 2

HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

Điều 5. Mục tiêu xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng

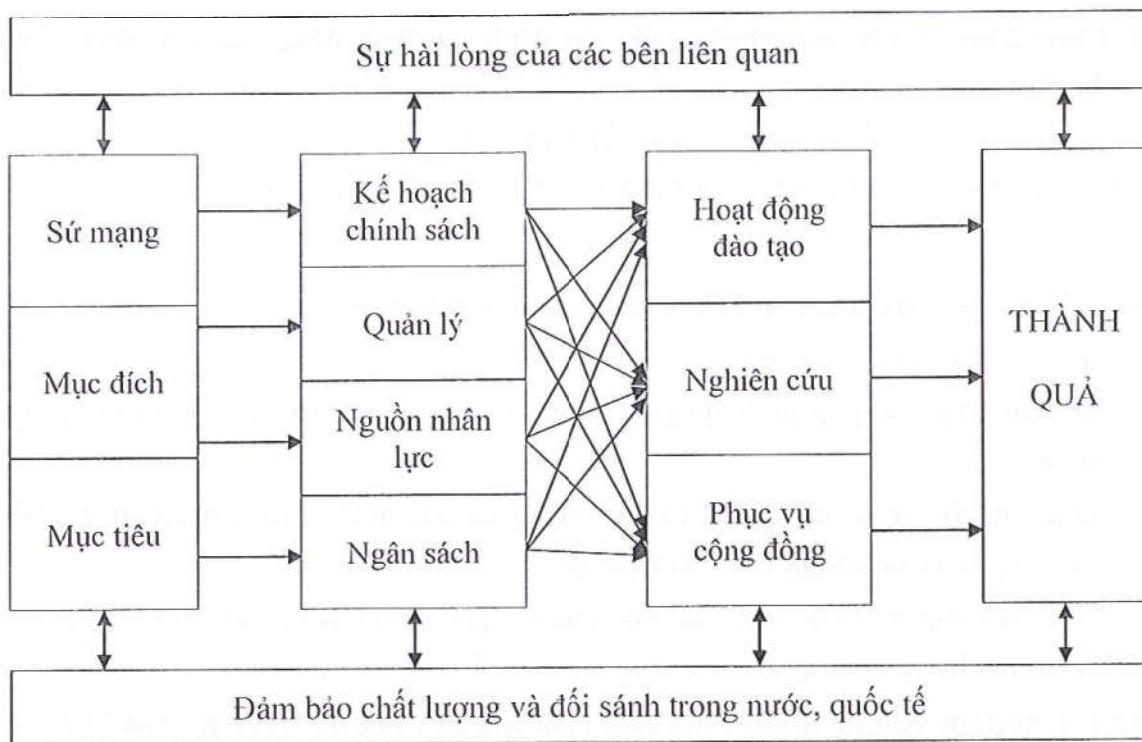
1. Hệ thống đảm bảo chất lượng được thiết kế, xây dựng và phát triển nhằm đáp ứng tốt sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu chiến lược của nhà trường và yêu cầu của các bên liên quan.
2. Nhằm đánh giá, đo lường, kiểm soát chất lượng toàn diện và trên cơ sở đó đảm bảo và nâng cao chất lượng của nhà trường.
3. Sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu, tiêu chuẩn, quy định của các tổ chức, cơ quan kiểm định chất lượng bên ngoài (trong nước và quốc tế).

Điều 6. Cấu trúc của hệ thống đảm bảo chất lượng Trường Đại học Hoa Sen



Điều 7. Các mô hình đảm bảo chất lượng

1. Mô hình ĐBCL cấp cơ sở giáo dục (theo AUN-QA)



2. Mô hình ĐBCL cấp chương trình đào tạo (theo AUN-QA)



Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị trong hệ thống ĐBCL của nhà trường

1. Hội đồng đảm bảo chất lượng

- Xây dựng chiến lược, định hướng phát triển, ban hành các chính sách, mục tiêu chất lượng của Trường;
- Xây dựng mục tiêu, kế hoạch hoạt động hàng năm của Trường;

- c. Phê duyệt các kế hoạch, chương trình và phân bổ nguồn lực cho các đơn vị;
- d. Chỉ đạo thực hiện các kế hoạch cải tiến để không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo trong toàn trường;
- e. Tổ chức kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các chương trình, kế hoạch của các đơn vị nhằm đạt được các mục tiêu đề ra.

2. Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng

- a. Là đơn vị đầu mối quản lý công tác ĐBCL cấp trường;
- b. Chủ trì xây dựng và trình BGH phê duyệt:
 - Các cơ chế, chính sách, kế hoạch, chương trình, nguồn lực, công cụ thực hiện, kiểm tra, đánh giá... nhằm vận hành hệ thống ĐBCL;
 - Kế hoạch triển khai thực hiện chu trình PDCA (Plan – Do – Check – Act) trong mọi hoạt động của Trường, của các đơn vị;
- c. Tổ chức triển khai:
 - Các chính sách, chương trình, kế hoạch công tác ĐBCL trong toàn trường;
 - Khắc phục những hạn chế nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo;
- d. Hướng dẫn, phối hợp với các đơn vị trong việc:
 - Xây dựng các thủ tục, quy trình, hướng dẫn về ĐBCL trong đơn vị; tổ chức hồ sơ minh chứng theo yêu cầu của công tác tự đánh giá chất lượng;
 - Tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo;
- e. Kiểm tra, giám sát, đôn đốc các đơn vị trong toàn trường thực hiện các chương trình, kế hoạch ĐBCL;
- f. Tổng hợp và báo cáo BGH về kết quả cải tiến chất lượng của các đơn vị;
- g. Thực hiện các báo cáo và công khai về hoạt động ĐBCL của Trường định kỳ và khi có yêu cầu.

3. Các khoa, bộ môn, chương trình, phòng/ ban/ thư viện/ trung tâm

- a. Xây dựng, ban hành các thủ tục, quy trình, hướng dẫn các công việc và tổ chức thực hiện các hoạt động trong đơn vị theo đúng chu trình PDCA (Plan – Do – Check - Act);
- b. Triển khai thực hiện kế hoạch, công tác ĐBCL của Trường;
- c. Tổ chức việc lưu trữ hồ sơ minh chứng phục vụ cho công tác tự đánh giá và kiểm định Trường;
- d. Các đơn vị được khảo sát phải có kế hoạch hành động cụ thể khắc phục các hạn chế, tồn tại (nếu có), tổ chức thực hiện và báo cáo cho BGH (thông qua Phòng KT-ĐBCL).

CHƯƠNG 3

TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Điều 9. Mục đích tự đánh giá

Tự đánh giá toàn bộ các hoạt động của nhà trường, từ đó đề xuất kế hoạch để phát huy thế mạnh, khắc phục những tồn tại nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo của Trường và đáp ứng yêu cầu chất lượng do Bộ GD&ĐT và các tổ chức đánh giá, kiểm định trong nước và quốc tế ban hành.

Điều 10. Nguyên tắc tự đánh giá

Hoạt động tự đánh giá phải đảm bảo tính khách quan, trung thực và công khai. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra phải sát thực, dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy, bao quát hết các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá/ kiểm định chất lượng.

Điều 11. Tự đánh giá và cải tiến chất lượng cơ sở giáo dục

1. Quy trình tự đánh giá

Thực hiện theo quy định của Bộ GD&ĐT hoặc của tổ chức đánh giá, kiểm định chất lượng mà Trường lựa chọn để đánh giá, kiểm định cơ sở giáo dục.

Quy trình tự đánh giá cơ sở giáo dục bao gồm:

- Lựa chọn tổ chức và bộ tiêu chuẩn đánh giá, kiểm định chất lượng;
- Thành lập Hội đồng Tự đánh giá;
- Lập kế hoạch tự đánh giá;
- Thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng;
- Viết báo cáo tự đánh giá;
- Lưu trữ và sử dụng báo cáo tự đánh giá;
- Triển khai các hoạt động sau khi hoàn thành báo cáo tự đánh giá.

2. Nhiệm vụ của các đơn vị liên quan trong quá trình tự đánh giá

a. Ban Giám hiệu

- Ra quyết định thành lập Hội đồng tự đánh giá, Ban thư ký và thành lập các nhóm chuyên trách;
- Phê duyệt kế hoạch tự đánh giá;
- Chỉ đạo các đơn vị thực hiện kế hoạch tự đánh giá và các hoạt động cải tiến chất lượng sau quá trình tự đánh giá.

b. Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng

- Xây dựng và trình Hiệu trưởng ban hành các văn bản quy định và hướng dẫn về điều kiện ĐBCL, hoạt động tự đánh giá của Trường;
- Chủ trì thực hiện công tác tự đánh giá của Trường;

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho các cán bộ tham gia hoạt động tự đánh giá;
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ tự đánh giá;
- Tổ chức và phối hợp với các đơn vị trong Trường thu thập, cập nhật thông tin, minh chứng phục vụ cho công tác đánh giá, kiểm định chất lượng.

c. Các đơn vị trong Trường

- Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các hoạt động ĐBCL hàng năm của đơn vị;
- Tổ chức, duy trì và cung cấp cơ sở dữ liệu, hồ sơ minh chứng về hoạt động ĐBCL của đơn vị theo yêu cầu của Hội đồng Tự đánh giá;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quyết định của Hiệu trưởng.

3. Các hoạt động sau khi tự đánh giá

- a. Hội đồng Tự đánh giá công bố kết quả tự đánh giá;
- b. Căn cứ vào kế hoạch hành động được đề ra trong báo tự đánh giá, Phòng KT-ĐBCL tổng hợp và xây dựng kế hoạch đảm bảo chất lượng cho toàn trường và trình Hiệu trưởng phê duyệt;
- c. Các đơn vị trong Trường có nhiệm vụ thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng;
- d. Phòng KT-ĐBCL chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát và hướng dẫn việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng của các đơn vị, đề xuất những hoạt động điều chỉnh (nếu cần);
- e. Nộp báo cáo tự đánh giá cho Bộ GD&ĐT hoặc tổ chức kiểm định chất lượng mà Trường lựa chọn để đánh giá cơ sở giáo dục và đăng ký đánh giá ngoài để được xem xét, công nhận đạt chuẩn chất lượng.

Điều 12. Tự đánh giá và cải tiến chất lượng chương trình đào tạo

1. Quy trình tự đánh giá

Thực hiện theo quy định của Bộ GD&ĐT hoặc của tổ chức kiểm định chất lượng mà Trường/ Khoa lựa chọn để đánh giá, kiểm định.

Quy trình tự đánh giá chương trình đào tạo bao gồm:

- Lựa chọn tổ chức và bộ tiêu chuẩn đánh giá/ kiểm định chất lượng;
- Thành lập Hội đồng Tự đánh giá;
- Lập kế hoạch tự đánh giá;
- Thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng;
- Viết báo cáo tự đánh giá;
- Lưu trữ và sử dụng báo cáo tự đánh giá;
- Triển khai các hoạt động sau khi hoàn thành báo cáo tự đánh giá.

2. Nhiệm vụ của các đơn vị trong quá trình tự đánh giá

a. Ban Giám hiệu

- Xác định bộ tiêu chuẩn phù hợp để triển khai đánh giá chất lượng chương trình đào tạo;
- Ra quyết định thành lập Hội đồng tự đánh giá, Ban thư ký và thành lập các nhóm chuyên trách;
- Phê duyệt kế hoạch tự đánh giá;
- Chỉ đạo các đơn vị thực hiện kế hoạch tự đánh giá và cải tiến chất lượng sau quá trình tự đánh giá.

b. Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng

- Xây dựng và trình Hiệu trưởng ban hành các văn bản quy định và hướng dẫn về điều kiện ĐBCL chương trình đào tạo, hoạt động tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo của Trường;
- Tham mưu cho BGH, các Khoa trong việc lựa chọn bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng, tổ chức kiểm định chất lượng phù hợp với chương trình đào tạo;
- Phối hợp với các Khoa tổ chức tập huấn cho các giảng viên, cán bộ, nhân viên và các bên liên quan có tham gia hoạt động tự đánh giá.

c. Các khoa có chương trình thực hiện tự đánh giá

- Chủ trì xây dựng kế hoạch tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo theo bộ tiêu chuẩn đã được BGH/ Khoa chọn;
- Đề xuất cán bộ, giảng viên, nhân viên tham gia thực hiện kế hoạch tự đánh giá;
- Phối hợp với các khoa/ bộ môn và các đơn vị liên quan để chuẩn bị hồ sơ, minh chứng và viết báo cáo tự đánh giá;
- Phối hợp với Phòng KT-ĐBCL tập huấn cho các giảng viên, cán bộ, nhân viên và các bên liên quan có tham gia hoạt động tự đánh giá;
- Theo dõi, kiểm soát thực hiện kế hoạch và báo cáo đầy đủ, kịp thời cho Hội đồng tự đánh giá.

d. Các đơn vị khác

- Phối hợp với các khoa có chương trình thực hiện tự đánh giá trong việc triển khai các kế hoạch liên quan khi có yêu cầu;
- Hỗ trợ các khoa có chương trình thực hiện tự đánh giá trong việc cung cấp cơ sở dữ liệu, hồ sơ minh chứng của đơn vị theo yêu cầu;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quyết định của Hiệu trưởng.

3. Các hoạt động sau khi tự đánh giá

a. Hội đồng Tự đánh giá công bố kết quả tự đánh giá.

- b. Thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng được đề ra trong báo cáo tự đánh giá để cải tiến, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.
- c. Phòng KT-ĐBCL chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát và hướng dẫn việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng của các đơn vị, đề xuất những hoạt động điều chỉnh (nếu cần).
- d. Gửi báo cáo tự đánh giá cho Bộ GD&ĐT hoặc tổ chức kiểm định chất lượng mà Trường lựa chọn để đánh giá cơ sở giáo dục và đăng ký đánh giá ngoài để được xem xét, công nhận chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

CHƯƠNG 4

KHẢO SÁT Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 13. Mục đích của khảo sát

1. Thực hiện chủ trương về ĐBCL giáo dục của Bộ GD&ĐT.
2. Nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, giảng viên, nhân viên; giúp cán bộ, giảng viên, nhân viên tự cải tiến, nâng cao chất lượng công tác; góp phần phòng ngừa những tiêu cực; phát hiện và nhân rộng những gương điển hình tiên tiến.
3. Giúp lãnh đạo nhà trường và các đơn vị trực thuộc có cơ sở để nhận xét, đánh giá và có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, giảng viên, nhân viên.
4. Tăng cường tinh thần trách nhiệm trong học tập và rèn luyện của người học, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.
5. Tăng cường mối liên kết giữa nhà trường và các bên liên quan; giúp nhà trường có được các thông tin phản hồi, từ đó có những điều chỉnh cần thiết về mục tiêu, chương trình, kế hoạch hành động nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng mục tiêu của nhà trường và nhu cầu xã hội.

Điều 14. Nguyên tắc khảo sát

1. Đối tượng khảo sát phải hiểu rõ mục đích, nội dung, đồng thuận và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo yêu cầu khảo sát.
2. Công cụ lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phải đảm bảo độ tin cậy.
3. Thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được xử lý khách quan, trung thực, tin cậy, bảo mật và được sử dụng đúng mục đích.

Điều 15. Nội dung và đối tượng thực hiện khảo sát

Nội dung và đối tượng thực hiện khảo sát bao gồm:

1. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên;
2. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng phục vụ của nhà trường;

3. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ giảng viên – nhân viên về chất lượng phục vụ của nhà trường;
4. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp;
5. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cựu sinh viên;
6. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người sử dụng lao động.

Điều 16. Quy trình thực hiện khảo sát

1. Trước tháng 10 hàng năm, Phòng KT-ĐBCL và các đơn vị lên kế hoạch thực hiện khảo sát các bên liên quan.
2. Phòng KT-ĐBCL và các đơn vị tổ chức thực hiện các khảo sát bằng 02 hình thức là trực tiếp bằng bảng khảo sát giấy hoặc khảo sát online, trong đó ưu tiên sử dụng hình thức online.
3. Các đơn vị thực hiện khảo sát phối hợp với Phòng KT-ĐBCL xử lý số liệu khảo sát và báo cáo kết quả gửi đến BGH, các đơn vị có liên quan trong Trường.
4. Các đơn vị tổ chức phổ biến kết quả khảo sát đến các thành viên trong đơn vị.
5. Phòng KT-ĐBCL tổng hợp kết quả khảo sát, phối hợp với các bộ phận có liên quan tham mưu cho BGH chỉ đạo các đơn vị thực hiện các biện pháp khắc phục, cải tiến.
6. Các đơn vị triển khai thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng, làm báo cáo kết quả thực hiện cho BGH (thông qua Phòng KT-ĐBCL).

Điều 17. Công bố và sử dụng kết quả khảo sát

1. Kết quả khảo sát chất lượng của từng đơn vị, từng cán bộ, giảng viên sẽ được bảo mật và gửi trực tiếp đến từng đơn vị.
2. Phòng KT-ĐBCL sử dụng kết quả phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ đề xuất, tham mưu cho BGH các giải pháp quản lý, chỉ đạo các đơn vị trong những hoạt động cụ thể, đồng thời giám sát hoạt động cải tiến chất lượng của các đơn vị nhằm không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động chung của nhà trường.
3. Lãnh đạo các đơn vị sử dụng kết quả khảo sát chất lượng làm căn cứ để điều chỉnh các chính sách, xây dựng các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tại đơn vị mình.
4. Các khoa, bộ môn sử dụng kết quả khảo sát từ các bên liên quan làm căn cứ cải tiến cấp chương trình đào tạo.
5. Kết quả khảo sát được sử dụng trong các hoạt động ĐBCL, phục vụ cho hoạt động tự đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng.

Điều 18. Lưu trữ, bảo mật thông tin khảo sát

1. Phiếu khảo sát, dữ liệu và báo cáo kết quả khảo sát, các bộ phận thực hiện chịu trách nhiệm lưu trữ ít nhất một chu kỳ kiểm định (5 năm). Đối với dữ liệu và báo cáo khảo sát phải gửi một bản soft copy cho Phòng KT-ĐBCL.

2. Cán bộ, nhân viên có liên quan đến khảo sát có trách nhiệm bảo mật thông tin, kết quả khảo sát từ các bên liên quan theo quy định.

Điều 19. Giải quyết các khiếu nại, thắc mắc về kết quả khảo sát

Phòng KT-ĐBCL là đầu mối tiếp nhận các ý kiến thắc mắc khiếu nại của các bên liên quan về hoạt động khảo sát chất lượng, báo cáo BGH các phương án xử lý (nếu cần).

Điều 20. Nhiệm vụ của các bên liên quan tới hoạt động khảo sát

1. Nhiệm vụ của Ban Giám hiệu

- a. Phê duyệt các kế hoạch khảo sát;
- b. Xem xét, phê duyệt các báo cáo kết quả khảo sát;
- c. Xem xét, phê duyệt các kế hoạch cải tiến, khắc phục của các đơn vị và kiểm tra việc thực hiện;
- d. Giải quyết các đề xuất, kiến nghị của các đơn vị (nếu có).

2. Nhiệm vụ của Phòng KT-ĐBCL và các đơn vị thực hiện khảo sát

- a. Xây dựng kế hoạch khảo sát trình BGH phê duyệt;
- b. Tổ chức thực hiện khảo sát theo kế hoạch;
- c. Xử lý số liệu, viết báo cáo và gửi báo cáo kết quả khảo sát đến BGH và các đơn vị có liên quan;
- d. Tiếp nhận các ý kiến phản hồi sau khảo sát;
- e. Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo nhà trường về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;
- f. Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCL của Trường;
- g. Báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Trường và Bộ GD&ĐT.

3. Nhiệm vụ của các Khoa, Bộ môn có quản lý chương trình đào tạo

- a. Ngoài các khảo sát do Phòng KT-ĐBCL và các đơn vị khác đã thực hiện, Khoa, bộ môn cần tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về chương trình đào tạo;
- b. Nghiên cứu, sử dụng kết quả khảo sát từ các bên liên quan để làm cơ sở cho việc cải tiến, nâng cao chất lượng cấp chương trình đào tạo.

4. Nhiệm vụ của các đơn vị có liên quan

- a. Phổ biến kết quả khảo sát từ các bên liên quan đến các thành viên trong đơn vị và tự đánh giá hoạt động tại đơn vị;
- b. Kiểm tra, giám sát, đôn đốc các thành viên trong đơn vị thực hiện các chương trình, kế hoạch cải tiến chất lượng sau khi tự đánh giá;
- c. Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng về BGH (thông qua Phòng KT-ĐBCL).

5. Nhiệm vụ của cán bộ, giảng viên, nhân viên

- a. Nghiên cứu sử dụng kết quả khảo sát để phân đấu và tự điều chỉnh các mục hoạt động của mình trong quá trình giảng dạy và công tác;
- b. Có quyền đưa ra ý kiến phản hồi của mình khi chưa thực sự đồng ý với mức đánh giá của đối tượng khảo sát và phải nêu ra được những minh chứng cụ thể với trường đơn vị;
- c. Có trách nhiệm thảo luận và đăng ký với Trường đơn vị về kế hoạch khắc phục những điểm chưa tốt trên cơ sở ý kiến của các bên liên quan với tinh thần cầu thị.

CHƯƠNG 5 ĐỐI SÁNH VÀ XẾP HẠNG

Điều 21. Mục đích của đối sánh, xếp hạng

1. Xác định được các điểm mạnh, điểm yếu trong chất lượng các hoạt động giáo dục của Trường và chương trình đào tạo.
2. Tạo cơ sở cho việc xây dựng mục tiêu, kế hoạch và các giải pháp chiến lược nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo của Trường và chương trình đào tạo.
3. Đóng góp vào quá trình tự đánh giá và đánh giá ngoài cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.
4. Thúc đẩy quá trình phát triển Trường và chương trình đào tạo đạt các tiêu chuẩn quốc tế.

Điều 22. Hình thức đối sánh, xếp hạng

1. Đối sánh trong nước: đối chiếu và so sánh hoạt động của Trường hoặc chương trình đào tạo với Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của Bộ GD&ĐT; các trường hoặc chương trình đào tạo trong hệ thống giáo dục quốc dân.
2. Đối sánh quốc tế: đối chiếu và so sánh các hoạt động của Trường hoặc chương trình đào tạo với các Bộ tiêu chuẩn đánh giá/ kiểm định chất lượng giáo dục quốc tế; các trường hoặc chương trình đào tạo quốc tế uy tín.
3. Xếp hạng: xác định thứ hạng của nhà trường trong hệ thống xếp hạng được lựa chọn.

Điều 23. Nội dung đối sánh, xếp hạng

Các nội dung thực hiện đối sánh, xếp hạng chất lượng bao gồm:

1. Hoạt động đào tạo
2. Đội ngũ nhân sự
3. Cơ sở vật chất và thư viện
4. Hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế
5. Hoạt động hỗ trợ sinh viên và kết nối cộng đồng

Điều 24. Quy trình và tổ chức thực hiện đối sánh, xếp hạng

1. Quy trình thực hiện đối sánh, xếp hạng

a. Quy trình thực hiện đối sánh bao gồm:

- Lựa chọn Bộ tiêu chuẩn đánh giá/ kiểm định chất lượng giáo dục hoặc trường/ chương trình đào tạo hoặc tổ chức tham gia xếp hạng để thực hiện đối sánh;
- Xác định nội dung thực hiện đối sánh;
- Thu thập và phân tích các dữ liệu cần cho việc đối sánh;
- Thực hiện đối sánh các nội dung với Bộ tiêu chuẩn hoặc trường/ chương trình đào tạo đã lựa chọn;
- Báo cáo kết quả đối sánh chất lượng;
- Thực hiện rà soát và cải tiến chất lượng đào tạo.

b. Quy trình thực hiện xếp hạng bao gồm:

- Lựa chọn hệ thống xếp hạng và tổ chức thực hiện xếp hạng;
- Thực hiện tự đánh giá theo tiêu chuẩn của tổ chức thực hiện xếp hạng;
- Tổ chức xếp hạng thực hiện đánh giá ngoài xếp hạng cơ sở giáo dục;
- Báo cáo kết quả xếp hạng cơ sở giáo dục;
- Công nhận xếp hạng của cơ sở giáo dục;
- Thực hiện rà soát và cải tiến chất lượng.

2. Nhiệm vụ của các đơn vị trong thực hiện đối sánh, xếp hạng

a. Ban Giám hiệu

- Xác định Bộ tiêu chuẩn hoặc trường/ chương trình đào tạo hoặc tổ chức xếp hạng phù hợp để triển khai đối sánh chất lượng, xếp hạng;
- Ra quyết định thành lập Hội đồng phụ trách triển khai đối sánh, xếp hạng và các nhóm chuyên trách;
- Phê duyệt kế hoạch thực hiện đối sánh chất lượng, xếp hạng;
- Chỉ đạo các đơn vị thực hiện báo cáo và cải tiến chất lượng sau quá trình đối sánh, xếp hạng.

b. Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng

- Tham mưu cho BGH trong việc lựa chọn Bộ tiêu chuẩn hoặc trường/ chương trình đào tạo hoặc tổ chức xếp hạng phù hợp để triển khai đối sánh chất lượng, xếp hạng;
- Giám sát quá trình thu thập và cung cấp dữ liệu cho các nội dung cần đối sánh, xếp hạng đảm bảo đúng tiến độ và yêu cầu đề ra;
- Phối hợp với các Khoa/ Bộ môn và các đơn vị trong Trường thực hiện báo cáo đối sánh chất lượng, xếp hạng;
- Theo dõi quá trình rà soát và cải tiến chất lượng sau đối sánh, xếp hạng.

c. Các đơn vị khác trong Trường

- Đề xuất cán bộ, giảng viên, nhân viên tham gia vào quá trình đối sánh chất lượng, xếp hạng;
- Phối hợp với các Khoa/ Bộ môn và các đơn vị liên quan trong việc thu thập và cung cấp dữ liệu đối sánh, xếp hạng;
- Phối hợp với Phòng KT-ĐBCL trong việc thực hiện báo cáo sau quá trình đối sánh chất lượng, xếp hạng;
- Thực hiện quá trình cải tiến chất lượng của đơn vị sau khi đối sánh, xếp hạng.

CHƯƠNG 6 CÔNG KHAI CƠ SỞ GIÁO DỤC

Điều 25. Mục đích của công khai cơ sở giáo dục

1. Thực hiện chủ trương về công khai cơ sở giáo dục của Bộ GD&ĐT.
2. Giúp các cơ quan có thẩm quyền và người học có các thông tin cần thiết đánh giá hoạt động của cơ sở giáo dục.
3. Giúp lãnh đạo nhà trường và các đơn vị trực thuộc có cái nhìn tổng quan về thực trạng hoạt động của Trường, là cơ sở cho việc xây dựng chiến lược và kế hoạch phát triển.
4. Thực hiện quy chế công khai, minh bạch trong việc quản lý hoạt động của nhà trường.

Điều 26. Yêu cầu của công khai cơ sở giáo dục

Hoạt động công khai cơ sở giáo dục cần đảm bảo tính khách quan, trung thực và minh bạch. Các báo cáo và thông tin cần sát thực, rõ ràng, đảm bảo tính chính xác và đầy đủ trước khi công khai hoặc khi thay đổi nội dung có liên quan.

Điều 27. Hình thức và thời gian công khai

1. Hình thức công khai
 - Công khai trên trang thông tin điện tử của Trường.
 - Niêm yết công khai tại nhà trường ít nhất 30 ngày liên tục, đảm bảo thuận tiện cho quá trình xem xét.
2. Thời gian công khai: tháng 06 hàng năm và cập nhật đầu năm học hoặc khi có thay đổi nội dung liên quan.

Điều 28. Nội dung thực hiện công khai

Thực hiện các nội dung công khai theo quy định của Bộ GD&ĐT, bao gồm các nội dung:

1. Công khai cam kết chất lượng đào tạo của nhà trường;
2. Công khai thông tin chất lượng đào tạo thực tế của nhà trường;
3. Công khai thông tin cơ sở vật chất của nhà trường;

4. Công khai thông tin về đội ngũ giảng viên cơ hữu của nhà trường;
5. Công khai tài chính của nhà trường.

Điều 29. Nhiệm vụ của các đơn vị/ bộ phận có liên quan

1. Nhiệm vụ của Ban Giám hiệu

- a. Chỉ đạo việc triển khai thực hiện công khai cơ sở giáo dục;
- b. Phê duyệt các báo cáo công khai;
- c. Chỉ đạo việc công khai các báo cáo và thông tin cho liên quan theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT.

2. Nhiệm vụ của Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng

- a. Triển khai thực hiện việc thu thập thông tin, số liệu liên quan đến các nội dung thực hiện công khai;
- b. Cung cấp các biểu mẫu cần thiết cho việc thực hiện báo cáo công khai;
- c. Theo dõi và đôn đốc việc thực hiện của các đơn vị có liên quan có liên quan trong việc cung cấp thông tin và số liệu;
- d. Tổng hợp và thực hiện báo cáo công khai cơ sở giáo dục theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT;
- e. Thực hiện công khai các nội dung trên trang thông tin điện tử của Trường;
- f. Lưu trữ các báo cáo phục vụ cho công tác công khai và đảm bảo chất lượng đào tạo của Trường.

3. Nhiệm vụ của các đơn vị có liên quan.

- a. Cung cấp các thông tin và số liệu có liên quan theo các biểu mẫu của Phòng KT-ĐBCL;
- b. Phối hợp với Phòng KT-ĐBCL trong quá trình thực hiện báo cáo công khai.

CHƯƠNG 7 TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 30. Nhân sự thực hiện

1. Phòng KT-ĐBCL: làm nhiệm vụ chuyên môn về công tác ĐBCL của Trường.
2. Các phòng ban chức năng, khoa, bộ môn, trung tâm, thư viện: bố trí nhân sự phù hợp thực hiện các nhiệm vụ ĐBCL tại đơn vị như khoản 3, điều 8 của quy chế này.

Điều 31. Tài chính

Nguồn tài chính phục vụ cho công tác đảm bảo chất lượng được phân bổ theo kế hoạch các hoạt động và ngân sách của từng đơn vị.



Điều 32. Chế độ báo cáo

1. Phòng KT-ĐBCL báo cáo việc thực hiện các nội dung của hoạt động đảm bảo chất lượng định kì và đột xuất khi có yêu cầu.
2. Các đơn vị/ bộ phận có liên quan có trách nhiệm báo cáo và cung cấp thông tin, minh chứng, kết quả hoạt động về công tác đảm bảo chất lượng khi có yêu cầu.

Điều 33. Khen thưởng, kỷ luật

1. Đánh giá

BGH sẽ định kỳ đánh giá công tác ĐBCL căn cứ vào mức độ thực hiện các điều khoản quy định về nhiệm vụ, trách nhiệm của đơn vị, cá nhân tại các Điều 8, Điều 11, Điều 12 và Điều 19 của quy chế này.

2. Khen thưởng

Thực hiện theo Quy chế khen thưởng của Trường Đại học Hoa Sen.

3. Kỷ luật

Thực hiện theo Quy chế quản lý hiệu quả làm việc và Nội quy lao động của Trường Đại học Hoa Sen.

Điều 34. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực từ ngày ký;
2. Các ông/ bà trưởng khoa, trưởng đơn vị có trách nhiệm phổ biến quy chế này cho đơn vị mình;
3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh vấn đề, các trưởng đơn vị hoặc cá nhân gửi ý kiến đóng góp bằng văn bản về Phòng KT-ĐBCL để tổng hợp và trình BGH xem xét bổ sung hoặc điều chỉnh quy chế này cho phù hợp với tình hình thực tế./.