

Số: 826/QĐ-ĐHHS

TP. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 3... năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc ban hành Sổ tay Đảm bảo chất lượng

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

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 Quy chế đào tạo trình độ đại học ban hành kèm theo Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 03 năm 2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

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

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Hoa Sen ban hành kèm theo Quyết định số 2652/QĐ-ĐHHS ngày 01 tháng 11 năm 2023 của Hội đồng Trường Đại học Hoa Sen;

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

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Sổ tay Đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Hoa Sen.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Trường, Trưởng/ Phó Trưởng phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng, Trưởng/ Phó Trưởng các đơn vị, Trưởng/ Phó Trưởng các Khoa, Giám đốc chương trình, giảng viên và nhân viên có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng Trường;
- Lưu: VT, P.KT-ĐBCL.

#### HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS. Võ Thị Ngọc Thúy




BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

# SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Ban hành kèm theo Quyết định số . 826 / QĐ-ĐHHS  
ngày . 27 tháng . 3... năm 2024 của Trường Đại học Hoa Sen

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 03 năm 2024

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

	<b>Biên soạn</b>	<b>Thẩm định</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ tên</b>	Lê Hữu Sơn	Phan Thị Việt Nam	Võ Thị Ngọc Thúy
<b>Chức danh</b>	Phó Trưởng phòng Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng	Phó Hiệu trưởng	Hiệu trưởng
<b>Ký tên</b>			
<b>Ngày/tháng/năm</b>	6/3/2024	26/3/2024	27/3/2024

### DANH SÁCH ĐƠN VỊ/CÁ NHÂN GIỮ TÀI LIỆU NÀY

<b>TT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Bản gốc/ Bản chính/ Bản sao</b>	<b>Bản cứng/ Bản mềm</b>
1	Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Sen	Bản chính	Bản cứng Bản mềm file .pdf
2	Trưởng các đơn vị thuộc Trường Đại học Hoa Sen	Bản sao	Bản cứng
3	Văn phòng Trường	Bản gốc	Bản cứng Bản mềm file .pdf và file .word

THEO DÕI SỬA ĐỔI VĂN BẢN

Lần ban hành	Ngày ban hành	Mục sửa	Nội dung sửa
01	21/12/2018	–	Ban hành lần đầu
02	18/10/2022	Phần I	Điều chỉnh các thông tin khái quát về Trường; tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục; cơ cấu tổ chức của Trường.
		Phần II	Điều chỉnh chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng của Trường.
		Phần III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều chỉnh mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA.</li> <li>- Điều chỉnh cấu trúc hệ thống ĐBCL và trách nhiệm các bên liên quan trong hệ thống ĐBCL.</li> <li>- Bổ sung mô hình hệ thống ĐBCL bên trong theo AUN-QA.</li> <li>- Bổ sung hệ thống văn bản quản lý.</li> </ul>
		Phần IV	Điều chỉnh và bổ sung công cụ giám sát và công cụ đánh giá.
		Phần V	Điều chỉnh và bổ sung quy trình ĐBCL và công cụ ĐBCL.
03	Theo ngày duyệt	Toàn văn bản	Cập nhật danh mục từ viết tắt. Cập nhật tên các đơn vị trực thuộc Trường.
		Phần I	Cập nhật các thông tin tổng quan về Trường.
		Phần III	Cập nhật mục 5. Hệ thống văn bản quản lý
		Phần V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật mục 1.1. bảng 3. Quy định về hình thức đánh giá và thời lượng thi theo số tín chỉ của học phần.</li> <li>- Cập nhật mục 1.4: bổ sung chương trình Field trip.</li> <li>- Cập nhật mục 2.2. Đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng.</li> </ul>



## MỤC LỤC

<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	
<b>LỜI NÓI ĐẦU</b> .....	
<b>PHẦN I. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN</b> .....	<b>1</b>
1. Khái quát về Trường Đại học Hoa Sen.....	1
2. Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục.....	2
3. Cơ cấu tổ chức Trường Đại học Hoa Sen.....	2
<b>PHẦN II. CHÍNH SÁCH VÀ MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b> .....	<b>4</b>
1. Chính sách chất lượng.....	4
2. Mục tiêu chất lượng.....	5
<b>PHẦN III. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b> .....	<b>6</b>
1. Mục tiêu xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng.....	6
2. Mô hình đảm bảo chất lượng.....	6
3. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.....	7
4. Trách nhiệm các đơn vị trong hệ thống đảm bảo chất lượng.....	8
5. Hệ thống văn bản quản lý.....	9
6. Điều kiện đảm bảo chất lượng.....	12
7. Phạm vi áp dụng của hệ thống đảm bảo chất lượng.....	12
<b>PHẦN IV. CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ</b> .....	<b>13</b>
1. Công cụ giám sát.....	13
2. Công cụ đánh giá.....	14
<b>PHẦN V. QUY TRÌNH VÀ CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b> .....	<b>18</b>
1. Quy trình đảm bảo chất lượng.....	18
2. Công cụ đảm bảo chất lượng.....	20
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>23</b>

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TT	Từ viết tắt	Nghĩa của từ
1	AUN-QA	ASEAN University Network – Quality Assurance
2	CTĐT	Chương trình đào tạo
3	ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
4	NCKH	Nghiên cứu khoa học
5	P.CNTT	Phòng Công nghệ thông tin
6	P.ĐTĐH	Phòng Đào tạo đại học
7	P.KT-ĐBCL	Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng
8	P.NS	Phòng Nhân sự
9	P.QLCSVC	Phòng Quản lý cơ sở vật chất
10	PDCA	Plan – Do – Check - Act
11	SV	Sinh viên
12	Trường	Trường Đại học Hoa Sen
13	TT.TT&TN-VLSV	Trung tâm Truyền thông và Trải nghiệm - Việc làm sinh viên

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

## LỜI NÓI ĐẦU

Trường Đại học Hoa Sen với tầm nhìn trở thành trường đại học đạt chuẩn quốc tế, theo hướng ứng dụng, do đó ĐBCL là một công tác quan trọng trong hoạt động của Trường.

Trường xác định một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong hoạt động là xây dựng một hệ thống ĐBCL chặt chẽ hướng đến đạt mục tiêu chất lượng. Các hoạt động ĐBCL đều được thực hiện dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống ĐBCL bên trong, đây là nhân tố quyết định thành công của công tác ĐBCL của Trường. Trường đặt ra mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong và đồng thời phổ biến các nội dung, quy trình của hệ thống này đến toàn bộ nhân sự và SV. Để đạt được điều này, P.KT-ĐBCL là đơn vị chuyên trách về hoạt động ĐBCL đã xây dựng Sổ tay ĐBCL nhằm cung cấp các thông tin hữu ích đến các đối tượng liên quan trong và ngoài Trường. Sổ tay ĐBCL được xây dựng dựa trên cơ sở tham khảo các trường, hệ thống ĐBCL bên trong của Bộ Giáo dục và Đào tạo và AUN-QA.

P.KT-ĐBCL mong nhận được các ý kiến đóng góp của các đơn vị và cá nhân để không ngừng hoàn thiện Sổ tay ĐBCL của Trường. Mọi ý kiến đóng góp có liên quan xin vui lòng phản hồi qua địa chỉ email: [qa@hoasen.edu.vn](mailto:qa@hoasen.edu.vn) hoặc số điện thoại: (028) 7309 1991, ext: 4740.

Trân trọng cảm ơn!

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

## PHẦN I. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

### 1. Khái quát về Trường Đại học Hoa Sen

Lịch sử phát triển của Trường bắt đầu từ năm 1991, trải qua hơn 30 năm hình thành và phát triển:

- Ngày 12/8/1991, Trường Nghiệp vụ Tin học và Quản lý Hoa Sen được thành lập theo Quyết định số 257/QĐ-UB của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh bởi Hiệp hội Xuất nhập khẩu và Hợp tác Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh (viết tắt là INFOTRA) dưới sự bảo trợ từ phía Pháp là Tòa Đô chánh Paris, Phòng Thương mại và Công nghiệp Versailles Val d'Oise-Yvelines (CCIV) và Hiệp hội Lotus France.

- Ngày 27/4/1999, Trường Cao đẳng Bán công Hoa Sen được thành lập theo Quyết định số 115/1999/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trên cơ sở Trường Nghiệp vụ Tin học và Quản lý Bán công Hoa Sen.

- Ngày 30/11/2006, Trường Cao đẳng Bán công Hoa Sen chính thức trở thành Trường Đại học Hoa Sen theo Quyết định số 274/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Trường bắt đầu tuyển sinh đại học khóa đầu tiên vào năm học 2006 - 2007 với các ngành đào tạo bậc đại học, cao đẳng và kỹ thuật viên theo hệ chính quy. Năm 2016, Bộ Giáo dục và Đào tạo cấp phép cho Trường đào tạo trình độ thạc sĩ ngành Quản trị kinh doanh và Ngôn ngữ Anh.

Trường hiện đang đào tạo 38 CTĐT bậc đại học và 3 CTĐT bậc thạc sĩ thuộc các lĩnh vực kinh tế, công nghệ, khoa học xã hội, ngôn ngữ, du lịch và nghệ thuật. Ngoài hệ chính quy, Trường còn đào tạo các CTĐT trực tuyến và liên kết đào tạo với VATEL International Business School Hotel & Tourism Management (Pháp) và De Montfort University (Anh).

Trường có hơn 70 đối tác quốc tế trong lĩnh vực đào tạo, trao đổi giảng viên, SV và trao đổi văn hóa. Một số đối tác chính như De Montfort University (Anh), San Francisco State University (Mỹ), Western Sydney University (Úc), Massey University (New Zealand), Dalhousie University (Canada), ... Trường cũng là thành viên của các tổ chức Hiệp hội Thương mại Hoa Kỳ tại Việt Nam (AmCham Vietnam), thành viên của Tổ chức Đại học Pháp ngữ (AUF), thành viên của Phòng Thương mại Châu Âu tại Việt Nam (Eurocham). Các mối quan hệ hợp tác quốc tế đã mở ra nhiều cơ hội học tập, tham quan và trao đổi văn hóa cho SV Trường và các trường đối tác.



Với mô hình đào tạo đẳng cấp quốc tế và môi trường học tập năng động, sáng tạo và gắn liền với thực tiễn đời sống, Trường Đại học Hoa Sen góp phần tạo ra nguồn lao động chất lượng cao đáp ứng nhu cầu xã hội. Tỷ lệ SV tốt nghiệp có việc làm đạt 95%.

Trường hiện có 4 cơ sở đào tạo tại Thành phố Hồ Chí Minh:

- Trụ sở chính: 08 Nguyễn Văn Tráng, phường Bến Thành, Quận 1.
- Cơ sở Thành Thái: 7/1 Thành Thái, phường 14, Quận 10.
- Cơ sở Cao Thắng: 93 Cao Thắng, phường 3, Quận 3.
- Cơ sở Quang Trung: Đường số 3, Công viên phần mềm Quang Trung, phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12.

## **2. Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục**

### **2.1. Tầm nhìn**

Trở thành trường đại học đạt chuẩn quốc tế, theo hướng ứng dụng.

### **2.2. Sứ mạng**

Đào tạo người học có kiến thức sâu rộng, tinh thần doanh chủ, có khả năng tự khẳng định bằng cách thể hiện sự khác biệt và vượt trội, có khát vọng cống hiến và phục vụ cộng đồng.

### **2.3. Giá trị cốt lõi**

- Tiêu chuẩn quốc tế
- Tôn trọng khác biệt
- Thực học thực làm
- Tinh thần doanh chủ
- Trải nghiệm sống động

### **2.4. Triết lý giáo dục**

Tinh thần Giáo dục khai phóng.

## **3. Cơ cấu tổ chức Trường Đại học Hoa Sen**

Cơ cấu tổ chức của Trường bao gồm:

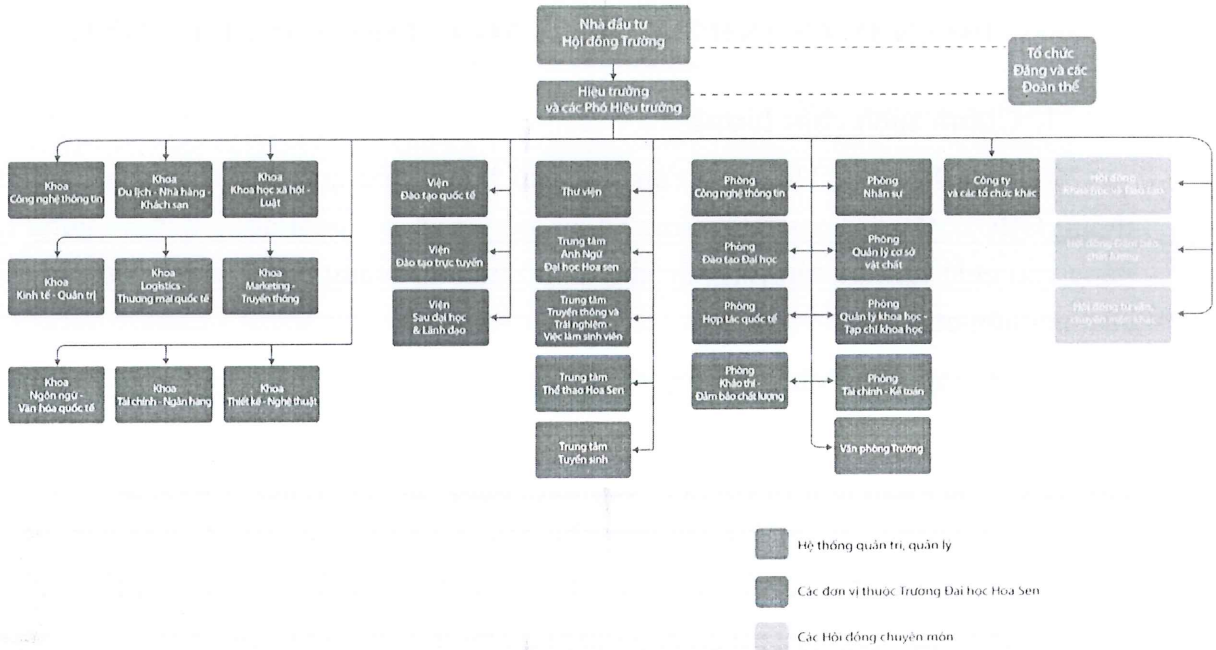
- Hội đồng Trường và các Hội đồng chuyên môn gồm Hội đồng Khoa học và Đào tạo, Hội đồng ĐBCL giáo dục và các Hội đồng tư vấn chuyên môn khác.

- Tổ chức Đảng và đoàn thể gồm Đảng bộ, Công đoàn, Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh, Hội SV.

- Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng.

- 09 Khoa, 03 Viện, 04 Trung tâm, 09 Phòng và Thư viện.





**Hình 1. Sơ đồ tổ chức Trường Đại học Hoa Sen**

## PHẦN II. CHÍNH SÁCH VÀ MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

### 1. Chính sách chất lượng

Trường Đại học Hoa Sen cam kết vận hành hiệu quả và kiểm soát chặt chẽ hệ thống ĐBCL, thường xuyên rà soát và cải tiến mọi mặt hoạt động nhằm không ngừng nâng cao chất lượng, đáp ứng tốt nhất tầm nhìn, sứ mạng của Trường và nhu cầu của các bên liên quan.

#### 1.1. Quan điểm chất lượng

- Chất lượng đào tạo là vấn đề then chốt hàng đầu của Trường, lấy phương châm thực học - thực làm là kim chỉ nam cho hoạt động đào tạo nhằm khẳng định chất lượng đào tạo của Trường cũng như đáp ứng nhu cầu của người học và các bên liên quan.

- Xây dựng môi trường giáo dục chuyên nghiệp, quốc tế hóa tạo điều kiện thuận lợi để người học phát huy tối đa năng lực bản thân và hội nhập quốc tế.

- Đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra, thường xuyên đánh giá, đổi mới CTĐT, nội dung giáo trình, bài giảng áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

- Chú trọng xây dựng đội ngũ giảng viên, nhân viên có đủ trình độ, phẩm chất và năng lực để đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.

- Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho công tác đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng; thực hiện bổ sung kịp thời các trang thiết bị hiện đại, tiên tiến theo xu thế phát triển.

- Trường và các CTĐT đạt chuẩn đánh giá, kiểm định trong nước và quốc tế.

#### 1.2. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động đảm bảo chất lượng

- ĐBCL là trách nhiệm của mỗi cá nhân, đơn vị trong Trường.

- Thực hiện sứ mạng của Trường trên nền tảng lấy người học làm trung tâm, lấy chất lượng đào tạo làm cốt lõi, lấy hiệu quả kinh tế xã hội làm mục tiêu, lấy xu thế hội nhập quốc tế để định hướng tiếp cận.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào dạy – học và quản lý, hướng đến tiếp cận và thích ứng với cuộc cách mạng công nghệ 4.0.

- Các đơn vị, cá nhân thực hiện các hoạt động công tác trên nguyên tắc PDCA, mỗi hoạt động trong Trường đều góp phần xây dựng văn hóa chất lượng.

- Định kì thực hiện tự đánh giá chất lượng cấp cơ sở giáo dục, cấp CTĐT theo chuẩn đánh giá, kiểm định trong nước và quốc tế.

## **2. Mục tiêu chất lượng**

- Văn hoá chất lượng trở thành yếu tố cốt lõi trong tất cả các hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
- Các chỉ số ĐBCL cốt lõi của Trường Đại học Hoa Sen đạt chuẩn quốc tế.
- Chất lượng dịch vụ hỗ trợ đem lại mức độ hài lòng cao cho người học.
- Đào tạo người học có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động trong nước và quốc tế.
- Thực hiện đánh giá, kiểm định chất lượng giáo dục theo hướng quốc tế.

## PHẦN III. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

### 1. Mục tiêu xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng

- Hệ thống ĐBCL được thiết kế, xây dựng và phát triển nhằm đáp ứng tốt sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu chiến lược của Trường và yêu cầu của các bên liên quan.

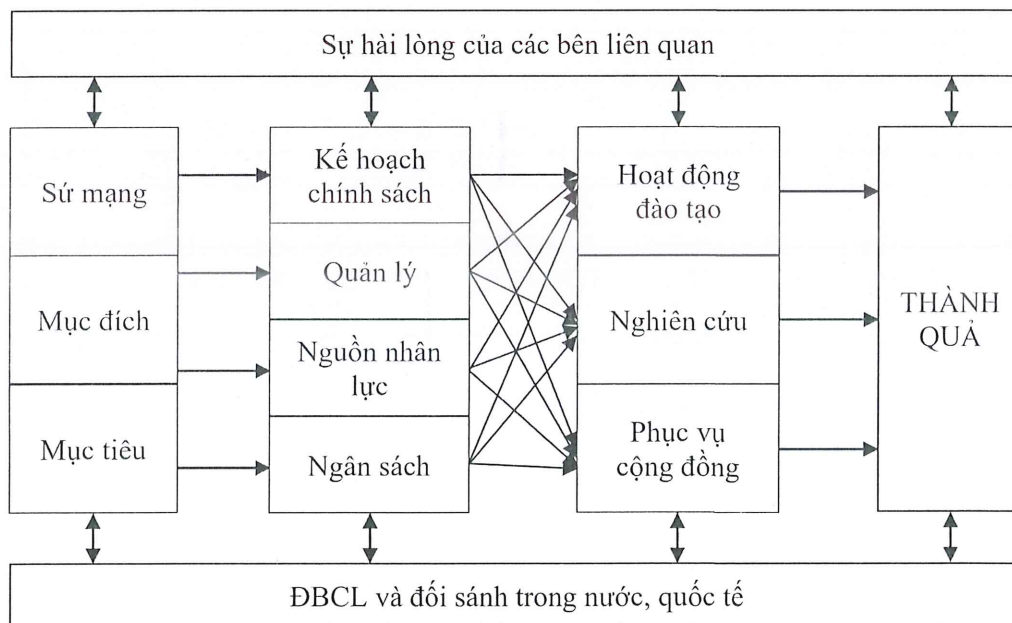
- Nhằm đánh giá, đo lường, kiểm soát chất lượng toàn diện và trên cơ sở đó đảm bảo và nâng cao chất lượng của Trường.

- 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).

### 2. Mô hình đảm bảo chất lượng

#### 2.1. Mô hình đảm bảo chất lượng cấp cơ sở giáo dục (theo AUN-QA)

Chiến lược ĐBCL cấp cơ sở giáo dục với các yêu cầu của các bên liên quan được coi là tầm nhìn, sứ mạng, mục đích và mục tiêu của Trường. Điều này có nghĩa là ĐBCL và đánh giá chất lượng sẽ luôn luôn bắt đầu với câu hỏi về sứ mạng, mục tiêu và kết thúc với thành quả để đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan. Để liên tục cải tiến, Trường cần thực hiện tốt công tác ĐBCL và đối sánh chất lượng để đạt hiệu quả trong giáo dục (xem hình 2).

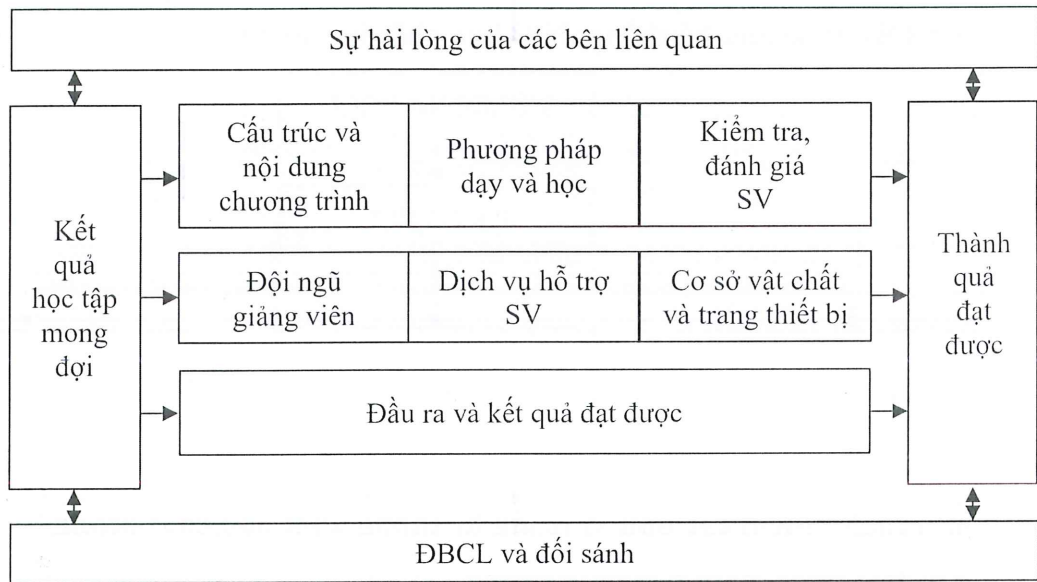


Hình 2. Mô hình ĐBCL cấp cơ sở giáo dục theo AUN-QA

#### 2.2. Mô hình đảm bảo chất lượng cấp chương trình đào tạo (theo AUN-QA)

Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA tập trung vào chất lượng đào tạo của các chương trình dựa trên các khía cạnh gồm chất lượng đầu vào, chất lượng các quy trình và chất lượng đầu ra (xem hình 3).



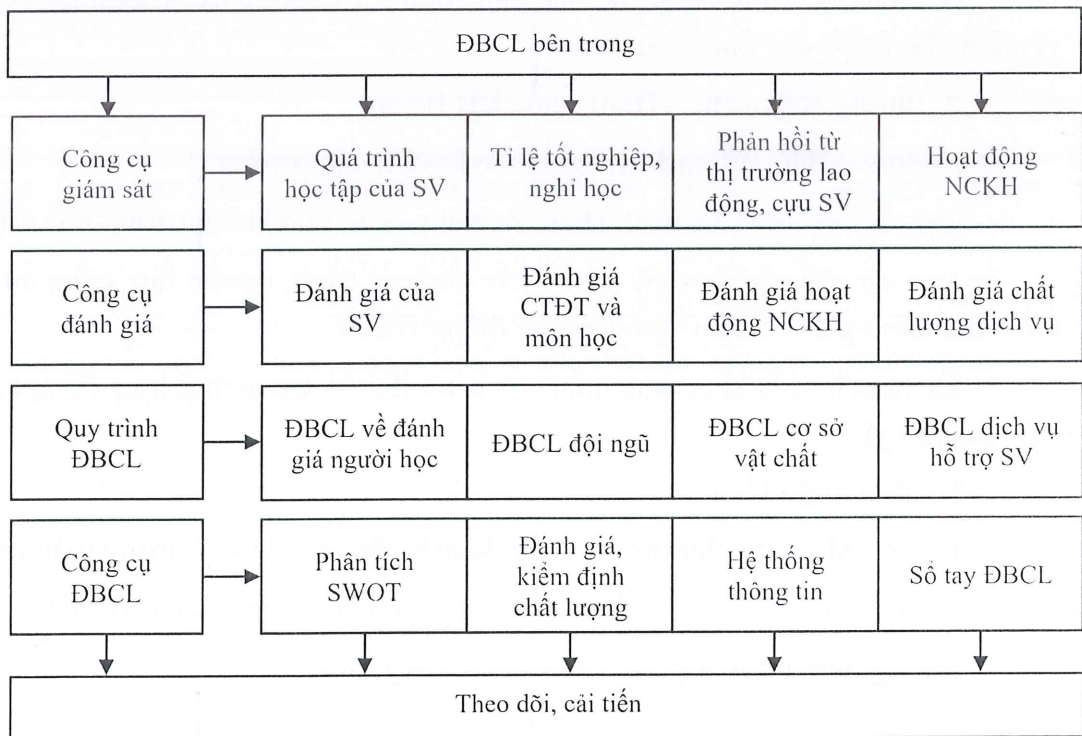


**Hình 3. Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA**

### 3. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong

#### 3.1. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (theo AUN-QA)

Các thành tố của mô hình hệ thống ĐBCL bên trong theo AUN-QA gồm khung ĐBCL bên trong, các công cụ giám sát, các công cụ đánh giá, các quy trình ĐBCL đặc biệt cho các hoạt động cụ thể, các công cụ ĐBCL đặc biệt và các hoạt động theo dõi, cải tiến (xem hình 4).

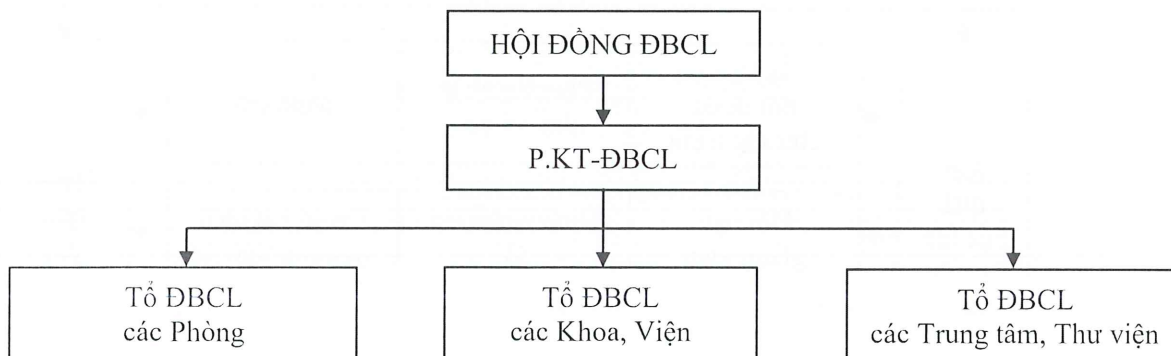


**Hình 4. Mô hình hệ thống ĐBCL bên trong theo AUN-QA**



	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

### 3.2. Cấu trúc của hệ thống đảm bảo chất lượng Trường Đại học Hoa Sen



**Hình 5. Sơ đồ hệ thống ĐBCL của Trường**

## 4. Trách nhiệm các đơn vị trong hệ thống đảm bảo chất lượng

### 4.1. 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 ĐBCL hàng năm của Trường.
- Phê duyệt các kế hoạch, chương trình và phân bổ nguồn lực cho các đơn vị.
- Chỉ đạo thực hiện các kế hoạch cải tiến để không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo trong toàn trường.
- 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.

### 4.2. Phòng Khảo thí – Đảm bảo chất lượng

- Là đơn vị đầu mối quản lý công tác ĐBCL cấp trường.
- Chủ trì xây dựng và trình Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng 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 trong mọi hoạt động của Trường, của các đơn vị.
- 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.
- 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.

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

- + Tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục, CTĐT.
- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc các đơn vị trong toàn trường thực hiện các chương trình, kế hoạch ĐBCL.
- Tổng hợp và báo cáo Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng về kết quả cải tiến chất lượng của các đơn vị.
- Thực hiện các báo cáo và công khai về hoạt động ĐBCL của Trường định kì và khi có yêu cầu.

#### 4.3. Tổ đảm bảo chất lượng


- 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.
- Triển khai thực hiện kế hoạch, công tác ĐBCL của Trường.
- Tổ chức rà soát và báo cáo định kì các công tác ĐBCL tại đơn vị.
- Hỗ trợ P.KT-ĐBCL thực hiện các hoạt động về ĐBCL như khảo sát, báo cáo số liệu, kiểm định chất lượng và các hoạt động khác.
- Tổ chức việc lưu trữ hồ sơ minh chứng phục vụ cho công tác tự đánh giá và kiểm định Trường.
- 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 Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng (thông qua P.KT-ĐBCL).

#### 5. Hệ thống văn bản quản lý

Hệ thống văn bản quản lý của Trường được công khai đến các đơn vị và nhân sự thông qua hệ thống PeopleSoft (<http://tttql.hoasen.edu.vn>).

**Bảng 1. Hệ thống văn bản quản lý của Trường**

TT	Tên văn bản	Đơn vị ban hành	Ngày ban hành
<b>Tổ chức và nhân sự</b>			
1	Quy trình quy hoạch nhân sự	P.NS	09/01/2019
2	Quy định chế độ làm việc của giảng viên Trường Đại học Hoa Sen	P.NS	01/11/2021
3	Quy chế lương, thưởng và phúc lợi	P.NS	01/07/2022
4	Quy chế quản lý nhân sự	P.NS	02/10/2023
5	Quy chế tổ chức và hoạt động Trường Đại học Hoa Sen	Trường	01/11/2023

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

TT	Tên văn bản	Đơn vị ban hành	Ngày ban hành
<b>Đào tạo</b>			
6	Quy trình xây dựng CTĐT và chuẩn đầu ra trình độ đại học	P.KT-ĐBCL	02/07/2021
7	Quy trình cập nhật CTĐT và chuẩn đầu ra trình độ đại học	P.KT-ĐBCL	02/07/2021
8	Quy chế về việc in ấn quản lý cấp phát văn bằng của Trường Đại học Hoa Sen	P.ĐTĐH	23/12/2021
9	Quy định về việc công nhận hoàn thành Thực tập nhận thức/ Thực tập nghề nghiệp dưới hình thức tích lũy	P.ĐTĐH	01/03/2022
10	Quy định chuẩn đầu ra tiếng Anh đối với ngành Ngôn ngữ Anh	P.KT-ĐBCL	13/04/2022
11	Quy định học Giáo dục quốc phòng - an ninh tại Trường Đại học Hoa Sen	P.ĐTĐH	24/05/2022
12	Quy định quản lý học phần	P.KT-ĐBCL	17/06/2022
13	Quy định về đào tạo ngành phụ	P.KT-ĐBCL	04/08/2022
14	Quy định học ngoại ngữ hai trong CTĐT	P.KT-ĐBCL	05/09/2022
15	Quy chế tuyển sinh đại học	P.ĐTĐH	03/01/2023
16	Quy định về việc cấp bằng điểm cho SV	P.ĐTĐH	17/01/2023
17	Quy định biên chế ngành và chuyên ngành SV	P.ĐTĐH	10/02/2023
18	Quy định về việc dạy và học đối với học phần Seminar	P.KT-ĐBCL	22/05/2023
19	Quy định về việc học và chuẩn đầu ra tiếng Anh đối với các ngành không chuyên ngữ	P.KT-ĐBCL	06/06/2023
20	Quy định về việc tổ chức Seminar	P.KT-ĐBCL	04/07/2023
21	Quy chế đào tạo trình độ đại học	P.ĐTĐH	29/12/2023
22	Quy định về công tác giảng dạy của giảng viên	P.ĐTĐH	26/01/2024
23	Quy chế tổ chức thi và quản lý điểm	P.KT-ĐBCL	02/02/2024
<b>ĐBCL</b>			
24	Quy trình tự đánh giá và chuẩn bị đánh giá ngoài	P.KT-ĐBCL	09/12/2021
25	Quy chế ĐBCL của Trường Đại học Hoa Sen	P.KT-ĐBCL	09/12/2021



TT	Tên văn bản	Đơn vị ban hành	Ngày ban hành
26	Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên	P.KT-ĐBCL	21/10/2022
27	Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ giảng viên, nhân viên về chất lượng phục vụ	P.KT-ĐBCL	11/01/2022
28	Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ cựu SV	P.KT-ĐBCL	11/01/2022
29	Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng phục vụ	P.KT-ĐBCL	11/01/2022
30	Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ SV tốt nghiệp	P.KT-ĐBCL	11/01/2022
31	Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ SV về công tác cố vấn học tập	P.KT-ĐBCL	28/07/2022
32	Quy trình phân tích điểm	P.KT-ĐBCL	12/10/2022
33	Quy định đối sánh chất lượng cơ sở giáo dục và CTĐT	P.KT-ĐBCL	04/04/2023
34	Quy định đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra CTĐT	P.KT-ĐBCL	25/04/2023
35	Quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Hội đồng ĐBCL giáo dục	P.KT-ĐBCL	14/11/2023
<b>Công tác SV</b>			
36	Quy chế học bổng	TT.TT&TN-VLSV	29/04/2022
37	Quy chế người học	TT.TT&TN-VLSV	01/11/2023
38	Quy chế giảng viên phụ trách lớp ngành	P.ĐTĐH	29/12/2023
<b>Cơ sở vật chất và công nghệ thông tin</b>			
39	Quy định quản lý tài khoản truy cập hệ thống thông tin	P.CNTT	14/01/2019
40	Quy định quản lý tài khoản và sử dụng email SV	P.CNTT	14/01/2019
41	Quy định sử dụng email giảng viên, nhân viên	P.CNTT	14/01/2019
42	Quy trình hỗ trợ và xử lý sự cố hệ thống thông tin	P.CNTT	14/01/2019
43	Quy trình kiểm tra bảo dưỡng cơ sở vật chất	P.QLCSVC	08/03/2022

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

TT	Tên văn bản	Đơn vị ban hành	Ngày ban hành
<b>Thư viện</b>			
44	Quy trình lưu hành sách	Thư viện	01/01/2022
45	Quy trình bổ sung tài liệu	Thư viện	01/01/2022
46	Quy trình xử lý kỹ thuật tài liệu	Thư viện	01/01/2022
47	Quy định tiếp nhận SV hoạt động ngoại khóa tại Trung tâm - Thông tin Thư viện Trường Đại học Hoa Sen	Thư viện	02/08/2023
48	Quy định về việc sử dụng dịch vụ thông tin thư viện	Thư viện	02/02/2024

## 6. 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 và tạo mọi điều kiện thuận lợi về nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực) cho hoạt động ĐBCL. Tất cả các đơn vị và toàn thể nhân sự, người học 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 trong vòng tròn chất lượng Deming (chu trình PDCA). Chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không ngừng.

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

Phạm vi áp dụng của hệ thống ĐBCL cho toàn bộ các đơn vị cùng tất cả các nhân sự và người học đang tham gia công tác, học tập và nghiên cứu tại Trường.



 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

## PHẦN IV. CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ

### 1. Công cụ giám sát

#### 1.1. Quá trình học tập của sinh viên

Quá trình và kết quả học tập của SV được quản lý và theo dõi thông qua hệ thống thông tin quản lý của Trường (phần mềm PeopleSoft). Phần mềm quản lý hồ sơ SV và kết quả học tập sử dụng cho việc xét SV đăng ký môn học, khen thưởng, kỷ luật hay xét học bổng SV.

Trường đang vận hành theo Thông tư 08/2021/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 18/03/2021 về Quy chế đào tạo trình độ đại học. Hàng năm, kế hoạch giảng dạy được truyền thông đến SV thông qua website, email và hệ thống thông tin SV, ... Trường cũng công bố quy định về số tín chỉ tối đa, tối thiểu SV có thể đăng ký trong một học kỳ. Căn cứ vào kế hoạch giảng dạy của Trường và lộ trình đào tạo mẫu, SV thiết lập kế hoạch học tập cá nhân và thực hiện đăng ký môn học.

Trường có hệ thống cảnh báo học vụ SV theo từng tháng (SV không đăng kí môn học, SV gần hết thời gian học, ...) do P.ĐTĐH phụ trách. Thông tin cảnh báo này được chuyển đến các Khoa, chương trình và đội ngũ cố vấn học tập để có biện pháp theo dõi và hỗ trợ SV trong quá trình học tập.

Ngoài P.ĐTĐH và TT.TT&TN-VLSV hỗ trợ và tư vấn cho SV, Trường còn có hệ thống cố vấn học tập tại từng Khoa với nhiệm vụ hướng dẫn, theo sát và hỗ trợ SV trong quá trình học tập và các hoạt động khác. SV cũng có thể yêu cầu hỗ trợ và giải đáp thắc mắc trong quá trình học qua các kênh như liên hệ trực tiếp tại Trường, email, chức năng phản ánh của App Hoa Sen, buổi đối thoại SV định kì, ... Các kênh thông tin đảm bảo các nhu cầu và thắc mắc của SV được giải quyết kịp thời, đảm bảo tiến độ học tập của SV.

#### 1.2. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp, có việc làm

Theo Thông tư 08/2021/TT-BGDĐT, P.ĐTĐH thực hiện theo dõi, thống kê và báo cáo số liệu về tình hình học tập SV bao gồm tỉ lệ nhập học, tỉ lệ thôi học, tỉ lệ bảo lưu, tỉ lệ tốt nghiệp, ... định kì hàng năm. TT.TT&TN-VLSV phụ trách triển khai khảo sát và báo cáo tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp và cựu SV định kì. Trường cũng thực hiện báo cáo số liệu ĐBCL về các hoạt động của Trường trong đó có hoạt động đào tạo định kì 2 lần/năm.

Ngoài ra, Trường áp dụng quy trình giải quyết cho SV 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 SV.

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

### 1.3. Phản hồi từ doanh nghiệp và cựu sinh viên

#### • Phản hồi từ doanh nghiệp

- TT.TT&TN-VLSV triển khai và báo cáo khảo sát doanh nghiệp về chất lượng đào tạo của Trường định kỳ 1 lần/ năm qua hình thức trực tuyến.

- Khoa/chương trình thực hiện khảo sát lấy ý kiến doanh nghiệp khi xây dựng và cập nhật CTĐT.

- Khoa/chương trình lấy ý kiến doanh nghiệp thông qua phiếu đánh giá SV thực tập tại doanh nghiệp.

#### • Phản hồi từ cựu SV

- Trường triển khai khảo sát SV tốt nghiệp về tình hình việc làm và chất lượng đào tạo khi SV đăng ký xét tốt nghiệp.

- Khoa/ chương trình thực hiện khảo sát cựu SV định kỳ 1 năm/ lần.

- Khoa/ chương trình thực hiện khảo sát lấy ý kiến cựu SV khi xây dựng và cập nhật CTĐT định kỳ.

### 1.4. Hoạt động nghiên cứu khoa học

Trường ban hành Quy chế quản lý nhân sự Trường Đại học Hoa Sen theo Quyết định số 2200/QĐ-ĐHHS ngày 02/10/2023 quy định định mức giờ nghỉ vụ của giảng viên, trong đó bao gồm định mức giờ chuẩn giảng dạy, giờ chuẩn cho hoạt động NCKH và giờ để thực hiện hoạt động chuyên môn và nhiệm vụ khác. Để phát huy tối đa năng lực và định hướng phát triển của giảng viên, Trường quy định linh hoạt định mức giờ chuẩn giảng dạy và giờ NCKH. GV có thể lựa chọn và đăng ký trách nhiệm giảng viên loại I định hướng giảng dạy hoặc giảng viên loại II định hướng NCKH.

Hàng năm, Phòng Quản lý khoa học – Tạp chí Khoa học thống kê các đề tài, các bài báo NCKH và công khai trên website Trường. Ngoài ra, số liệu về hoạt động NCKH (đề tài, bài báo NCKH, hội thảo, tọa đàm, ...) được báo cáo định kỳ 2 lần/ năm qua báo cáo số liệu ĐBCL.

## 2. Công cụ đánh giá

Để nâng cao chất lượng dạy và học, Trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về các hoạt động đào tạo, phục vụ, và hỗ trợ SV. 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 đơn vị chuyên ngành.



 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

**Bảng 2. Danh mục các loại khảo sát định kì của Trường**

TT	Loại khảo sát	Đối tượng thực hiện	Tần suất thực hiện	Hình thức thực hiện	Đơn vị phụ trách
1	Khảo sát cuối môn học	SV đang học	2 lần/ năm	online	P.KT-ĐBCL
2	Khảo sát về công tác cố vấn học tập	SV đang học	2 lần/ năm	online	P.KT-ĐBCL
3	Khảo sát SV về chất lượng phục vụ	SV đang học	1 lần/ năm	online	P.KT-ĐBCL
4	Khảo sát giảng viên, nhân viên về chất lượng phục vụ	Giảng viên, nhân viên	1 lần/ năm	online	P.KT-ĐBCL
5	Khảo sát SV tốt nghiệp	SV tốt nghiệp	1 lần/ năm	online	TT.TT&TN-VLSV P.KT-ĐBCL
6	Khảo sát cựu SV	Cựu SV	1 lần/ năm	online	Khoa
7	Khảo sát doanh nghiệp	Doanh nghiệp	1 lần/ năm	online	TT.TT&TN-VLSV

### 2.1. Phản hồi của sinh viên

#### • Khảo sát cuối môn học

Khảo sát SV về hoạt động giảng dạy cuối môn học được thực hiện định kì 2 lần/ năm vào học kì 1 và học kì 2 của năm học. Khảo sát tạo cơ sở đề điều chỉnh, cập nhật các môn học trong CTĐT và đánh giá, lập kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên.

Nội dung khảo sát gồm 2 phần:

- Về môn học và tài liệu giảng dạy
- Về hoạt động giảng dạy của giảng viên

Kết quả khảo sát được phân tích, báo cáo Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng và thông tin đến Khoa, Viện, chương trình và giảng viên, từ đó làm cơ sở cho việc rà soát và có các biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.

#### • Khảo sát SV về chất lượng phục vụ

Khảo sát SV về chất lượng phục vụ được thực hiện định kì vào tháng 04 hàng năm. Khảo sát nhằm lấy ý kiến phản hồi từ người học, làm cơ sở cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại Trường.

Nội dung khảo sát bao gồm:

- Hỗ trợ người học

- Thư viện
- Quản lý và phục vụ đào tạo
- Cơ sở vật chất
- Dịch vụ công nghệ thông tin
- Kế toán tài chính
- Các hoạt động khác

Kết quả khảo sát được phân tích, báo cáo đến Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng, đồng thời thông tin đến Khoa, đơn vị trong Trường để có kế hoạch theo dõi và cải tiến hoạt động dịch vụ của Khoa, đơn vị.

#### • Khảo sát SV về công tác cố vấn học tập

Khảo sát SV về công tác cố vấn học tập được thực hiện định kỳ 2 lần/ năm vào học kỳ Hè và học kỳ Tết của năm học. Khảo sát nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của SV về hoạt động cố vấn học tập, từ đó có biện pháp cải tiến chất lượng công tác cố vấn học tập của Trường.

Nội dung khảo sát: mức độ hài lòng và ý kiến của SV về công tác cố vấn học tập

Kết quả khảo sát được phân tích, báo cáo Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng, đồng thời thông tin đến Khoa, chương trình để có kế hoạch theo dõi và cải tiến hoạt động cố vấn học tập của đơn vị.

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

CTĐT được đánh giá và cập nhật định kỳ theo chu kỳ 2 năm/ lần theo Quy trình cập nhật CTĐT và chuẩn đầu ra trình độ đại học ban hành ngày 02/07/2021 hoặc theo chủ trương của Trường trong năm học. Các Khoa, chương trình thực hiện đánh giá và xây dựng báo cáo đánh giá về tính hiệu quả của CTĐT hiện hành và tổ chức khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về CTĐT. CTĐT cập nhật phải được Hội đồng Khoa học và Đào tạo thẩm định và phê duyệt trước khi ban hành.

Khi xây dựng, cập nhật CTĐT, các Khoa, chương trình thực hiện ma trận môn học và chuẩn đầu ra CTĐT. Môn học cũng được đánh giá định kỳ thông qua khảo sát cuối môn học được thực hiện 2 lần/năm. Ngoài ra, trong thời gian tới Trường cũng triển khai thực hiện dự giờ các lớp học để đánh giá được hoạt động môn học và chất lượng giảng dạy.

### 2.3. Đánh giá hoạt động nghiên cứu khoa học

Nhằm nâng cao chất lượng nghiên cứu, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng NCKH, hiệu quả quản lý các hoạt động NCKH, Phòng Quản lý khoa học - Tạp chí Khoa học thực hiện khảo sát toàn thể nhân sự Trường lấy ý kiến phản hồi về hoạt động NCKH toàn Trường với các nội dung về công tác quản lý hoạt động NCKH; quy trình đăng kí, thực hiện nhiệm vụ khoa học công nghệ; chính sách, quy chế ban hành liên quan đến hoạt động NCKH;



 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

các biện pháp cải tiến hoạt động NCKH ở Trường. Đối với SV, tổ chức khảo sát thu thập thông tin phản hồi của SV về các hoạt động liên quan đến NCKH của SV. Ngoài ra, khảo sát chất lượng phục vụ hàng năm cũng phản hồi ý kiến của giảng viên, nhân viên và SV về quy định và hoạt động NCKH của Trường.

Phòng Quản lý khoa học - Tạp chí Khoa học thực hiện thống kê và báo cáo số liệu NCKH định kì hàng năm. Các thông tin về công trình NCKH, đề tài của giảng viên, nhân viên, SV và bài báo khoa học được công khai trên website của Phòng.

#### **2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ**

Trường thực hiện khảo sát giảng viên, nhân viên và SV về chất lượng dịch vụ tại Trường định kì 1 lần/ năm. Kết quả khảo sát được phân tích, báo cáo và thông tin đến các đơn vị, phòng ban để làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng của đơn vị. Báo cáo về chất lượng các hoạt động dịch vụ của Trường cũng được thông tin đến SV trong các buổi đối thoại giữa Trường và SV.

Đối với việc thực hiện các hoạt động phục vụ cộng đồng, 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 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, các hoạt động từ thiện, đỡ đầu cho các trung tâm bảo trợ xã hội, trường học dành cho các em khuyết tật, thiếu năng....

- 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.

- Hàng năm, Đoàn Thanh niên tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo cấp trên.



 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

## PHẦN V. QUY TRÌNH VÀ CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

### 1. Quy trình đảm bảo chất lượng

#### 1.1. Đảm bảo chất lượng kiểm tra, đánh giá người học

Hoạt động kiểm tra, đánh giá người học được thực hiện theo Quy chế tổ chức thi và quản lý điểm ban hành ngày 02/02/2024 của Trường. Theo đó nêu rõ các quy định đối với việc công tác tổ chức thi, chấm thi và quản lý điểm, công tác lưu trữ, thanh tra và xử lý vi phạm cũng như nhiệm vụ và quyền hạn của các đơn vị, cá nhân liên quan.

**Bảng 3. Quy định về hình thức đánh giá và thời lượng thi theo số tín chỉ của học phần**

Số tín chỉ	Hình thức thi	Thời lượng
2 tín chỉ	Tự luận hoặc Tự luận + Trắc nghiệm	45 phút – dưới 75 phút
	Trắc nghiệm	45 - 60 phút
3 tín chỉ	Tự luận hoặc Tự luận + Trắc nghiệm	75 - 90 phút
	Trắc nghiệm	60 - 75 phút
4 tín chỉ trở lên	Tự luận hoặc Tự luận + Trắc nghiệm hoặc Trắc nghiệm	Không quá 120 phút

Trường cũng theo dõi và báo cáo phân tích điểm định kỳ 2 lần/năm vào học kì 1 và học kì 2 của năm học để kịp thời phát hiện những bất thường trong hoạt động đào tạo thông qua điểm số của người học. Việc thực hiện phân tích kết quả thi, kiểm tra đánh giá để điều chỉnh nội dung đánh giá và phương pháp đánh giá cho các học phần được Trường thực hiện phân tích điểm qua các học kì.

#### 1.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ

Các văn bản quy định và quy chế quản lý nhân sự được công khai trong mục văn bản trên hệ thống PeopleSoft đến toàn thể nhân sự Trường.

Việc quy hoạch và định biên tuyển dụng giảng viên được thực hiện hàng năm, căn cứ vào số lượng SV nhập học, số lượng SV tốt nghiệp, số tiết cần giảng dạy và số lượng giảng viên hiện có để thấy được năng lực đáp ứng về nguồn nhân lực giảng viên cho công tác giảng dạy. Từ đó tiến hành việc tuyển dụng hiệu quả giảng viên.

Trường có bảng mô tả công việc cụ thể cho từng vị trí. Các thông tin, vị trí tuyển dụng được công khai trên website Trường. Trường luôn chú trọng đến phát triển đội ngũ nhân sự có trình độ thông qua các yêu cầu tuyển dụng. Trường ưu tiên tuyển dụng giảng viên có bằng cấp uy tín quốc tế, kinh nghiệm làm việc quốc tế, kinh nghiệm thực tế trong doanh nghiệp.

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

Hàng năm, Trường đã tiến hành triển khai tới các đơn vị thực hiện khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng và lập Kế hoạch bồi dưỡng, phát triển cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên ở cấp đơn vị. Phòng Nhân sự là đơn vị chịu trách nhiệm tổng hợp, thẩm định kế hoạch đào tạo - bồi dưỡng của các đơn vị, làm cơ sở xây dựng Kế hoạch đào tạo toàn Trường.

Trường cũng sử dụng hệ thống KPI để đánh giá hoạt động của nhân sự hàng năm. Trường đã ban hành Quy chế khen thưởng và Quy chế lương, thưởng, phúc lợi, trong đó quy định phân bổ quỹ khen thưởng và hệ thống danh hiệu khen thưởng; điều kiện và tiêu chí khen thưởng; hội đồng khen thưởng cấp trường; trình tự, thủ tục xét và công bố khen thưởng.

### **1.3. Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất**

Phòng P.QLCSVC là bộ phận chuyên trách đảm bảo cơ sở vật chất và an toàn cơ sở vật chất trong Trường. Các thông tin về cơ sở vật chất được công khai trên website P.KT-ĐBCL qua mục Báo cáo ba công khai. Trường đảm bảo số liệu diện tích đất/ SV theo quy định.

Trường phối hợp với Chính quyền thực hiện kiểm tra phòng cháy chữa cháy các cơ sở của Trường định kì và tổ chức các lớp tập huấn, diễn tập phòng cháy chữa cháy cho nhân sự và SV Trường.

### **1.4. Đảm bảo chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên**

#### **• Học bổng SV**

Ban hành quy trình và quy định chính sách cấp học bổng làm căn cứ xét cấp học bổng cho người học minh bạch, công bằng phù hợp với quy định của Trường; đảm bảo học bổng được trao đúng đối tượng theo đúng các tiêu chí đề ra cho từng loại học bổng và hỗ trợ kịp thời cho người học.

#### **• Thư viện**

Hàng năm, Thư viện phối hợp với các Khoa/ Viện lập danh mục bổ sung tài liệu mới theo yêu cầu đề cương môn học cập nhật và mở ngành mới, trình duyệt Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng các chủ trương liên quan đến đầu tư cơ sở vật chất, phát triển các nguồn lực học tập để đáp ứng các nhu cầu đào tạo, học tập và nghiên cứu. Quy trình bổ sung tài liệu và quy định về việc mua sách trong chính sách phát triển nguồn tài nguyên thông tin của Thư viện được tuân thủ chặt chẽ, đảm bảo đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu, tham khảo của toàn thể nhân sự và SV Trường.

Nguồn tài liệu của Thư viện tìm kiếm, bổ sung đa dạng gồm nguồn mua bổ sung hàng năm; nguồn sưu tầm, chọn lọc ebook từ các cơ sở dữ liệu trực tuyến thương mại và học thuật mở; nguồn cho tặng từ các cá nhân, tổ chức như dự án tài trợ sách Quỹ



 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỞ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

Châu Á (Asia Foundation) cho các thư viện Việt Nam, Nhà xuất bản Văn hoá Thể thao và Du lịch, AusAID...

Hiện nay số lượng tài liệu in trong thư viện tăng trưởng lên gần 76.000 bản sách in (khoảng hơn 29.000 nhan đề tài liệu), hơn 7.300 tài liệu điện tử và đa dạng báo - tạp chí nội, ngoại văn.

- **Việc làm SV**

TT.TT&TN-VLSV và các Khoa, Viện kết nối với các doanh nghiệp, đơn vị, tổ chức xã hội để tìm kiếm các nguồn tài nguyên cho SV như cung cấp thông tin; giới thiệu doanh nghiệp đối tác uy tín cho SV trong các kì thực tập; tìm kiếm và giới thiệu việc làm trong và sau khi tốt nghiệp cho SV; tổ chức các chuỗi hội thảo về kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho SV; tổ chức ngày hội việc làm thu hút nhiều doanh nghiệp và SV tham gia như Job Fair Online 2022, Ngày hội tuyển dụng Tourism Career Week 2021, ....

- **Field trip**

Chương trình Field trip là chương trình trải nghiệm nhằm tạo điều kiện cho SV của Trường hội nhập quốc tế, giúp SV có những trải nghiệm thực tế tại các môi trường chuyên nghiệp trên thế giới. Từ đó góp phần giúp SV phát triển toàn diện từ kiến thức đến kỹ năng và tư duy phát triển, tạo tiền đề cho sự thành công trong tương lai của SV.

## 2. Công cụ đảm bảo chất lượng

### 2.1. 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. 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.

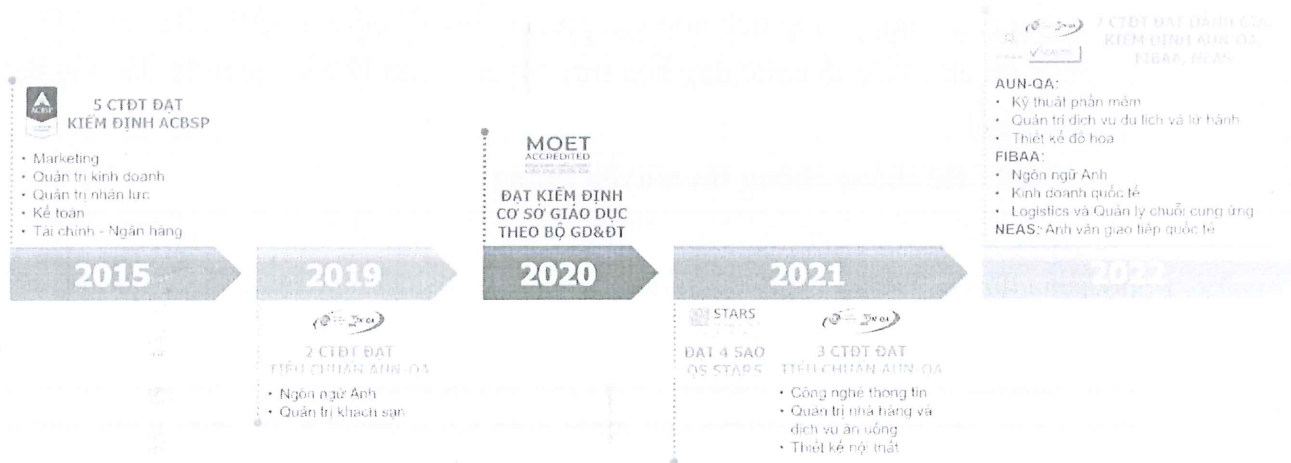
### 2.2. Đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng

Trường thực hiện đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục và cấp CTĐT theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các tiêu chuẩn quốc tế. Hoạt động đánh giá, kiểm định giúp Trường phát huy các điểm mạnh, khắc phục điểm tồn tại để không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo của Trường, nhằm khẳng định vị thế của Trường trong hệ thống giáo dục Việt Nam, khu vực và thế giới.



 <b>HOA SEN UNIVERSITY</b> <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

Các chứng nhận đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và CTĐT Trường đã đạt được (xem hình 6).



**Hình 6. Các chứng nhận kiểm định chất lượng của Trường**

Năm 2024, Trường tiếp tục đẩy mạnh công tác đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng, cụ thể:

- Thực hiện đánh giá cấp cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn ASIIN.
- Thực hiện đánh giá chất lượng 04 CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA bao gồm Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Thạc sĩ Ngôn ngữ Anh, Quản trị công nghệ truyền thông và Thiết kế thời trang.

Với cam kết về chất lượng giáo dục, Trường là thành viên của các tổ chức ĐBCL quốc tế như ACBSP, AUN-QA, NEAS và QS STARS.

### 2.3. Hệ thống thông tin

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

Trường chú trọng hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, đẩy mạnh số hóa toàn diện trong hoạt động quản lý của Trường.

- Về phần mềm quản lý: sử dụng phần mềm PeopleSoft để quản lý toàn diện hoạt động quản trị và đào tạo của Trường. Phần mềm có các công truy cập và phân quyền chức năng theo người sử dụng, theo đó nhân sự Trường truy cập thông qua cổng hệ thống thông tin quản lý ([httqql.hoasen.edu.vn](http://httqql.hoasen.edu.vn)) và SV truy cập qua hệ thống thông tin SV ([htttsv.hoasen.edu.vn](http://htttsv.hoasen.edu.vn)). Trường cũng sử dụng các server back-up để bảo toàn dữ liệu, đảm bảo việc truy xuất được dễ dàng và đáp ứng nhu cầu sử dụng. Ngoài ra, Trường cũng xây dựng ứng dụng trên điện thoại (App Hoa Sen) liên kết với hệ thống PeopleSoft để thuận tiện cho người dùng. Các phần mềm chức năng khác cũng được tích hợp vào PeopleSoft theo lộ trình để đồng bộ dữ liệu.

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

- Về hệ thống học tập trực tuyến: Trường đã xây dựng và phát triển hệ thống E-learning (mlearning.hoasen.edu.vn) phục vụ cho việc giảng dạy và học tập trực tuyến. Hệ thống E-learning cũng tích hợp các phần mềm Moodle, BigBlueButton, MS Teams để phục vụ cho việc tổ chức dạy học trực tuyến, quản lý SV, quản lý đào tạo đạt hiệu quả cao nhất.

### **2.3.2. Hệ thống thông tin truyền thông**

Các thông tin chính thức của Trường được truyền thông và công khai qua website hoasen.edu.vn. Website này cũng tích hợp các website của Khoa, Viện, Phòng và Trung tâm trực thuộc Trường. Trường xây dựng và phát triển các trang thông tin đại chúng bao gồm fanpage Facebook, Youtube để truyền thông thông tin. Các tin tức cập nhật, các thông báo trên website Trường đều được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến bộ phận Truyền thông để kiểm tra và đăng tải thông tin.

Ngoài các trang thông tin, Trường còn sử dụng hệ thống email, ứng dụng, điện thoại để thông tin đến SV. Các thông tin liên hệ với các Khoa, Viện, Phòng và Trung tâm được công khai trên website và fanpage chính thức của Trường. Hệ thống tư vấn cho SV được thực hiện trực tuyến theo 2 cấp (Trường và Khoa) để cán bộ tư vấn có thể trao đổi, trả lời các thắc mắc của SV một cách kịp thời.

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. SV có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống thông tin SV. Bên cạnh hệ thống quản lý, theo dõi, giám sát hoạt động học tập của người học và hệ thống cố vấn học tập hỗ trợ, Trường đã xây dựng thêm các chức năng trên điện thoại di động qua app SV như: khảo sát, phản ánh, ... để người học có thể nhanh chóng phản hồi và nhận được phản hồi kịp thời từ phía Trường. Thông qua các chức năng này giúp cho việc kết nối giữa Trường và người học được dễ dàng hơn.

 HOA SEN UNIVERSITY WORLD CLASS EDUCATION	<b>SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>	Ngày ban hành: 27/3/2024
		Lần ban hành: 03

## KẾT LUẬN

Cùng với xu thế khu vực hóa và toàn cầu hóa hiện nay, nền giáo dục nước ta đã và đang có những 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. Trường Đại học Hoa Sen cam kết chất lượng tốt nhất trong các hoạt động giáo dục đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng; hướng đến công nhận quốc tế bằng chính chất lượng trong các hoạt động của mình trên cơ sở phát huy các giá trị, thu hút và phát triển nguồn nhân lực nghiên cứu, giảng dạy, quản lý đa dạng trong và ngoài nước.