BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM TP.HCM

# SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG




2017
Lưu hành nội bộ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM TP.HỒ CHÍ MINH

# SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

## NĂM 2017

LƯU HÀNH NỘI BỘ

# MỤC LỤC

PHẦN 1 NỀN TẢNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ..... 1
Chương 1 THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG ..... 2
1.1. Lịch sử hình thành ..... 2
1.2. Tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược ..... 2
1.3. Thành tựu ..... 3
Chương 2 HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ..... 4
2.1. Triết lý đảm bảo chất lượng của Trường ..... 4
2.2. Trung tâm Khảo thí và đảm bảo chất lượng ..... 4
2.2.1. Lịch sử hình thành ..... 4
2.2.2. Chức năng nhiệm vụ ..... 4
2.2.3. Tổ chức – nhân sự ..... 6
2.2.4. Liên hệ ..... 6
2.3. Hoạt động Đảm bảo chất lượng ..... 6
2.4. Mô hình Đảm bảo chất lượng bên trong ..... 7
2.5. Công cụ giám sát, đánh giá ..... 10
2.6. Phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng ..... 15
PHẦN 2 ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ..... 16
Chương 3 TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO ..... 17
3.1. Trách nhiệm chung ..... 17
3.2. Trách nhiệm của lãnh đạo các cấp ..... 17
3.2.1. Ban Giám Hiệu ..... 17
3.2.2. Lãnh đạo cấp phòng ban chức năng ..... 18
3.2.3. Lãnh đạo cấp khoa/bộ môn ..... 19
3.2.4. Lãnh đạo trung tâm/ viện ..... 19
Chương 4 QUẢN LÝ NGUỒN LỰC ..... 21
4.1. Nguồn nhân lực ..... 21
4.2. Tài chính và quản lý tài chính ..... 21
4.3. Thư viện, trang thiết bị và CSVC khác ..... 22
Chương 5 CÁC HOẠT ĐỘNG CỐT LÕI ..... 26
5.1 Hoạt động lập kế hoạch, thực thi, đánh giá và cải tiến (PDCA) ..... 26
5.2 Hoạt động đào tạo ..... 27
5.3 Hoạt động Quản lý NCKH và CGCN ..... 28
5.4 Hoạt động Hợp tác quốc tế ..... 29
5.5 Hoạt động Phục vụ và hỗ trợ người học ..... 29
5.6 Hoạt động Kết nối và phục vụ cộng đồng ..... 31
PHẦN 3 MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG ..... 32
Chương 6 CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT ..... 33
6.1. Tiến trình học tập của sinh viên ..... 33
6.2. Tỷ lệ đậu tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học ..... 34

6.3. Phản hồi từ thị trường lao động và cựu sinh viên ..... 34
6.4. Hiệu quả nghiên cứu ..... 35
CHƯƠNG 7 CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ ..... 36
7.1. Đánh giá giảng viên do sinh viên thực hiện ..... 36
7.2. Đánh giá môn học và chương trình đào tạo ..... 36
7.3. Đánh giá kết quả nghiên cứu ..... 37
7.4. Đánh giá các dịch vụ phục vụ sinh viên ..... 38
Chương 8 QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ..... 40
8.1. Đảm bảo chất lượng hoạt động đánh giá sinh viên ..... 40
8.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ chuyên trách ..... 40
8.3. Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị ..... 41
8.4. Đảm bảo chất lượng công tác hỗ trợ sinh viên ..... 42
Chương 9 CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT ..... 45
9.1. Phân tích SWOT ..... 45
9.2. Thẩm định giữa các trường ..... 45
9.3. Hệ thống thông tin ..... 46
9.3.1. Hệ thống thông tin quản lý ..... 46
9.3.2. Hệ thống thông tin công chúng ..... 46
9.4. Sổ tay đảm bảo chất lượng ..... 47
DANH SÁCH CÁC THÀNH VIÊN THAM GIA BIÊN SOẠN ..... 49
TÀI LIỆU THAM KHẢO ..... 50
PHỤ LỤC ..... 51

# DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

| | | |
|---|---|---|
| AUN-QA | : | Asian University Network Quality Assurance<br>Bộ tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của Mạng lưới các trường đại học thuộc Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á |
| BGH | : | Ban giám hiệu |
| Bộ GD&ĐT | : | Bộ Giáo dục và Đào tạo |
| CBVC | : | Cán bộ viên chức |
| CGCN | : | Chuyển giao công nghệ |
| CSVC | : | Cơ sở vật chất |
| CTĐT | : | Chương trình đào tạo |
| ĐBCL | : | Đảm bảo chất lượng |
| ĐH | : | Đại học |
| ĐHNL TP.HCM | : | Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh |
| KHCN | : | Khoa học công nghệ |
| KTX | : | Ký túc xá |
| NCKH | : | Nghiên cứu khoa học |
| PDCA | : | Plan – Do – Check – Act<br>Lập kế hoạch – Thực hiện – Đánh giá – Cải tiến |
| TP.HCM | : | Thành phố Hồ Chí Minh |
| TT KT&ĐBCL | : | Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng |

# LỜI TỰA

***Chất lượng – Hội nhập – Phát triển***

Trong suốt hơn 62 năm thành lập và phát triển, Trường ĐHNL TP.HCM luôn khẳng định tầm nhìn trở thành một trường đại học nghiên cứu với chất lượng quốc tế; thực hiện sứ mạng đào tạo nguồn nhân lực giỏi chuyên môn và tư duy sáng tạo; nghiên cứu, phát triển, phổ biến và chuyển giao tri thức - công nghệ. Để thực hiện được điều đó, việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL giáo dục bên trong là công tác vô cùng quan trọng và cấp thiết giúp nhà trường từng bước phát triển và hội nhập, đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng trong khu vực và trên thế giới.

Nhằm đáp ứng các thách thức về chất lượng giáo dục trong cộng đồng chung ASEAN, Trường đang thực hiện hoạt động đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA và tham gia kiểm định chất lượng giáo dục cấp trường theo Bộ tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ GD&ĐT ban hành. Để đạt được mục tiêu về chất lượng, TT KT&ĐBCL là đơn vị được Trường phân công đảm nhiệm việc xây dựng Sổ tay ĐBCL, nhằm phổ biến và triển khai tất cả nội dung, quy trình của hệ thống ĐBCL bên trong đến toàn thể cán bộ, viên chức và sinh viên của Trường.

Nhà trường luôn mong muốn tiếp nhận ý kiến đóng góp về hình thức và nội dung của Sổ tay ĐBCL. Mọi ý kiến đóng góp vui lòng phản hồi qua số điện thoại: (028)37245870 hoặc hộp thư điện tử: ***ttkt@hcmuaf.edu.vn***.

Trân trọng.

# PHẦN 1
# NỀN TẢNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

*Trường ĐHNL Tp.HCM xác định hoạt động ĐBCL là một trong những công tác trọng tâm của Trường. Từ năm 2007, Trường đã thành lập TTKT&ĐBCL giáo dục theo quyết định số 796/QĐ-ĐHLN-TCHC ngày 04/06/2007 của Hiệu trưởng. TT KT&ĐBCL là cơ quan đại diện cho BGH triển khai công tác ĐBCL giáo dục trong toàn Trường. Qua đó, Trường nắm bắt thực trạng hoạt động giáo dục, xác định các điểm mạnh cần phát huy, những tồn tại cần khắc phục, chỉ ra các nguyên nhân và định hướng kế hoạch hành động. Trên cơ sở đó, Trường tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt các tiêu chuẩn chất lượng giáo dục trong nước, từng bước đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng trong khu vực và trên thế giới.*

# Chương 1
# THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG

## 1.1. Lịch sử hình thành

Trường ĐHNL TP.HCM tọa lạc trên khu đất rộng 118 ha, thuộc Khu phố 6, Phường Linh Trung, Quận Thủ Đức, TP.HCM (cách trung tâm thành phố 16 km về hướng Bắc) và khu đất thuộc huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai với diện tích 19 ha. Tiền thân là Trường Quốc gia Nông Lâm Mục Blao (Bảo Lộc), được thành lập từ năm 1955 theo Nghị định số 112/BCN/NĐ của chính quyền Sài Gòn ngày 19/11/1955. Trong quá trình phát triển, Trường có sự thay đổi nhiều về tên gọi và cơ quan chủ quản khác nhau. Từ 10/10/2000 Trường được tách ra khỏi ĐH Quốc gia TP.HCM trở thành Trường Đại học Nông Lâm TP. HCM trực thuộc Bộ GD&ĐT cho đến nay theo Quyết định số 118/2000/QĐ-TTg ngày 10/10/2000. Trường có 2 phân hiệu đặt tại tỉnh Gia Lai và tỉnh Ninh Thuận.

## 1.2. Tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược

**** Tầm nhìn***

Trường ĐHNL TP.HCM sẽ trở thành trường đại học nghiên cứu với chất lượng quốc tế.

**** Sứ mạng***

Trường ĐHNL TP.HCM là một trường đại học đa ngành, đào tạo nguồn nhân lực giỏi chuyên môn và tư duy sáng tạo; thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu, phát triển, phổ biến, chuyển giao tri thức - công nghệ, đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững kinh tế-xã hội của Việt Nam và khu vực.

**** Mục tiêu chiến lược***

Trường ĐHNL TP.HCM tiếp tục xây dựng, phát triển thành một trường đại học có chất lượng về đào tạo, nghiên cứu, chuyển giao khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế, sánh vai với các trường đại học tiên tiến trong khu vực và trên thế giới.

### 1.3. Thành tựu

Trải qua 62 năm xây dựng và phát triển, Trường đã đạt nhiều thành tích xuất sắc về đào tạo, nghiên cứu và ứng dụng khoa học kỹ thuật nông lâm ngư nghiệp, CGCN, quan hệ quốc tế. Điển hình, Trường được cấp giấy chứng nhận hoạt động KHCN cấp quốc gia số A-1308 do Bộ khoa học và công nghệ cấp ngày 27/5/2015. Trường cũng đã vinh dự được nhận Huân chương Lao động Hạng Ba (năm1985), Huân chương Lao động Hạng Nhất (năm 2000), Huân Chương Độc lập Hạng Ba (năm 2005), và nhiều bằng khen của Thủ tướng chính phủ, Bộ GD&ĐT và các bộ ngành khác.

# Chương 2
# HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

## 2.1. Triết lý đảm bảo chất lượng của Trường

Công tác ĐBCL nhằm đảm bảo thực hiện hiệu quả tầm nhìn, sứ mạng và mục tiêu chiến lược của Trường.

Đối tượng của quá trình ĐBCL chính là khách hàng bên ngoài (người học, nhà tuyển dụng, xã hội) và khách hàng bên trong (giảng viên, công nhân viên) của Trường.

Quá trình ĐBCL dựa trên nguyên tắc hệ thống và mang tính chu kỳ: lập kế hoạch, thực hiện, đánh giá và cải tiến.

Quá trình ra quyết định mang tính chiến lược của Trường đều có sự tham gia đóng góp ý kiến của tất cả các bên liên quan (người học, nhà tuyển dụng, giảng viên, công nhân viên, các đối tác, các nhà khoa học) và đối sánh với các cơ sở giáo dục uy tín trong nước, khu vực và trên thế giới.

Tính hệ thống, minh bạch, khách quan, chia sẻ thông tin là mục tiêu và là điều kiện ĐBCL của Trường.

## 2.2. Trung tâm Khảo thí và đảm bảo chất lượng

### 2.2.1. Lịch sử hình thành

TTKT&ĐBCL là đơn vị sự nghiệp công hoạt động trong lĩnh vực giáo dục - đào tạo, khoa học - công nghệ trực thuộc Trường ĐHNL TP.HCM, được thành lập theo quyết định số 796/QĐ-ĐHNL-TCHC ký ngày 04/06/2007 của Hiệu trưởng, TT KT&ĐBCL có chức năng tham mưu, giúp việc cho Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm triển khai thực hiện các hoạt động về công tác khảo thí, đánh giá và ĐBCL giáo dục của Trường.

### 2.2.2. Chức năng nhiệm vụ

**** Chức năng***

TT KT&ĐBCL có các chức năng sau:

1. Tham mưu, giúp việc cho Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm triển khai các hoạt động về công tác khảo thí và ĐBCLđối với các bậc đào tạo (ĐH, sau ĐH), các hình thức đào tạo (chính quy và không chính quy), các loại hình đào tạo (liên thông, liên kết, chất lượng cao, chương trình tiên tiến) tại trường và tại các phân hiệu của trường;

2. Nghiên cứu, đề xuất và phối hợp cùng các đơn vị trong toàn Trường triển khai các biện pháp để đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục trong nhà trường, góp phần vào việc thực hiện sứ mạng và mục tiêu chiến lược phát triển của trường;

3. Đầu mối trong quan hệ với các đơn vị chủ quản cấp trên và các đối tác trong và ngoài nước trong hoạt động khảo thí và ĐBCLgiáo dục theo sự phân công.

**** Nhiệm vụ***

TT KT&ĐBCL có các nhiệm vụ chính sau:

1. Công tác đảm bảo chất lượng

a) Thực hiện triển khai các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn về quản lý chất lượng giáo dục do Bộ GD&ĐT ban hành;

b) Chủ trì xây dựng và trình Hiệu trưởng các định hướng chiến lược, giải pháp ĐBCLtại trường theo định hướng hội nhập khu vực và quốc tế;

c) Chủ trì xây dựng, triển khai, giám sát và đánh giá hiệu quả Hệ thống ĐBCLbên trong nhà trường;

d) Phối hợp với các đơn vị trong toàn trường thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác ĐBCL;

e) Báo cáo định kỳ kết quả công tác ĐBCLtheo yêu cầu đối với đơn vị chủ quản cấp trên, đại diện lãnh đạo và Hiệu trưởng.

2. Công tác khảo thí

a) Thực hiện triển khai các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn về công tác khảo thí do Bộ GD&ĐT ban hành;

b) Xây dựng và trình Hiệu trưởng ban hành các văn bản quy định về công tác khảo thí theo quy định của Bộ GD&ĐT và Trường ĐHNL TP.HCM;

c) Chủ trì xây dựng, triển khai, giám sát và đánh giá hiệu quả công tác khảo thí của nhà trường;

d) Nghiên cứu, cập nhật, đề xuất với Hiệu trưởng áp dụng các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác khảo thí, phương pháp thi theo hướng hiện đại và hội nhập;

e) Báo cáo định kỳ kết quả công tác khảo thí theo yêu cầu đối với đơn vị chủ quản Cấp trên, đại diện lãnh đạo và Hiệu trưởng nhà trường.

3. Công tác khác

a) Quản lý việc sử dụng các loại tài sản, máy móc, thiết bị, vật tư, văn phòng phẩm…được nhà trường giao cho Phòng theo đúng mục đích, an toàn và hiệu quả;

b) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Hiệu trưởng phân công.

**2.2.3. Tổ chức – nhân sự**

Về cơ cấu tổ chức, TT KT&ĐBCL hiện có 02 tổ chức năng trực thuộc bao gồm Tổ Khảo thí và Tổ ĐBCL. TT có 08 viên chức bao gồm 04 Thạc sĩ và 04 cử nhân, đủ năng lực để triển khai các hoạt động theo chức năng nhiệm vụ được giao.

**2.2.4. Liên hệ**

Phòng 207, Nhà Điều hành, Trường ĐHNL Tp. Hồ Chí Minh

Khu phố 6, Phường Linh Trung, Quận Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 37.245.870

Email: ttkt@hcmuaf.edu.vn

**2.3. Hoạt động Đảm bảo chất lượng**

Trường ĐHNL TP.HCM xác định hoạt động ĐBCL là một trong những công tác trọng tâm của Trường.

Về công tác ĐBCL cấp Trường, giai đoạn 2006-2012, Trường áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001-2008. Năm 2007, Trường là một

trong số 8 trường đầu tiên tham gia đợt thí điểm đánh giá ngoài do Bộ GD&ĐT thực hiện. Năm 2011, Trường thành lập Hội đồng tự đánh giá theo quyết định số 973/QĐ-ĐHNL-TCCB ngày 30/5/2011, triển khai công tác tự đánh giá, hoàn thành báo cáo tự đánh giá lần 2 năm 2012. Sau 5 năm theo chu kỳ kiểm định chất lượng, Hiệu trưởng Trường đã ra quyết định thành lập Hội đồng tự đánh giá Trường theo quyết định số 2247/QĐ-ĐHNL-TCCB ngày 12/8/2015, tiếp tục thực hiện công tác tự đánh giá lần 3 giai đoạn 2012-2016.

Về công tác ĐBCL cấp CTĐT, các CTĐT hiện nay đều tuân thủ theo các quy định về tiêu chuẩn chất lượng như: quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục Đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành CTĐT trình độ ĐH, Thạc sĩ, Tiến sĩ theo thông tư 07/2015 TT-BGDĐT ngày 16/04/2015 của Bộ GD&ĐT; CTĐT tiên tiến thực hiện theo quy định của Bộ GD&ĐT về việc cho phép thí điểm đào tạo chương trình tiên tiến đối với các trường ĐH; các CTĐT chất lượng cao được xây dựng theo thông tư 23/2014 TT-BGDĐT của Bộ GD&ĐT quy định về đào tạo chất lượng cao trình độ ĐH; 05 CTĐT bậc ĐH liên kết với ĐH Newcastle (Úc), Van Hall Larenstein (Hà Lan), được mở năm 2010 và 2011 theo đúng quy định của Bộ GD&ĐT; 05 CTĐT theo định hướng nghề nghiệp (POHE) theo các quy định trong dự án hợp tác giáo dục Việt Nam - Hà Lan.

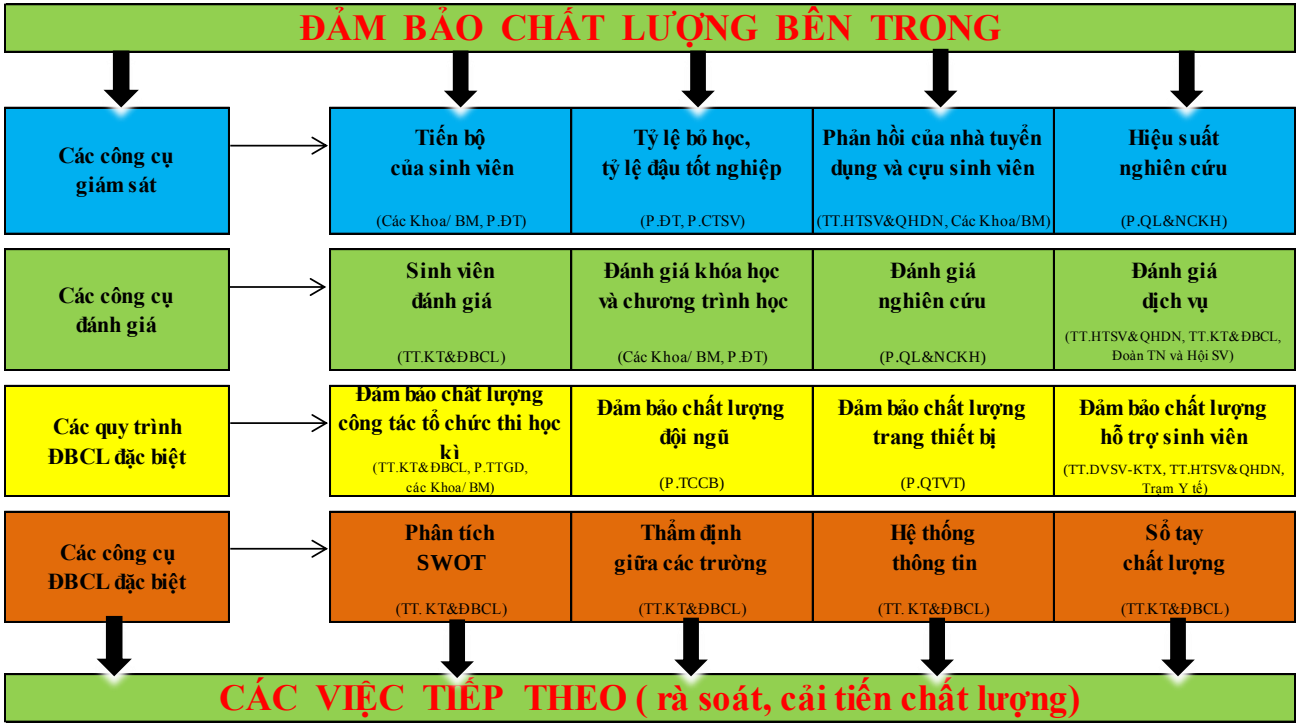
Hiện tại, Trường đang chuẩn bị đánh giá 02 CTĐT theo AUN-QA (phiên bản 3.0) và đánh giá cấp Trường theo thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28/12/2012 của Bộ GD&ĐT về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường ĐH, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp. Trong thời gian tới (2017-2020), Trường sẽ tiếp tục tiến hành đánh giá ngoài 3 CTĐT, từ đó thực hiện đánh giá cấp Trường theo AUN-QA.

**2.4. Mô hình Đảm bảo chất lượng bên trong**

Giai đoạn 2006-2012, Trường triển khai mô hình ĐBCL bên trong theo hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008;

Giai đoạn 2012 – 2016, Trường tiến hành xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp Trường của Bộ GD&ĐT và mô hình ĐBCL bên trong theo Bộ tiêu chuẩn của AUN-QA.

## MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG THEO AUN-QA



### 2.5. Công cụ giám sát, đánh giá

Tính đến thời điểm hiện nay, Trường có hơn 300 quy trình quản lý bên trong tại các Phòng ban, Khoa, Trung tâm, Phân hiệu, Viện trực thuộc.

Để phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng cấp cơ sở và cấp CTĐT theo Bộ tiêu chuẩn AUN-QA trong thời gian sắp tới, Trường chú trọng xây dựng và hoàn thiện 74 quy trình, bao gồm:

#### a. Đảm bảo chất lượng

| TT | Mã | A. Quy trình Đảm bảo chất lượng (5 quy trình) |
|---|---|---|
| 1 | A1.1 | Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học |
| 2 | A1.2<br>A1.2a<br>A1.2b<br>A1.2c | Quy trình đánh giá hiệu quả của hệ thống ĐBCLbên trong<br>- *Quy trình triển khai công tác tự đánh giá cấp cơ sở*<br>- *Quy trình đánh giá nội bộ CTĐT*<br>- *Quy trình triển khai công tác tự đánh giá CTĐT* |
| 3 | A1.3 | Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan |
| 4 | A1.4 | Quy trình kiểm soát hồ sơ |
| 5 | A1.5 | Quy trình kiểm soát tài liệu |

#### b. Quản lý nguồn lực

#### b1. Nguồn nhân lực

| TT | Mã | B1. Quản lý nguồn nhân lực (6 quy trình) |
|---|---|---|
| 6 | B1.1 | Quy chế tuyển dụng, sử dụng, quản lý viên chức và người lao động |
| 7 | B1.2<br>B1.2a<br>B1.2b<br>B1.2c<br>B1.2d<br>B1.2e | Quy chế đào tạo, bồi dưỡng trong và ngoài nước đối với viên chức và người lao động<br>- *Quy trình cử đi học sau ĐH tại nước ngoài bằng ngân sách nhà nước*<br>- *Quy trình cử đi học sau ĐH tại nước ngoài bằng nguồn học bổng do các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước cấp*<br>- *Quy trình cử đi học sau ĐH trong nước*<br>- *Quy trình tiếp nhận sau khi hoàn thành chương trình học sau ĐH tại nước ngoài bằng nguồn học bổng do các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước cấp*<br>- *Quy trình tiếp nhận sau khi hoàn thành chương trình học sau ĐH tại nước ngoài bằng ngân sách Nhà nước* |

| TT | Mã | B1. Quản lý nguồn nhân lực (6 quy trình) |
|---|---|---|
| 8 | B1.3 | Quy chế đánh giá viên chức |
| 9 | B1.4 | Quy trình giải quyết thủ tục ký tiếp hợp đồng |
| 10 | B1.5 | Quy trình giải quyết thủ tục xét hết tập sự |
| 11 | B1.6 | Quy trình giải quyết xin nghỉ việc |

### b2. Tài chính và quản lý tài chính

| TT | Mã | B2. Tài chính và quản lý tài chính (13 quy trình) |
|---|---|---|
| 12 | B2.1 | Quy trình dự toán ngân sách |
| 13 | B2.2 | Quy trình kiểm toán nội bộ |
| 14 | B2.3 | Quy trình quản lý hợp đồng liên kết đào tạo với các cơ sở liên kết đào tạo |
| 15 | B2.4 | Quy trình tạm ứng kinh phí |
| 16 | B2.5 | Quy trình hoàn ứng kinh phí |
| 17 | B2.6 | Quy trình thu học phí sinh viên |
| 18 | B2.7 | Quy trình tính và chi trả lương - phụ cấp cho CBVC, NLĐ |
| 19 | B2.8 | Quy trình cấp phát chế độ bảo hiểm xã hội |
| 20 | B2.9 | Quy trình tổng hợp chi phúc lợi cho CBVC |
| 21 | B2.10 | Quy trình quản lý chi phí xăng dầu |
| 22 | B2.11 | Quy trình theo dõi công nợ |
| 23 | B2.12 | Quy trình quản lý ấn chỉ |
| 24 | B2.13 | Quy trình kiểm quỹ đơn vị |

### b3.1 Thư viện

| TT | Mã | B3.1 Thư viện (5 quy trình) |
|---|---|---|
| 25 | B3.1 | Quy trình tra cứu tài liệu |
| 26 | B3.2 | Quy trình mượn trả tài liệu |
| 27 | B3.3 | Quy trình biên mục tài liệu |
| 28 | B3.4 | Quy trình phục vụ trả tài liệu |
| 29 | B3.5 | Quy trình dịch vụ thông tin |

### b3.2 Trang thiết bị và CSVC khác

| TT | Mã | B3.2 Trang thiết bị và CSVC khác (2 quy trình) |
|---|---|---|
| 30 | B3.6 | Quy trình sửa chữa, bảo trì thiết bị, cải tạo, xây dựng |
| | B3.6a | - *Quy trình sửa chữa thiết bị và sữa chữa công cụ, dụng cụ dưới 20 triệu* |
| | B3.6b | - *Quy trình sửa chữa thiết bị và sữa chữa lớn điện - nước - công cụ, dụng cụ trên 20 triệu* |
| | B3.6c | - *Quy trình cải tạo, sửa chữa xây dựng dưới 1 tỷ* |
| | B3.6d | - *Quy trình cải tạo, sửa chữa xây dựng lớn hơn 1 tỷ, dưới 5 tỷ* |
| 31 | B3.7 | Quy trình mua sắm vật tư, thiết bị |
| | B3.7a | - *Các thủ tục mua sắm thiết bị - công cụ dụng cụ dưới 20 triệu* |
| | B3.7b | - *Các thủ tục mua sắm thiết bị - công cụ dụng cụ trên 20 triệu, dưới 100 triệu;* |
| | B3.7c | - *Các thủ tục mua sắm thiết bị - công cụ dụng cụ trên 100 triệu dưới 1 tỷ* |

### c. Hoạt động đào tạo

| TT | Mã | C1. Đào tạo Đại học chính quy (14 quy trình) |
|---|---|---|
| 32 | C1.1 | Quy trình thiết kế CTĐT |
| 33 | C1.2 | Quy trình lập kế hoạch đào tạo |
| 34 | C1.3 | Quy trình kiểm soát hoạt động đào tạo |
| 35 | C1.4 | Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của giảng viên |
| 36 | C1.5 | Quy trình tổ chức thi kết thúc học phần |
| 37 | C1.6 | Quy trình xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi kết thúc học phần bậc ĐH chính quy |
| 38 | C1.7 | Quy trình quản lý kết quả học tập |
| 39 | C1.8 | Quy trình giải quyết khiếu nại liên quan đến kết quả học tập |
| 40 | C1.9 | Quy trình xét cảnh báo học vụ và buộc thôi học |
| 41 | C1.10 | Quy trình tạm dừng tiến độ học tập |
| 42 | C1.11 | Quy trình đề nghị thôi học |
| 43 | C1.12 | Quy trình đề nghị vào học lại |
| 44 | C1.13 | Quy trình đề nghị học cùng lúc 2 chương trình |

| TT | Mã | C1. Đào tạo Đại học chính quy (14 quy trình) |
|---|---|---|
| 45 | C1.14 | Quy trình xét tốt nghiệp và cấp bằng tốt nghiệp |
| | C1.14a | - *Quy trình xét tốt nghiệp* |
| | C1.14b | - *Quy trình khai thông tin cấp bằng tốt nghiệp* |
| | C1.14c | - *Quy trình cấp giấy chứng nhận tốt nghiệp tạm thời* |
| | C1.14d | - *Quy trình cấp bản sao bằng tốt nghiệp* |
| | C1.14e | - *Quy trình điều chỉnh hộ tịch trong văn bằng tốt nghiệp* |
| **TT** | **Mã** | **C2. Đào tạo Đại học không chính quy (2 quy trình)** |
| 46 | C2.1 | Quy trình tổ chức thi tuyển sinh trình độ ĐH hệ vừa làm vừa học |
| 47 | C2.2 | Quy trình bảo mật đề thi, tổ chức thi trình độ ĐH hệ vừa làm vừa học |
| **TT** | **Mã** | **C3. Đào tạo sau đại học (4 quy trình)** |
| 48 | C3.1 | Quy trình đăng ký mở chuyên ngành đào tạo sau ĐH |
| 49 | C3.2 | Quy trình tuyển sinh sau ĐH |
| 50 | C3.3 | Quy trình kế hoạch đào tạo |
| 51 | C3.4 | Quy trình xét tốt nghiệp cấp văn bằng thạc sĩ, tiến sĩ |

### d. Quản lý nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ

| TT | Mã | D. Quản lý NCKH và CGCN (4 quy trình) |
|---|---|---|
| 52 | D1.1 | Quy trình thực hiện đề tài NCKH |
| | D1.1a | - *Quy trình theo dõi và quản lý đề tài KHCN cấp cơ sở (đề tài do giảng viên đảm nhiệm)* |
| | D1.1b | - *Quy trình theo dõi và quản lý đề tài KHCN cấp cơ sở (đề tài do sinh viên đảm nhiệm)* |
| | D1.1c | - *Quy trình theo dõi và quản lý đề tài KHCN cấp nhà nước, Bộ khác (không thuộc Bộ GD&ĐT), cấp Tỉnh/Thành phố và hợp đồng chuyển giao KH&CN* |
| | D1.1d | - *Quy trình theo dõi và quản lý đề tài khoa học công nghệ (KHCN) cấp Bộ GD&ĐT* |
| 53 | D1.2 | Quy trình đánh giá hiệu quả nghiên cứu |
| 54 | D1.3 | Quy trình thực hiện sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm NCKH |
| 55 | D1.4 | Quy trình xuất bản Tạp chí khoa học kỹ thuật Nông Lâm Nghiệp |

### e. Hợp tác quốc tế

| TT | Mã | E. Hợp tác quốc tế (5 quy trình) |
|---|---|---|
| 56 | E1.1 | Quy trình ký kết MOU |
| 57 | E1.2 | Quy trình tiếp nhận, quản lý dự án hợp tác quốc tế |
| 58 | E1.3 | Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn và du khảo |
| 59 | E1.4 | Quy trình mời, tiếp đón, tổ chức làm việc cho khách nước ngoài đến thăm/làm việc tại trường |
| 60 | E1.5 | Quy trình thực hiện thủ tục xuất nhập cảnh |

### f. Phục vụ sinh viên

| TT | Mã | F. Phục vụ sinh viên (12 quy trình) |
|---|---|---|
| 61 | F1.1 | Quy trình tổ chức tuần sinh hoạt công dân cho sinh viên |
| 62 | F1.2 | Quy trình tập huấn kỹ năng cho sinh viên |
| 63 | F1.3 | Quy trình tổ chức chương trình hoạt động kết nối sinh viên - doanh nghiệp |
| 64 | F1.4 | Quy trình giới thiệu việc làm bán thời gian cho sinh viên |
| 65 | F1.5 | Quy trình công tác giới thiệu việc làm cho sinh viên và hỗ trợ doanh nghiệp |
| 66 | F1.6 | Quy trình đánh giá điểm rèn luyện |
| 67 | F1.7 | Quy trình miễn giảm học phí |
| 68 | F1.8 | Quy trình phụ trách học bổng đồng hành |
| 69 | F1.9 | Quy trình công tác bảo hiểm y tế sinh viên |
| 70 | F1.10 | Quy trình tiếp nhận tân sinh viên vào nội trú KTX |
| 71 | F1.11 | Quy trình tổ chức mua vé xe về tết cho sinh viên |
| 72 | F1.12 | Quy trình tổ chức thi lấy bằng lái xe hạng A1 cho sinh viên |

### g. Các hoạt động khác

| TT | Mã | G. Hoạt động khác (02 quy trình) |
|---|---|---|
| 73 | G1.1 | Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền |
| | G1.1a | - *Quy trình thông tin tuyên truyền cho các sự kiện* |
| | G1.1b | - *Quy trình thực hiện bản tin nội bộ* |
| 74 | G1.2 | Quy trình cập nhật website đơn vị |

### 2.6. Phạm vi áp dụng hệ thống đảm bảo chất lượng

Phạm vi áp dụng của hệ thống ĐBCL cho toàn bộ các đơn vị (Phòng ban, Khoa, Trung tâm, phân hiệu, Viện trực thuộc Trường) cùng tất cả các CBVC, học viên đang tham gia công tác, học tập và nghiên cứu tại Trường.

### 2.7 Kiểm soát tài liệu

Các văn bản, hồ sơ và tài liệu của hệ thống ĐBCL trước khi đưa vào sử dụng phải tuân thủ theo quyết định số 848/QĐ-ĐHNL-HC ban hành ngày 05/04/2016 của Hiệu trưởng về Quy định tổ chức thực hiện công tác hành chính Trường ĐHNL TP.HCM.

Ngoài ra các tài liệu, hồ sơ liên quan đến hệ thống ĐBCL được lưu trữ và kiểm soát theo các quy trình sau:

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình kiểm soát hồ sơ (A1.4)*
- *Quy trình kiểm soát tài liệu (A1.5)*

# PHẦN 2
# ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

*Để hệ thống ĐBCL của Trường được thiết lập, triển khai, duy trì, giám sát và cải tiến liên tục đòi hỏi các cấp lãnh đạo phải hoàn toàn ủng hộ hoạt động này và tạo mọi điều kiện thuận lợi về nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực, tin lực) nhằm huy động tất cả các đơn vị (Phòng ban, Khoa, Trung tâm, Phân hiệu, Viện) cùng toàn thể các cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học đang tham gia công tác, học tập và nghiên cứu tại Trường có trách nhiệm và nghĩa vụ thực hiện và duy trì hệ thống ĐBCL bên trong theo quy định.*

*Bên cạnh đó, toàn bộ hoạt động ĐBCL theo AUN-QA được thể hiện qua vòng tròn chất lượng Deming, PDCA (Plan-Do-Check-Act). Chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Điều này cũng giống như điều trị bệnh, điều quan trọng là phải chữa cho toàn bộ cơ thể bệnh nhân chứ không phải cục bộ cho một bộ phận hoặc một nhóm bộ phận (triệu chứng) nào đó [1].*

# Chương 3
# TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

### 3.1. Trách nhiệm chung

Trường ĐHNL TP.HCM cam kết cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao theo định hướng đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững kinh tế - xã hội của đất nước, hội nhập khu vực và thế giới. Do đó, mọi nhu cầu của các đối tượng liên quan (người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng lao động…) về chất lượng sản phẩm đào tạo của Trường sẽ luôn luôn được BGH tiếp nhận và đáp ứng đến mức tối đa trong phạm vi nguồn lực của Trường có thể thực hiện được.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan (A1.3)*

### 3.2. Trách nhiệm của lãnh đạo các cấp

#### 3.2.1. Ban Giám Hiệu

BGH Trường có trách nhiệm thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL giáo dục bên trong tại Trường ĐHNLTP.HCM.

BGH cam kết tạo mọi điều kiện cho TT KT&ĐBCL chịu trách nhiệm triển khai và cải tiến liên tục hệ thống ĐBCL đến toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên và các đơn vị trực thuộc Trường (các khoa, phòng ban, trung tâm, phân hiệu, viện).

Phó Hiệu trưởng phụ trách ĐBCL của Trường được bổ nhiệm làm đại diện BGH với đầy đủ các quyền hạn cao nhất trong hệ thống ĐBCL. Phó Hiệu trưởng có những nhiệm vụ và quyền hạn sau:

- Giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý và điều hành các hoạt động ĐBCL giáo dục;

- Thay mặt Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về hiệu quả và chất lượng của việc duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL giáo dục bên trong của Trường;

- Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo với Hiệu trưởng về tình hình hoạt động ĐBCL tại Trường.

### 3.2.2. Lãnh đạo cấp phòng ban chức năng

Lãnh đạo cấp phòng ban chức năng có nhiệm vụ:

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;

- Triển khai đến các cán bộ, giảng viên, nhân viên về các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị;

- Phối hợp với TT KT&ĐBCL về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong;

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất cho BGH về tình hình hoạt động ĐBCL tại đơn vị.

Lãnh đạo TT KT&ĐBCL đại diện cho BGH, có những quyền và nghĩa vụ sau:

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;

- Đảm bảo rằng hệ thống ĐBCLđược thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến liên tục nhằm đảm bảo sự tương thích và phù hợp với thực tiễn của Trường;

- Nâng cao nhận thức và thông tin đầy đủ đến tất cả các đơn vị và cá nhân có liên quan về hệ thống ĐBCL và sự thay đổi các nhu cầu của khách hàng thường xuyên;

- Liên hệ với các cơ quan/ hệ thống ĐBCL bên ngoài Trườngnhằm đảm bảo tính hiệu quả và thực tiễn của hệ thống ĐBCL bên trong;

- Hoạch định, tổ chức, kiểm tra, giám sát và cải tiến hệ thống ĐBCL thông qua các hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ;

- Báo cáo định kỳ đến BGH về kết quả hoạt động của hệ thống ĐBCL và mọi nhu cầu về nguồn lực để cải tiến hệ thống.

**3.2.3. Lãnh đạo cấp khoa/bộ môn**

Lãnh đạo cấp khoa/ bộ môn có trách nhiệm:

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;

- Giải quyết các công việc liên quan đến công tác ĐBCL giáo dục được Hiệu trưởng giao;

- Chỉ đạo, phân công, giám sát đội ngũ giảng viên, nhân viên, kỹ thuật viên, hành chính thực hiện các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị;

- Phối hợp với TT KT&ĐBCL về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong;

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất cho BGH về tình hình hoạt động ĐBCL giáo dục.

**3.2.4. Lãnh đạo trung tâm/ viện**

Lãnh đạo trung tâm/ viện có trách nhiệm:

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị;

- Giải quyết các công việc liên quan đến công tác ĐBCL giáo dục được Hiệu trưởng giao;

- Triển khai các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị;

- Phối hợp với TT KT&ĐBCL về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong;

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất cho BGH về tình hình hoạt động ĐBCL giáo dục.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình thiết lập mục tiêu chất lượng năm học (A1.1)*
- *Quy trình đánh giá hiệu quả của hệ thống ĐBCL bên trong (A1.2)*

# Chương 4
# QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

## 4.1. Nguồn nhân lực

Trường ĐHNL TP.HCM là một trường ĐH đa ngành, đa lĩnh vực nên số lượng CBQL, giảng viên, nhân viên đã và đang phát triển mạnh. Đội ngũ CBQL, giảng viên và nhân viên của Trường đáp ứng được các yêu cầu về số lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức theo quy định. Tính đến ngày 31/12/2016, tổng số cán bộ, viên chức của trường là 887 người, bao gồm 609 cán bộ giảng dạy và 278 người cán bộ phục vụ. Về nhân sự phục vụ công tác ĐBCL, TT KT&ĐBCL hiện có 08 viên chức bao gồm 04 Thạc sĩ và 04 Cử nhân, đủ năng lực để triển khai các hoạt động theo chức năng nhiệm vụ được giao. Hằng năm, các viên chức chuyên trách đều được Trường tạo điều kiện tham gia các hoạt động đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả làm việc.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy chế tuyển dụng, sử dụng, quản lý viên chức và người lao động (B1.1)*
- *Quy chế đào tạo, bồi dưỡng trong và ngoài nước đối với viên chức và người lao động (B1.2)*
- *Quy chế đánh giá viên chức (B1.3)*
- *Quy trình giải quyết thủ tục ký tiếp hợp đồng (B1.4)*
- *Quy trình giải quyết thủ tục xét hết tập sự (B1.5)*
- *Quy trình giải quyết xin nghỉ việc (B1.6)*

## 4.2. Tài chính và quản lý tài chính

Trường ĐHNL TP.HCM là đơn vị trực thuộc Bộ GD&ĐT, được giao quyền tự chủ tài chính đơn vị sự nghiệp có thu, hạch toán độc lập, có con dấu riêng, có tài khoản riêng được mở tại kho bạc Nhà nước và ngân hàng để hoạt động, giao dịch. Trường luôn chấp hành quy định chi và sử dụng nguồn ngân

sách nhà nước theo đúng luật ngân sách và các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền. Nguồn tài chính của Trường được phân bổ, sử dụng căn cứ theo nghị định 43/2006/NĐ-CP. Các chế độ, định mức chi tiêu đều được ghi rõ trong quy chế chi tiêu nội bộ của Trường và được cập nhật thường xuyên qua các năm theo nhu cầu thực tế. Trường ĐHNL TP.HCM thực hiện chế độ kế toán, báo cáo, quyết toán theo Quyết định 19/2006/QĐ-BTC ngày 30/03/2006 của Bộ Tài chính về việc ban hành chế độ kế toán hành chính sự nghiệp.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình dự toán ngân sách (B2.1)*
- *Quy trình kiểm toán nội bộ (B2.2)*
- *Quy trình quản lý hợp đồng liên kết đào tạo với các cơ sở liên kết đào tạo (B2.3)*
- *Quy trình tạm ứng kinh phí (B2.4)*
- *Quy trình hoàn ứng kinh phí (B2.5)*
- *Quy trình thu học phí sinh viên (B2.6)*
- *Quy trình tính và chi trả lương - phụ cấp cho CBVC, NLĐ (B2.7)*
- *Quy trình cấp phát chế độ bảo hiểm xã hội (B2.8)*
- *Quy trình tổng hợp chi phúc lợi cho CBVC (B2.9)*
- *Quy trình quản lý chi phí xăng dầu (B2.10)*
- *Quy trình theo dõi công nợ (B2.11)*
- *Quy trình quản lý ấn chỉ (B2.12)*
- *Quy trình kiểm quỹ đơn vị (B2.13)*

**4.3. Thư viện, trang thiết bị và CSVC khác**

**** Thư viện***

Tính đến 31/12/2016, số đầu sách, giáo trình, tài liệu tham khảo được lưu trữ tại thư viện là 19.633 đầu ấn phẩm, trong đó có 6.897 đầu sách gắn với các ngành đào tạo có cấp bằng của Trường. Hàng năm, thư viện tiến hành bổ sung thêm số lượng giáo trình, sách tham khảo theo nhu cầu thực tế. Hiện nay,

thư viện đã thực hiện việc xây dựng nguồn tài nguyên điện tử và đưa vào sử dụng phần mềm quản trị CSDL điện tử Libol 5.5 để quản lý và nâng cao hiệu quả các khâu mượn trả, thống kê, tra cứu tài liệu, quản lý độc giả, biên mục tài liệu. Ngoài ra, theo định kỳ, thư viện khảo sát mức độ sử dụng thư viện về việc tra cứu, đọc mượn sách để có biện pháp đáp ứng ngày càng tốt hơn các nhu cầu của bạn đọc.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình tra cứu tài liệu (B3.1)*
- *Quy trình mượn trả tài liệu (B3.2)*
- *Quy trình biên mục tài liệu (B3.3)*
- *Quy trình phục vụ trả tài liệu (B3.4)*
- *Quy trình dịch vụ thông tin (B3.5)*

**** Trang thiết bị và CSVC khác***

Trong những năm qua, với phương châm đổi mới phương pháp giáo dục theo hướng đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động, Trường luôn chú trọng đầu tư mới, nâng cấp và sửa chữa CSVC, trang thiết bị phục vụ mục đích đào tạo và NCKH. Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và NCKH, đặc biệt là thiết bị thí nghiệm, thực hành luôn được ưu tiên xét duyệt đầu tư dựa trên nhu cầu thực tế.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình sửa chữa, bảo trì thiết bị, cải tạo, xây dựng (B3.6)*
- *Quy trình mua sắm vật tư, thiết bị (B3.7)*

**4.4. Thông tin nội bộ**

Để đảm bảo thông tin liên quan đến các quá trình của hệ thống ĐBCL được thông suốt và nhất quán giữa các đơn vị, phòng ban chức năng trong toàn trường, Trường chủ động xây dựng và duy trì hệ thống thông tin nội bộ, qua các kênh:

- Các cuộc họp định kỳ, kiểm tra, giám sát việc thực thi hệ thống ĐBCL.

- Hệ thống văn bản ban hành có liên quan đến công tác ĐBCL.
- Các quy trình, thủ tục điều hành trong hệ thống.
- Hệ thống Internet, email, website nội bộ…

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình thực hiện công tác thông tin tuyên truyền (G1.1)*
- *Quy trình cập nhật website đơn vị (G1.2)*

# Chương 5
# CÁC HOẠT ĐỘNG CỐT LÕI

## 5.1 Hoạt động lập kế hoạch, thực thi, đánh giá và cải tiến (PDCA)

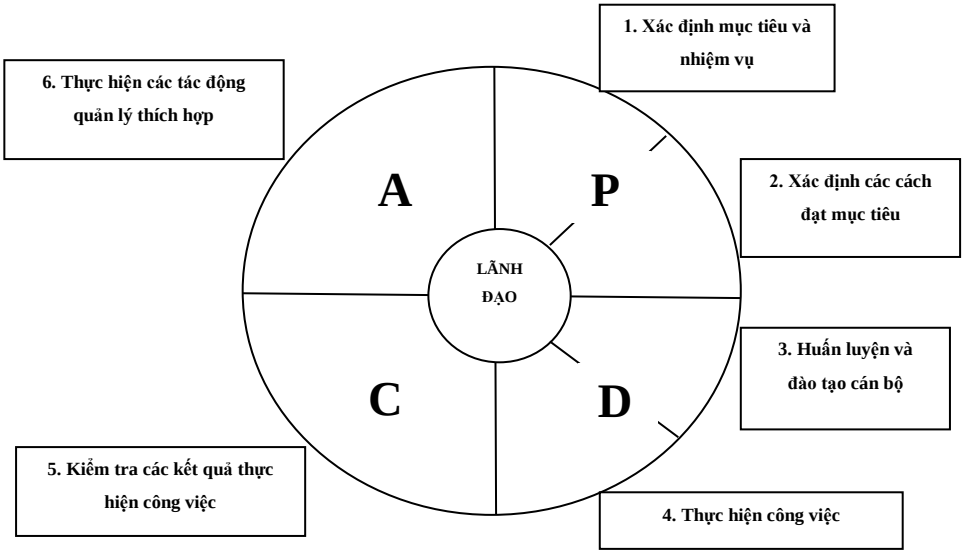
Toàn bộ hoạt động ĐBCL theo AUN-QA được thể hiện qua vòng tròn chất lượng Deming PDCA (Plan_Do_Check_Act). Chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Về tổng thể có thể tóm tắt nội dung của chu trình này như sau [1]:

P (plan): Lập kế hoạch, định lịch và phương pháp đạt mục tiêu

D (do): Đưa kế hoạch đã lập vào thực hiện

C (check): Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện

A (act): Thông qua các kết quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.




*(Nguồn: Tạ Thị Kiều An (2000))*

**5.2 Hoạt động đào tạo**

Trường ĐHNL TP.HCM áp dụng phương thức đào tạo theo học chế tín chỉ từ năm 2008. Với mục tiêu phấn đấu trở thành trường ĐH nghiên cứu tiên tiến trong khu vực và trên thế giới, hoạt động đào tạo tại Trường luôn gắn liền với xu hướng quốc tế hóa và hội nhập. Hiện nay, Trường có 12 chuyên ngành đào tạo bậc TS, 16 chuyên ngành đào tạo bậc ThS, 54 chuyên ngành đào tạo bậc ĐH, 02 chương trình tiên tiến, 05 CTĐT theo định hướng nghề nghiệp (POHE), 05 CTĐT chất lượng cao, và 05 chương trình liên kết đào tạo cử nhân quốc tế. Hằng năm, Trường cung cấp cho cả nước nhiều thế hệ kỹ sư, cử nhân, nhà nghiên cứu, nhà quản lý có trình độ cao từ các ngành nông, lâm, ngư nghiệp đến các ngành khoa học kỹ thuật công nghệ mới và khoa học xã hội theo nhu cầu của xã hội.

***Quy trình thực hiện:***

**Đào tạo Đại học chính quy**

- *Quy trình thiết kế CTĐT (C1.1)*
- *Quy trình lập kế hoạch đào tạo (C1.2)*
- *Quy trình kiểm soát hoạt động đào tạo (C1.3)*
- *Quy trình thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy chế giảng dạy của giảng viên (C1.4)*
- *Quy trình tổ chức thi kết thúc học phần (C1.5)*
- *Quy trình xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi kết thúc học phần bậc ĐH chính quy (C1.6)*
- *Quy trình quản lý kết quả học tập (C1.7)*
- *Quy trình giải quyết khiếu nại liên quan đến kết quả học tập (C1.8)*
- *Quy trình xét cảnh báo học vụ và buộc thôi học (C1.9)*
- *Quy trình tạm dừng tiến độ học tập (C1.10)*
- *Quy trình đề nghị thôi học (C1.11)*
- *Quy trình đề nghị vào học lại (C1.12)*
- *Quy trình đề nghị học cùng lúc 2 chương trình (C1.13)*
- *Quy trình xét tốt nghiệp và cấp bằng tốt nghiệp (C1.14)*

**Đào tạo Đại học không chính quy**

- *Quy trình tổ chức thi tuyển sinh trình độ ĐH hệ vừa làm vừa học (C2.1)*
- *Quy trình bảo mật đề thi, tổ chức thi trình độ ĐH hệ vừa làm vừa học (C2.2)*

**Đào tạo sau đại học**

- *Quy trình đăng ký mở chuyên ngành đào tạo sau ĐH (C3.1)*
- *Quy trình tuyển sinh sau ĐH (C3.2)*
- *Quy trình kế hoạch đào tạo (C3.3)*
- *Quy trình xét tốt nghiệp cấp văn bằng thạc sĩ, tiến sĩ (C3.4)*

**5.3 Hoạt động Quản lý NCKH và CGCN**

Trường ĐHNL TP.HCM định hướng sẽ trở thành trường ĐH nghiên cứu với chất lượng quốc tế. Do đó, việc đẩy mạnh hoạt động NCKH và CGCN được xem là một trong những mục tiêu hàng đầu của Trường. Trong giai đoạn 2012-2016, Trường có 115 bài báo đăng trên tạp chí nước ngoài có tính điểm IF; 03 văn bằng sở hữu trí tuệ; 10 công trình nổi bật tiêu biểu trong nghiên cứu và chuyển giao kết quả nghiên cứu giải quyết những vấn đề thực tiễn của địa phương và xã hội. Bên cạnh đó, Trường có 175 loại sản phẩm từ kết quả NCKH đã được hội đồng nghiệm thu công nhận (mô hình, bản vẽ, giống, công thức thức ăn, danh mục cá, danh mục cây trồng, quy trình công nghệ,…) góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, uy tín, thương hiệu, mối quan hệ hợp tác của Trường trong nước. Trường ĐHNL TP.HCM đã đăng ký và có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động KHCN cấp quốc gia số A-1308 do Bộ khoa học và công nghệ cấp ngày 27/5/2015.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình thực hiện đề tài NCKH (D1.1)*
- *Quy trình đánh giá hiệu quả nghiên cứu (D1.2)*
- *Quy trình thực hiện sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm NCKH (D1.3)*
- *Quy trình xuất bản tạp chí khoa học kỹ thuật Nông Lâm Nghiệp (D1.4)*

**5.4 Hoạt động Hợp tác quốc tế**

Công tác Hợp tác quốc tế luôn được lãnh đạo Trường xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập khu vực và toàn cầu hiện nay.

Thời gian qua, Trường luôn chủ động thiết lập và triển khai hiệu quả các mối quan hệ hợp tác mới. Các hợp tác này đã và đang được thực hiện tốt, đa dạng và phong phú cả về hình thức, số lượng và chất lượng. Hoạt động Hợp tác quốc tế nổi bật có thể kể đến là các CTĐT tiên tiến (chương trình Công nghệ thực phẩm hợp tác với trường ĐH UC. Davis – Hoa Kỳ, chương trình Thú y hợp tác với với ĐH Queensland, Úc); CTĐT trong nước liên kết với ĐH Newcastle (Úc) và ĐH Van Hall Larenstein (Hà Lan) các ngành: Thương Mại Quốc tế, Kinh doanh Quốc tế, Công nghệ sinh học,... Việc liên kết trong các chương trình hợp tác khác với các ĐH Hàn Quốc, Úc, Đài loan, Hà Lan, Hoa Kỳ, Malaysia, Israel, Thái lan,… sẽ tạo ra những cơ hội và điều kiện mới tích cực góp phần vào sự nghiệp NCKH và đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu thị trường lao động trong nước, khu vực và trên thế giới.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình ký kết MOU (E1.1)*
- *Quy trình tiếp nhận, quản lý dự án hợp tác quốc tế (E1.2)*
- *Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn và du khảo (E1.3)*
- *Quy trình mời, tiếp đón, tổ chức làm việc cho khách nước ngoài đến thăm/làm việc tại trường (E1.4)*
- *Quy trình thực hiện thủ tục xuất nhập cảnh (E1.5)*

**5.5 Hoạt động Phục vụ và hỗ trợ người học**

Trong giai đoạn 2012-2016, Trường ĐHNL TP.HCM đã thực hiện tốt sứ mạng đào tạo đội ngũ nguồn nhân lực có chất lượng quốc tế thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, đạt chuẩn về học thuật, đạo đức nghề nghiệp và tư duy sáng tạo. Người học luôn là đối tượng trung tâm của hoạt động đào tạo tại Trường.

Do đó, mọi nguồn lực của Trường được huy động để phục vụ tốt nhất cho quá trình dạy và học.

Trường đã cung cấp đầy đủ, kịp thời các văn bản của Nhà nước, quy định, thông báo của Trường giúp sinh viên hiểu rõ mục tiêu đào tạo; CTĐT và các yêu cầu khác về kiểm tra đánh giá. Tại Trường, người học được đảm bảo các chế độ chính sách xã hội theo quy định của Nhà nước; được tạo điều kiện tham gia các phong trào văn nghệ, TDTT; được đảm bảo an toàn; được tuyên truyền, giáo dục đạo đức, lối sống lành mạnh, tinh thần trách nhiệm, tôn trọng pháp luật, chủ trương, đường lối chính sách của Đảng. TT HTSV&QHDN của Trường đã có nhiều hoạt động hỗ trợ người học nhằm tăng tỷ lệ người tốt nghiệp có việc làm phù hợp với nghành nghề đào tạo và có năng lực đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình tổ chức tuần sinh hoạt công dân cho sinh viên (F1.1)*
- *Quy trình tập huấn kỹ năng cho sinh viên (F1.2)*
- *Quy trình tổ chức chương trình hoạt động kết nối sinh viên - doanh nghiệp (F1.3)*
- *Quy trình giới thiệu việc làm bán thời gian cho sinh viên (F1.4)*
- *Quy trình công tác giới thiệu việc làm cho sinh viên và hỗ trợ doanh nghiệp (F1.5)*
- *Quy trình đánh giá điểm rèn luyện (F1.6)*
- *Quy trình miễn giảm học phí (F1.7)*
- *Quy trình phụ trách học bổng đồng hành (F1.8)*
- *Quy trình công tác bảo hiểm y tế sinh viên (F1.9)*
- *Quy trình tiếp nhận tân sinh viên vào nội trú KTX (F1.10)*
- *Quy trình tổ chức mua vé xe về tết cho sinh viên (F1.11)*
- *Quy trình tổ chức thi lấy bằng lái xe hạng A1 cho sinh viên (F1.12)*

### 5.6 Hoạt động Kết nối và phục vụ cộng đồng

Song song với các hoạt động đào tạo, khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế, Trường ĐHNL TP.HCM rất chú trọng công tác kết nối và phục vụ cộng đồng.

Về các hoạt động dịch vụ phục vụ cộng đồng, Trường đã:

- Chuyển giao các kết quả nghiên cứu của các đơn vị thông qua các Trung tâm của Nhà trường như: Trung tâm Chuyển giao KHCN; Trung tâm Địa chính; Trung tâm Năng lượng và máy Nông nghiệp; TT Nhiệt lạnh; Trung tâm ươm tạo doanh nghiệp…

- Chuyển giao trực tiếp cho các công ty, doanh nghiệp, cho nông dân các địa phương, như:

- Chuyển giao quy trình sản xuất rau an toàn cho Đồng Nai và một số tỉnh lân cận;
- Chuyển giao một số giá thể trồng và gieo ươm các loại rau, hoa lan, hoa trang trí;
- Chuyển giao sản xuất các giống cá: Cá tra, basa, cá lăng, cá rô phi toàn đực…;
- Giống gà thả vườn, thức ăn chăn nuôi, phòng trừ dịch bệnh trên gia súc, gia cầm…;
- Máy sấy các loại nông sản, máy san phẳng lazer…

Bên cạnh đó, các hoạt động có ý nghĩa khác như: tổ chức hoạt động hiến máu nhân đạo 2 lần/năm; hoạt động phòng chống dịch bệnh cho gia súc; chiến dịch mùa hè xanh (tổng kết 10 năm: bằng khen Thành phố, 15 năm: bằng khen Thủ tướng, 20 năm: Huân chương lao động hạng 3, số liệu tại VP Đoàn TN); chương trình Xuân tình nguyện…

Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng trong thời gian qua đã góp phần khẳng định thương hiệu, chất lượng và giá trị của Trường ĐHNL TP.HCM đối với xã hội.

# PHẦN 3
# MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

*Để phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng, Trường chú trọng xây dựng và triển khai mô hình ĐBCL bên trong bao gồm:*

*- Các công cụ giám sát và đánh giá: tiến trình học tập của sinh viên; tỷ lệ đậu tốt nghiệp; tỷ lệ bỏ học; phản hồi từ thị trường lao động và cựu sinh viên; đánh giá hiệu quả nghiên cứu; đánh giá giảng viên do sinh viên thực hiện; đánh giá môn học và CTĐT; đánh giá các dịch vụ phục vụ sinh viên.*

*- Các công cụ ĐBCL đặc biệt: phân tích SWOT, thẩm định giữa các trường, hệ thống thông tin, sổ tay ĐBCL.*

*- Quy trình ĐBCL đặc biệt: ĐBCL hoạt động đánh giá sinh viên; ĐBCL đội ngũ chuyên trách; ĐBCL cơ sở vật chất, trang thiết bị và ĐBCL công tác hỗ trợ sinh viên.*

# Chương 6
# CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT

### 6.1. Tiến trình học tập của sinh viên

Trường đang vận hành theo quy chế 43 của Bộ Giáo dục-Đào tạo về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp ĐH, cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ.

Trường thành lập đội ngũ cố vấn học tập và Tổ tư vấn tâm lý nhằm mục đích theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho sinh viên từ học tập, rèn luyện, khoa học công nghệ, công tác sinh viên, chế độ chính sách đến sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống sinh viên, ...

Kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên sẽ được ghi nhận thông qua hệ thống điểm và đánh giá kết quả rèn luyện online của sinh viên. Kết quả được lưu vào hồ sơ quản lý sinh viên và được sử dụng để xét cho phép sinh viên đăng ký môn học, xét khen thưởng, kỷ luật, hay cấp học bổng cho sinh viên. Đây là một trong những kênh thông tin giúp cho Trường theo dõi việc học tập của sinh viên.

Bên cạnh đó, thông qua hệ thống đăng ký môn học trực tuyến, sinh viên, gia đình đều có thể theo dõi được quá trình học tập của sinh viên để kịp thời cảnh báo, ngăn ngừa, cải tiến. Các thông tin về cảnh báo sớm cũng được chuyển đến sinh viên qua email sinh viên, và chuyển đến phụ huynh thông qua kênh bưu điện.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình kiểm soát hoạt động đào tạo (C1.3)*
- *Quy trình quản lý kết quả học tập (C1.7)*
- *Quy trình đánh giá điểm rèn luyện (F1.6)*
- *Quy trình xét cảnh báo học vụ và buộc thôi học (C1.9)*

**6.2. Tỷ lệ đậu tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học**

Theo văn bản hợp nhất số 17/VBHN-BGDĐT ngày 15/5/2014 của Bộ GD&ĐT, hàng năm Phòng Đào tạo và Phòng Công tác sinh viên đều thống kê, theo dõi, về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của sinh viên. Ngoài ra, Trường áp dụng quy trình: giải quyết cho sinh viên tạm dừng tiến độ học tập; đề nghị thôi học, đề nghị vào học lại và quy trình xét miễn học phần và xét tốt nghiệp nhằm chuẩn hóa, đảm bảo các hoạt động đúng với quy định của Trường, đảm bảo quyền lợi của sinh viên.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình tạm dừng tiến độ học tập (C1.10)*
- *Quy trình đề nghị thôi học (C1.11)*
- *Quy trình đề nghị vào học lại (C1.12)*
- *Quy trình xét tốt nghiệp và cấp bằng tốt nghiệp (C1.14)*

**6.3. Phản hồi từ thị trường lao động và cựu sinh viên**

Để nâng cao chất lượng dạy và học, Trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ thị trường lao động và cựu sinh viên.

Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá ĐBCL, cùng với sự đóng góp ý kiến của các khoa chuyên ngành.

*Phản hồi từ thị trường lao động*

Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ Doanh nghiệp do TT HTSV&QHDN (định kỳ 2 năm/ lần) và các khoa/bộ môn thực hiện. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng công việc của sinh viên sau khi ra trường. Sau khi có số liệu thống kê khoa/bộ môn tiến hành phân tích, đánh giá và thực hiện điều chỉnh, bổ sung CTĐT.

*Phản hồi từ cựu sinh viên*

Khảo sát sinh viên chính quy mới tốt nghiệp ngay tại thời điểm làm thủ tục nhận bằng tốt nghiệp, do TT KT&ĐBCL thực hiện định kỳ 4 lần/1 năm. Nội dung khảo sát về:

- Thông tin việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp.

- Ý kiến sinh viên tốt nghiệp về CTĐT, công tác quản lý và phục vụ đào tạo của Trường.

Từ tháng 10/2017 việc khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua trang thông tin điện tử: http://danhgia.nlu.edu.vn. Sau khi hết thời gian khảo sát, TT KT&ĐBCL sẽ tiến hành thống kê kết quả và làm báo cáo gửi đến các đơn vị. Bên cạnh đó, Trung tâm cũng gửi kèm các ý kiến góp ý khác của sinh viên phân loại theo từng khoa/bộ môn để các khoa sử dụng trong quá trình đánh giá, cải tiến CTĐT.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan (A1.3)*

**6.4. Hiệu quả nghiên cứu**

Hoạt động NCKH đã được Trường đưa vào quy chế giảng viên thông qua quy định về định mức giờ chuẩn theo từng năm học. Các sản phẩm, bài báo là kết quả từ hoạt động NCKH được Trường đưa vào làm tiêu chí để đánh giá viên chức hàng năm.

Hàng năm Phòng Quản lý NCKH thống kê các đề tài NCKH, các bài báo, ấn phẩm đăng trên các tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước sau đó tiến hành phân tích về hiệu quả thực hiện NCKH của giảng viên và sinh viên, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình thực hiện đề tài NCKH (D1.1)*
- *Quy trình đánh giá hiệu quả nghiên cứu (D1.2)*
- *Quy trình thực hiện sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm NCKH (D1.3)*
- *Quy trình xuất bản tạp chí khoa học kỹ thuật Nông Lâm Nghiệp (D1.4)*

# CHƯƠNG 7
# CÁC CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ

## 7.1. Đánh giá giảng viên do sinh viên thực hiện

**** Khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên:***

- Tạo môi trường cho sinh viên nhận xét, góp ý về hoạt động dạy và học.
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong giảng dạy.
- Tạo kênh thông tin giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy.
- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên.

Khảo sát chất lượng giảng dạy của giảng viên được phòng CTSV thực hiện 2 lần/năm, vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các giảng viên cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng tham gia giảng dạy các học phần lý thuyết, thực hành hay thí nghiệm.

**** Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của Trường:***

Trường đã ban hành quy định số 993/QĐ-ĐHNL-TTKT-TCCB, Quy định về khảo sát ý kiến của người học đối với hoạt động giảng dạy của Trường Đại học Nông Lâm TP.HCM, là cơ sở để các đơn vị phối hợp thực hiện công tác khảo sát.

Phòng CTSV là đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện từ năm học 2012-2013 và định kỳ 1 lần/năm, ghi nhận những ý kiến phản hồi từ phía người học nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Trường.

## 7.2. Đánh giá môn học và chương trình đào tạo

Định kỳ 3 năm/lần, trước khi tiến hành rà soát, cập nhật, bổ sung CTĐT Trường tiến hành tham khảo ý kiến các nhà chuyên môn, nhà quản lý và khảo sát nhu cầu xã hội để điều chỉnh CTĐT theo hướng lấy người học làm TT, lấy nhu cầu về nguồn nhân lực cần thiết cho sự phát triển kinh tế xã hội làm mục

tiêu. Tất cả các ý kiến khảo sát, phản hồi được ghi nhận, phân tích và tiếp thu có chọn lọc phục vụ cho công tác điều chỉnh CTĐT.

Các khoa/bộ môn khi xây dựng CTĐT bắt buộc phải tổ chức hội thảo lấy ý kiến từ các doanh nghiệp để đảm bảo chương trình không lạc hậu so với nhu cầu tuyển dụng của các doanh nghiệp.

Cán bộ của khoa/bộ môn cũng thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn và dự giờ để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm.

Mỗi năm CTĐT có thể chỉnh sửa và cho phép thay đổi từ 5-10% để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội.

Hội đồng khoa học trường và hội đồng khoa học các khoa có nhiệm vụ đảm bảo tính khoa học và chính xác trong việc xây dựng CTĐT cho các ngành đào tạo trong toàn trường và cho từng đơn vị.

**7.3. Đánh giá kết quả nghiên cứu**

Hoạt động nghiên cứu của Trường hiện nay thông qua thực hiện đề tài NCKH các cấp, công bố bài báo khoa học và các hoạt động NCKH khác của giảng viên và sinh viên.

Đề tài các cấp được tiến hành hàng năm theo các bước: Đăng ký, xét duyệt, phê duyệt, kiểm tra tiến độ và nghiệm thu thanh toán đề tài. Các bước thực hiện này được chuẩn hóa theo các mốc thời gian theo đúng quy trình thực hiện đề tài NCKH.

Đối với các đề tài có khả năng thương mại hóa, Trường và các tác giả cùng ký thỏa thuận quyền SHTT. Trường ưu tiên cấp kinh phí hoàn thiện sản phẩm, quảng bá và hỗ trợ đăng ký SHTT. Các bước thực hiện được chuẩn hóa theo các mốc thời gian của quy trình quyền SHTT.

Hằng năm, Phòng quản lý NCKH có báo cáo thống kê về tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá sơ bộ các đề tài về số lượng và chất lượng.

**7.4. Đánh giá các dịch vụ phục vụ sinh viên**

Các hoạt động đóng góp cho xã hội và cộng đồng trong Trường gồm các lĩnh vực chính:

- Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.
- CGCN thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.
- Thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn.

Trường thường xuyên đánh giá sự đóng góp của mình cho xã hội và cộng đồng như sau:

**** Đối với việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội:***

- Thường xuyên đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy và đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực người học, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội.
- Khảo sát sinh viên tốt nghiệp về CTĐT.
- Khảo sát, hỏi ý kiến các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng về CTĐT cũng như mức độ thích ứng công việc của sinh viên.

**** Đối với việc CGCN thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước:***

- Lập các nhóm nghiên cứu trọng điểm.
- Lập hội đồng thẩm định các đề tài NCKH, các sản phẩm công nghệ của Nhà trường.
- Các báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng tài liệu tham khảo tại thư viện của Trường.
- Gởi các sản phẩm công nghệ tham gia các cuộc thi sáng tạo các cấp, đánh giá chất lượng sản phẩm.
- Tặng và áp dụng thí điểm và chuyển giao các sản phẩm công nghệ

**** Đối với việc thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn:***

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện lớn trong năm học như: Chiến dịch tình nguyện mùa hè xanh, chương trình Xuân tình nguyện, chương trình Tiếp sức mùa thi, chương trình Tiếp sức đến trường, Hiến máu nhân đạo, thứ 7 tình nguyện,…

- Thành lập đoàn cán bộ thực hiện thăm hỏi động viên đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động.

- Thực hiện khảo sát đánh giá hoạt động đối với tình nguyện viên và địa phương nơi thực hiện hoạt động.

- Sau mỗi hoạt động, Ban tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo cấp trên.

# Chương 8
# QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT

## 8.1. Đảm bảo chất lượng hoạt động đánh giá sinh viên

Đối với các học phần tổ chức thi kiểm tra ở cấp Trường, TT KT&ĐBCL đã ban hành quy trình thi kết thúc học phần. Trong đó mô tả rõ ràng các khâu từ lập kế hoạch tổ chức kỳ thi, chuẩn bị đề thi, chuẩn bị hồ sơ thi, tổ chức kỳ thi, chấm thi và nhận kết quả thi, phúc khảo điểm thi, bàn giao kết quả điểm thi và báo cáo và rút kinh nghiệm.

Đối với các học phần do khoa/bộ môn chịu trách nhiệm tổ chức thi kiểm tra phải tuân thủ quy trình kiểm soát đề thi, điểm thi và kết quả môn học, trong đó quy định rõ về các yêu cầu đối với giảng viên về cách thức kiểm tra, đánh giá, cho điểm…

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi kết thúc học phần bậc ĐH chính quy (C1.6)*
- *Quy trình tổ chức thi kết thúc học phần (C1.5)*
- *Quy trình quản lý kết quả học tập (C1.7)*
- *Quy trình giải quyết khiếu nại liên quan đến kết quả học tập (C1.8)*

Các quy trình này nhằm đảm bảo từ khâu lập kế hoạch thi, ra đề thi, giám sát thi, chấm thi đến công bố kết quả thi phải đảm bảo khách quan, công bằng.

## 8.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ chuyên trách

Tất cả các hoạt động của Trường từ việc tuyển dụng CBVC, đánh giá CBVC, hoạt động phát triển đội ngũ đến việc thăng chức đều dựa trên các điều luật, quy định của nhà nước.

Đối với việc tuyển dụng CBVC và người lao động, Trường ban hành và áp dụng "*Quy chế tuyển dụng, sử dụng, quản lý CBVC và người lao động*

*trường Đại học Nông Lâm TP.HCM*" (kèm quyết định số 2702/QĐ-ĐHNL-TCCB ngày 27/10/2014) nhằm đảm bảo tính thống nhất, công bằng, công khai, minh bạch.

Để phát triển đội ngũ, Trường ban hành và áp dụng theo "*Quy chế đào tạo, bồi dưỡng trong và ngoài nước đối với CBVC và người lao động"* (kèm quyết định số 2357/QĐ-ĐHNL-TCCB ngày 26/09/2014) nhằm khuyến khích CBVC không ngừng học tập nâng cao trình độ.

Trong công tác đánh giá CBVC, Trường có quy định về phân loại lao động, công tác thi đua- khen thưởng và được thực hiện hàng năm dựa trên báo cáo cá nhân, đánh giá của trưởng đơn vị, lãnh đạo Nhà trường. Công tác khen thưởng được thực hiện theo Quy chế Thi đua – Khen thưởng đối với viên chức hiện hành của nhà nước. Bên cạnh đó, việc xử lý kỷ luật viên chức được thực hiện theo *"Quy định về trình tự, thủ tục và hình thức xử lý kỷ luật viên chức Trường ĐHNL TP.HCM"* do Hiệu trưởng ban hành.

Việc thăng chức, được quy định rõ thông qua *"Quy chế bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, cho từ chức, lấy phiếu tín nhiệm viên chức quản lý các đơn vị trực thuộc ĐHNL TP.HCM"*từ việc giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm Hiệu trưởng đến các trưởng bộ môn. Tiêu chuẩn của từng chức danh trong đó chú trọng: bằng cấp; đạo đức phẩm chất; kinh nghiệm.

Ngoài ra, Trường còn có kế hoạch của Đảng trong công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp ủy và cán bộ lãnh đạo quản lý.

**8.3. Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị**

Trường có nhiều phòng thí nghiệm/xưởng thực hành, thực tập theo quy chuẩn, được trang bị các thiết bị hiện đại đáp ứng các yêu cầu triển khai kế hoạch đào tạo.

Các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành được khai thác và sử dụng đáp ứng nhu cầu của người học về trình độ kỹ thuật và có hiệu suất sử dụng cao. Các phòng thí nghiệm, thực hành của khoa/bộ môn/viện được khai thác và sử dụng

đúng với công năng thiết kế. Số giờ thực tập chuyên ngành được xếp đúng theo từng học kỳ của CTĐT nhằm khai thác có hiệu quả các thiết bị của xưởng.

Hàng năm, các khoa/bộ môn thực hiện việc tổng kết, đánh giá hiệu quả sử dụng các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành nhằm rút kinh nghiệm cho việc sử dụng khai thác trong những học kỳ tiếp theo. Để nâng cấp cơ sở vật chất và đáp ứng tính đồng bộ và hiệu quả sử dụng các thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành, hàng năm khoa lập các dự án trang bị các phòng thí nghiệm/xưởng thực tập mới theo yêu cầu trong thực tế sản xuất. Đồng thời khoa cũng lập kế hoạch mua sắm các thiết bị lẻ trình và được BGH phê duyệt trong kế hoạch chung của Nhà trường.

***Quy trình thực hiện:***

- *Quy trình sửa chữa, bảo trì thiết bị, cải tạo, xây dựng (B3.6)*
- *Quy trình mua sắm vật tư, thiết bị (B3.7)*

**8.4. Đảm bảo chất lượng công tác hỗ trợ sinh viên**

Ngoài giảng dạy và học tập, Trường còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác để hỗ trợ cho sinh viên về chế độ chính sách, NCKH, chỗ ở, chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý, hoàn thiện kỹ năng, việc làm sau khi tốt nghiệp,...

Phòng Công tác sinh viên thực hiện các chế độ miễn giảm học phí, học bổng khuyến khích kết quả học tập, học bổng khuyến tài kết quả tuyển sinh, đánh giá kết quả rèn luyện, công tác xã hội của sinh viên.

Phòng Hợp tác quốc tế hỗ trợ giới thiệu học bổng, trao đổi văn hoá với các trường ĐH quốc tế.

Nhằm đáp ứng nhu cầu nội trú của sinh viên, Trường hiện quản lý 06 khu KTX trong khuôn viên 05 ha, với tổng diện tích sàn xây dựng 27.787$m^2$ gồm 411 phòng và sức chứa 3.875 chỗ. Quy mô KTX của Trường đáp ứng tiêu chuẩn TCVN 3981-1985.

Nhà thi đấu và luyện tập TDTT đa môn được đầu tư xây dựng tương đối hiện đại với tổng diện tích 3.320 $m^2$, tạo điều kiện cho người học tham gia rèn luyện, thi

đấu nhiều nội dung TDTT. Trang thiết bị tại Nhà thi đấu được trang bị tương đối phong phú (sân bóng đá trong nhà, sân và dụng cụ môn Bóng truyền, cầu lông, bóng bàn…). Bên cạnh đó, Trường dành diện tích khoảng 18.732 $m^2$ để bố trí làm sân thể thao ngoài trời phục vụ các giải TDTT của Trường cũng như nơi tổ chức rèn luyện của sinh viên. Nhằm tạo môi trường tốt nhất cho sinh viên tham gia rèn luyện TDTT, năm 2013, thực hiện "xã hội hóa giáo dục", Trường đã hợp tác đầu tư 06 sân cỏ nhân tạo, đường chạy tiêu chuẩn cũng như công trình phụ trợ với khuôn viên 10.200$m^2$. Ngoài khuôn viên này, Trường còn có các khu vực sân thể thao nằm trong khuôn viên KTX (sân đa môn, sân bóng chuyền...).

Trạm Y tế thực hiện chăm sóc sức khỏe cho học sinh, sinh viên, sơ cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển lên tuyến trên trong trường hợp cần thiết. Hàng năm vào đầu học kỳ, Phòng Công tác sinh viên và Trạm Y tế có tổ chức đăng ký BHYT, BHTN cho các sinh viên khi có nhu cầu; tổ chức khám sức khỏe cho sinh viên năm nhất; tổ chức thực hiện công tác phòng bệnh, phòng dịch, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng chống các tai nạn thương tích, các bệnh xã hội.

Trung tâm Hỗ trợ sinh viên và Quan hệ doanh nghiệp hỗ trợ tìm việc làm thêm cho các sinh viên có hoàn cảnh khó khăn; thường xuyên tổ chức huấn luyện các kĩ năng cần thiết cho sinh viên trong cuộc sống và học tập. Đây cũng là cầu nối giữa doanh nghiệp và sinh viên, hỗ trợ sinh viên tìm kiếm các suất học bổng, tham quan nhà máy xí nghiệp, tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề rèn luyện kỹ năng, giới thiệu việc làm cho sinh viên.

Trường thành lập Đội ngũ cố vấn học tập, Tổ tư vấn tâm lý gồm các giảng viên và cán bộ phòng ban giàu kinh nghiệm nhằm tư vấn, giải đáp thắc mắc và giúp đỡ sinh viên từ học tập rèn luyện đến chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý.

Đoàn Thanh niên và Hội Sinh viên trường và khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động, hội thao, văn hóa văn nghệ, các buổi sinh hoạt học thuật và phát triển kỹ năng mềm, câu lạc bộ tiếng Anh, ... thu hút rất nhiều sinh viên tham gia.

Định kỳ mỗi năm 1 lần, khoa/bộ môn và Trường có tổ chức buổi gặp gỡ đối thoại giữa sinh viên với BGH, lãnh đạo khoa, lãnh đạo các phòng ban để giải đáp những câu hỏi, thắc mắc nhằm giải quyết kịp thời những yêu cầu chính đáng của sinh viên.

# Chương 9
# CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT

## 9.1. Phân tích SWOT

Theo chu kỳ 5 năm, Trường thực hiện tổng kết đánh giá hoạt động và xây dựng chiến lược phát triển. Trong quá trình đánh giá, công cụ SWOT được sử dụng nhằm phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức đối với việc thực hiện tầm nhìn và sứ mạng, làm nền tảng xây dựng chiến lược phát triển Trường ở các giai đoạn tiếp theo. Kết quả phân tích SWOT không chỉ được sử dụng trong công tác ĐBCL mà còn là công cụ hữu dụng để cấp quản lý rà soát, đánh giá môi trường bên trong và bên ngoài của các hoạt động tại Trường.

Phân tích SWOT được thực hiện bởi Ban soạn thảo chiến lược cùng sự tham mưu của lãnh đạo các đơn vị. Dựa trên ma trận SWOT, chiến lược phát triển Trường được xây dựng cho trung hạn và cụ thể hóa thành hành động trong ngắn hạn. Kết quả phân tích được công bố để lấy ý kiến đóng góp của toàn thể CBVC. Văn bản ban hành kế hoạch chiến lược Trường sẽ được đưa ra thống nhất ý kiến tại hội nghị CBVC theo chu kỳ đánh giá chất lượng. Từ đó, các đơn vị xây dựng kế hoạch hoạt động trong năm.

## 9.2. Thẩm định giữa các trường

Việc thẩm định giữa các trường sẽ được Trường thực hiện thông qua đánh giá ngoài cấp cơ sở theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục-Đào tạo và cấp CTĐT theo AUN-QA. Việc thẩm định, đánh giá này sẽ giúp Trường chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm với các trường khác. Qua đó, Trường xác định được vị trí trong hệ thống giáo dục của Việt Nam, khu vực và trên thế giới.

Trường được Bộ Giáo dục-Đào tạo phân công là cụm trưởng cụm III, Phong trào thi đua Đổi mới sáng tạo trong dạy và học. Đây là hoạt động nhằm đánh giá thẩm định giữa các trường trên 8 lĩnh vực quan trọng: công tác đào tạo; hoạt động khoa học và công nghệ; công tác hội nhập; quản trị ĐH; công tác

đảm bảo và kiểm định chất lượng; công tác cơ sở vật chất; công tác kế hoạch tài chính và công tác sinh viên.

### 9.3. Hệ thống thông tin

#### 9.3.1. Hệ thống thông tin quản lý

Trường đang rất chú trọng đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng CNTT làm nền tảng cho các hoạt động cốt lõi và vận hành tốt hệ thống ĐBCL bên trong.

Về phần mềm quản lý: Hệ thống quản lý đào tạo đã đi vào hoạt động, mang lại nhiều lợi ích cho sinh viên, giảng viên trong việc thực hiện các hoạt động học tập và giảng dạy.

Hệ thống CNTT của các phòng ban chuyên môn trong Trường như Phòng TCCB, NCKH, KHTC, Hành chính... đều được xây dựng để đáp ứng các yêu cầu chuyên biệt.

Giải pháp CNTT tổng thể đã được phê duyệt để kết nối các hệ thống bên trong Trường và đáp ứng yêu cầu công tác ĐBCL trong giai đoạn mới, như: Hệ thống quản lý công việc (Task Management), hệ thống khảo sát trực tuyến (Online Survey), hệ thống tích hợp E-learning và ngân hàng câu hỏi thi, hệ thống quản lý công văn giấy tờ (Document Management System),...Qua đó, việc thống kê, phân tích và xử lý các dữ liệu sẽ nhanh chóng, nhất quán hơn. Như vậy, công tác quản trị ĐH sẽ được cải tiến theo hướng hiện đại và phù hợp với xu thế phát triển của thế giới.

#### 9.3.2. Hệ thống thông tin công chúng

Qua hệ thống website chính thống của trường/khoa/phòng, Trường còn sử dụng các kênh thông tin khác như facebook, email, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với sinh viên. Hệ thống tư vấn cho sinh viên được thực hiện online theo 2 cấp (Trường và khoa) để cán bộ tư vấn có thể xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của sinh viên một cách kịp thời.

Sinh viên có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường.

Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống cơ sở dữ liệu của sinh viên được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng Đào tạo, phòng Công tác sinh viên, phòng Kế hoạch tài chính, Trung tâm Khảo thí và ĐBCL; các khoa/bộ môn đều có website riêng để cập nhật thông tin, sự kiện.

Các tin tức cập nhập, các thông báo trên website chính của Trường đều được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Tổ quản trị mạng để kiểm tra và đăng tin.

Hệ thống thông tin điện tử là kênh thông tin chủ đạo trong việc thực hiện công tác quản lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị và cá nhân trong toàn Trường.

**9.4. Sổ tay đảm bảo chất lượng**

Từ năm 2006, Trường xây dựng hệ thống ISO 9001-2000 và ban hành phiên bản Sổ tay chất lượng đầu tiên. Sau đó, theo chu kỳ 2 năm một lần, Trường đều có bản hiệu chỉnh cho Sổ tay chất lượng. Đến năm 2017, đáp ứng yêu cầu kiểm định cấp CTĐT theo AUN-QA, cuốn Sổ tay ĐBCL chính thức được điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện thực tế của Trường. Tất cả hoạt động ĐBCL tại Trường đều được vận hành dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống ĐBCL bên trong. Cấu trúc của Sổ tay ĐBCL được chia làm 3 phần: nền tảng ĐBCL, điều kiện ĐBCL và mô hình ĐBCL bên trong. Sổ tay ĐBCL đã phổ biến đầy đủ thông tin về hệ thống ĐBCL cũng như sứ mạng, mục tiêu, tầm nhìn và triết lý ĐBCL của Trường đến toàn thể CBVC, nhân viên và người học.

Thông qua việc quản lý và phân bổ nguồn lực cho các hoạt động cốt lõi, Trường đang rà soát, xây dựng lại để hoàn chỉnh các quy trình công việc. Các hoạt động này đều được được triển khai thực hiện theo chu trình Deming – PDCA, nhằm đảm bảo sự thống nhất và hiệu quả. Theo đó, hệ thống ĐBCL đã được xây dựng, hoàn thiện và triển khai thực hiện đồng bộ trong toàn Trường.

## LỜI KẾT

Cùng với xu thế khu vực hóa và toàn cầu hóa hiện nay, nền giáo dục nước ta đã và đang có chững chuyển biến mạnh mẽ. Trong đó, chất lượng giáo dục Đại học trở thành một thách thức to lớn đối với việc cung ứng nguồn nhân lực chất lượng tương thích với nhu cầu xã hội trong nước, khu vực ASEAN và trên thế giới. Là một trong những trường có truyền thống đào tạo lâu dài tại khu vực phía Nam, Trường ĐHNL TP.HCM đã xác định mục tiêu chiến lược là tiếp tục xây dựng, phát triển thành một trường ĐH có chất lượng về đào tạo, nghiên cứu, chuyển giao khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế, sánh vai với các trường ĐH tiên tiến trong khu vực và trên thế giới.

*"Chất lượng - Hội nhập - Phát triển"* có phải là lời khẳng định cho các thế hệ CBVC, nhân viên, sinh viên đã và đang học tập và làm việc tại Trường?

Để làm được điều đó, phải kể đến sự đóng góp rất quan trọng và to lớn của các lãnh đạo, CBQL, những người đã, đang và sẽ hướng Trường vươn tầm quốc tế. Theo đó, hoạt động ĐBCL chắc chắn sẽ trở thành một hoạt động không thể thiếu đối với sự phát triển bền vững của Trường. Nối tiếp những yêu cầu của công tác ĐBCL, Sổ tay ĐBCL của Trường được xây dựng với mục đích phổ biến và triển khai tất cả nội dung, quy trình của hệ thống ĐBCL bên trong đến toàn thể cán bộ, viên chức và học viên của Trường.

Kính chúc sức khỏe và thành công!

Trân trọng.

**HIỆU TRƯỞNG**

**GS.TS.NGƯT NGUYỄN HAY**

# DANH SÁCH
# CÁC THÀNH VIÊN THAM GIA BIÊN SOẠN

| STT | HỌ VÀ TÊN | CHỨC VỤ | PHỤ TRÁCH |
|---|---|---|---|
| 1 | GS.TS.NGƯT Nguyễn Hay | Hiệu trưởng | Chỉ đạo và phê duyệt |
| 2 | PGS.TS Dương Duy Đồng | Phó hiệu trưởng | Chỉ đạo nội dung |
| 3 | ThS. Mai Anh Thơ | Giám đốc TT KT&ĐBCL | Biên tập và tổng hợp chung |
| 4 | ThS. Võ Ngàn Thơ | Phó Giám đốc TT KT&ĐBCL | Biên tập và tổng hợp chung |
| 5 | Võ Minh Mẫn | Chuyên viên | Tổng hợp và mã hóa quy trình lên website |
| 6 | Đỗ Thị Mỹ Thơ | Chuyên viên | Tổng hợp nội dung |

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

**Tiếng Việt**

1. Tạ Thị Kiều An (chủ biên) (2000), *Quản lý chất lượng toàn diện*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

2. Bộ Giáo dục – Đào tạo (2010), *Đề án Xây dựng và phát triển hệ thống kiểm định chất lượng giáo dục đối với giáo dục Đại học và Trung cấp chuyên nghiệp giai đoạn 2011 – 2020*.

3. Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh (2016), *Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA*, NXB Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.

4. Đại học Sư phạm Kỹ Thuật Tp. Hồ Chí Minh (2016), *Sổ tay đảm bảo chất lượng.*

5. Trường Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh (2017), *Báo cáo tự đánh giá cấp trường*.

6. Trường Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh (2014), *Các quy định, quy chế về công tác tổ chức của Trường Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh.*

7. Trường Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh (2016), *Quy trình, thủ tục giải quyết công việc tại các phòng ban chức năng Trường Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh.*

8. Trường Đại học Nông Lâm Tp.Hồ Chí Mnh (2010), *Sổ tay chất lượng*.

**Tiếng Anh**

9. Asean University Network (2015), *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level* (version 3.0), Chulalongkon University, Thailand.

# PHỤ LỤC

1. Các văn bản pháp luật
2. Các quy chế, quy trình
3. Các phiếu khảo sát

*(Truy cập tại website: http://dbcl.nlu.edu.vn)*




**TRUNG TÂM KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

Phòng 207, Tòa nhà Điều hành, Trường đại học Nông Lâm TP.HCM

Khu phố 6, phường Linh Trung, quận Thủ Đức, TP.HCM

**Điện thoại:** (028) 37.245.870

**Email:** ttkt@hcmuaf.edu.vn

**Website:** dbcl.nlu.edu.vn