

**QUYẾT ĐỊNH**

V/v Ban hành Sổ tay Đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Dầu khí Việt Nam

**HIỆU TRƯỞNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DẦU KHÍ VIỆT NAM**

Căn cứ Quyết định số 2157/QĐ-TTg ngày 25/11/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Dầu khí Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 187/QĐ-DKVN ngày 19/01/2011 của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam về việc phê duyệt và ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Dầu khí Việt Nam;

Xét đề nghị của Tổ trưởng Tổ đảm bảo chất lượng tại Tờ trình số 03/TTr-ĐBCL ngày 5 /12/2018,

**QUYẾT ĐỊNH:**

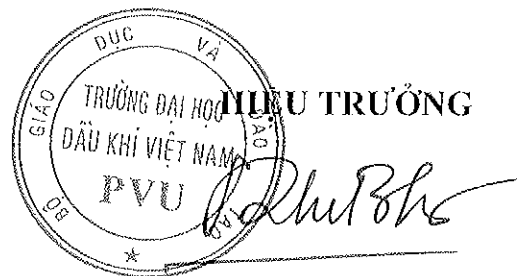
**Điều 1.** Phê duyệt và ban hành kèm theo Quyết định này Sổ tay Đảm bảo chất lượng Trường Đại học Dầu khí Việt Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Tổ đảm bảo chất lượng và Trường các đơn vị thuộc Trường Đại học Dầu khí Việt Nam chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

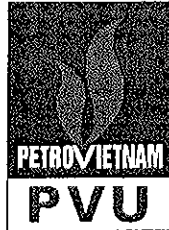
Nơi nhận: *[Chữ ký]*

- Như Điều 3;
- HĐT (e-copy đề b/c);
- BGH (e-copy);
- Lưu: VT, Tổ ĐBCL.



**Phan Minh Quốc Bình**

**TẬP ĐOÀN DẦU KHÍ VIỆT NAM**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DẦU KHÍ VIỆT NAM**



# **SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

*(Ban hành kèm Quyết định ~~05~~<sup>07</sup>/QĐ-ĐHDK, ngày 06 /12/2018*

*Của Hiệu trưởng Trường Đại học Dầu khí Việt Nam)*

**Tháng 12/2018**

## MỤC LỤC

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Lời giới thiệu</b>                                                        | <b>4</b>  |
| <b>CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>               | <b>5</b>  |
| 1.1. Khái quát                                                               | 5         |
| 1.2. Cấu trúc sổ tay đảm bảo chất lượng                                      | 5         |
| 1.3. Phạm vi áp dụng của sổ tay đảm bảo chất lượng                           | 6         |
| 1.4. Tài liệu viện dẫn                                                       | 6         |
| 1.5. Quản lý sổ tay đảm bảo chất lượng                                       | 7         |
| 1.6. Thuật ngữ, định nghĩa và các từ viết tắt                                | 7         |
| <b>CHƯƠNG 2. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC DẦU KHÍ</b>                         | <b>10</b> |
| 2.1. Tổng quan về Trường                                                     | 10        |
| 2.2. Chính sách đảm bảo chất lượng                                           | 12        |
| 2.3. Công tác đảm bảo chất lượng                                             | 13        |
| 2.4. Thông tin liên lạc liên quan đến hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường | 13        |
| <b>CHƯƠNG 3. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>                                 | <b>14</b> |
| 3.1. Những vấn đề chung                                                      | 14        |
| 3.2. Công cụ giám sát                                                        | 14        |
| <b>CHƯƠNG 4. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO TRƯỜNG</b>                             | <b>17</b> |
| 4.1. Cam kết của lãnh đạo                                                    | 17        |
| 4.2. Hướng vào khách hàng                                                    | 17        |
| 4.3. Chính sách chất lượng                                                   | 17        |
| 4.4. Hoạch định                                                              | 18        |
| 4.5. Trách nhiệm - quyền hạn và sự trao đổi thông tin                        | 19        |
| 4.6. Xem xét của lãnh đạo                                                    | 20        |
| <b>CHƯƠNG 5. QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC</b>                                      | <b>21</b> |
| 5.1. Cung cấp nguồn lực                                                      | 21        |
| 5.2. Hoạch định nguồn nhân lực                                               | 22        |
| 5.3. Đào tạo nguồn nhân lực của Trường                                       | 22        |
| 5.4. Đánh giá nguồn nhân lực                                                 | 22        |
| 5.5. Cơ sở hạ tầng                                                           | 23        |
| 5.6. Môi trường làm việc                                                     | 24        |

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CHƯƠNG 6. ĐÀO TẠO</b>                                    | <b>25</b> |
| 6.1. Hoạch định hoạt động đào tạo/bồi dưỡng                 | 25        |
| 6.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng                 | 25        |
| 6.3. Thiết kế và phát triển                                 | 26        |
| 6.4. Mời giảng viên thỉnh giảng                             | 26        |
| 6.5. Cung cấp sản phẩm                                      | 26        |
| <b>CHƯƠNG 7. ĐO LƯỜNG - PHÂN TÍCH - CẢI TIẾN</b>            | <b>28</b> |
| 7.1. Khái quát                                              | 28        |
| 7.2. Theo dõi và đo lường                                   | 28        |
| 7.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp                       | 29        |
| 7.4. Phân tích dữ liệu                                      | 29        |
| 7.5. Cải tiến                                               | 30        |
| <b>CHƯƠNG 8. CÔNG CỤ GIÁM SÁT</b>                           | <b>31</b> |
| 8.1. Sự tiến bộ của sinh viên                               | 31        |
| 8.2. Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp                     | 31        |
| 8.3. Phản hồi của thị trường lao động và cựu sinh viên      | 31        |
| 8.4. Hiệu quả nghiên cứu khoa học và đối ngoại              | 32        |
| <b>CHƯƠNG 9. CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ</b>                           | <b>34</b> |
| 9.1. Sinh viên đánh giá                                     | 34        |
| 9.2. Đánh giá khóa học và chương trình học                  | 35        |
| 9.3. Đánh giá nghiên cứu                                    | 35        |
| 9.4. Đánh giá dịch vụ                                       | 36        |
| <b>CHƯƠNG 10. QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG</b>              | <b>38</b> |
| 10.1. Đảm bảo chất lượng việc kiểm tra thi cử của sinh viên | 38        |
| 10.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ                            | 38        |
| 10.3. Đảm bảo chất lượng trang thiết bị                     | 39        |
| 10.4. Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên                   | 41        |
| <b>KẾT LUẬN</b>                                             | <b>43</b> |

## LỜI GIỚI THIỆU

Trong quá trình phát triển đời sống xã hội và khoa học công nghệ của các quốc gia, vai trò và vị trí của giáo dục đại học nói chung và các trường đại học nói riêng ngày càng trở nên quan trọng. Các trường đại học không chỉ có vai trò chủ chốt trong lĩnh vực đào tạo nhân lực khoa học công nghệ trình độ cao mà thực sự đã và đang trở thành các trung tâm nghiên cứu lớn về sản xuất tri thức mới và phát triển, chuyển giao công nghệ hiện đại, góp phần phát triển bền vững.

Để đạt được các yêu cầu trên thì một trong những nhiệm vụ quan trọng của Trường là phải xây dựng được một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong mạnh, văn hoá chất lượng hiện đại để từ đó Trường có thể tiến tới việc tự chủ và đáp ứng được đầy đủ trách nhiệm đối với xã hội. Mọi hoạt động đảm bảo chất lượng trong Trường đều được thực hiện dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong. Chính vì vậy, hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là nhân tố quyết định cho thành công của công tác đảm bảo chất lượng trong Trường. Trường đặt ra mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đồng thời phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống này đến toàn thể cán bộ, nhân viên, người lao động và người học trong Trường. Đây chính là lý do ra đời của cuốn sổ tay Đảm bảo chất lượng này.

Ban soạn thảo hy vọng sổ tay đảm bảo chất lượng sẽ trở thành cẩm nang hữu dụng và được đón nhận, sổ tay này không những giúp độc giả có thêm thông tin về các hoạt động liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Dầu khí Việt Nam mà còn là công cụ hữu hiệu cho từng cá nhân và đơn vị trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục. Ban soạn thảo rất mong nhận được các ý kiến đóng góp xây dựng từ các cá nhân và đơn vị trong và ngoài Trường để ngày càng hoàn thiện hơn Sổ tay đảm bảo chất lượng này.

Mọi ý kiến góp ý, xin vui lòng gửi về địa chỉ: Tổ Đảm bảo chất lượng, Trường Đại học Dầu khí Việt Nam, E-mail: IQA@PVU.EDU.VN

# **CHƯƠNG 1**

## **GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

### **1.1. KHÁI QUÁT**

Sổ tay đảm bảo chất lượng (STĐBCL) là tập hợp tài liệu, chính sách chất lượng về hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Dầu khí Việt Nam (Trường, PVU) được thể hiện dưới dạng các quy trình (QT), hướng dẫn áp dụng cho công tác quản lý và hoạt động đào tạo của Trường phù hợp Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET).

Sổ tay đảm bảo chất lượng là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của Trường trong công tác quản lý, giảng dạy nhằm thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng của Trường.

Sổ tay đảm bảo chất lượng là thể hiện ý thức, trách nhiệm và sự cam kết lâu dài của Ban Giám hiệu, với phương pháp quản lý khoa học, chặt chẽ, thực tiễn nhằm đảm bảo chất lượng và hiệu quả các hoạt động của Trường.

Sổ tay đảm bảo chất lượng gồm:

- Việc xác định phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng.
- Các thủ tục dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn.
- Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng.

### **1.2. CẤU TRÚC SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

Sổ tay đảm bảo chất lượng bao gồm 10 chương:

Chương 1. Giới thiệu chung về sổ tay đảm bảo chất lượng

Chương 2. Thông tin về Trường Đại học Dầu khí

Chương 3. Hệ thống đảm bảo chất lượng

Chương 4. Trách nhiệm của lãnh đạo

Chương 5. Quản lý nguồn nhân lực

Chương 6. Đào tạo

Chương 7. Đo lường - phân tích - cải tiến

Chương 8. Các công cụ giám sát

Chương 9. Các công cụ đánh giá

Chương 10. Quy trình đảm bảo chất lượng

### **1.3. PHẠM VI ÁP DỤNG CỦA SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

Hệ thống quản lý chất lượng nêu trong STĐBCL này áp dụng cho mọi lĩnh vực hoạt động của PVU.

#### **1.4. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

##### **1.4.1. Quy định của các cơ quan quản lý nhà nước**

1. Luật số 34/2018/QH của Quốc hội ngày 24/07/2018: Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 32/2013/QH13, Luật số 74/2014/QH13 và Luật số 97/2015/QH13.
2. Luật số 38/2005/QH11 của Quốc hội: Luật Giáo dục ban hành ngày 27/06/2005 và Luật số 44/2009/QH12 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục số 38/2005/QH11;
3. Luật số 08/2012/QH13 của Quốc hội: Luật Giáo dục đại học ban hành ngày 18/06/2012;
4. Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28/12/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
5. Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
6. Công văn 462/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 09/05/2013, Hướng dẫn tự đánh giá trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
7. Công văn 527/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 23/05/2013, Hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học;
8. Công văn 1480/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 29/08/2014, Hướng dẫn đánh giá ngoài trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
9. Quyết định 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng chính phủ ban hành Điều lệ trường đại học;
10. Quyết định 06/VBHN-BGDĐT ngày 04/03/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học;
11. Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;
12. Công văn 1237/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 03/8/2016 về việc sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng trường đại học;

13. Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

#### **1.4.2. Quy định của Trường Đại học Dầu khí**

1. Quyết định số 187/QĐ-DKVN ngày 19/01/2011 của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Dầu khí Việt Nam.
2. Các quy định, quy trình, hướng dẫn của Trường.

### **1.5. QUẢN LÝ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

#### **1.5.1. Trách nhiệm**

Đại diện lãnh đạo Trường phụ trách về chất lượng là người chịu trách nhiệm phân công biên soạn và kiểm tra sổ tay đảm bảo chất lượng. Lãnh đạo Trường có trách nhiệm chỉ đạo quản lý, sửa đổi, cập nhật kịp thời cho phù hợp với điều kiện thực tế của Trường trong từng thời kỳ.

#### **1.5.2. Đối tượng sử dụng**

Đối tượng sử dụng STĐBCL là Ban Giám hiệu; Đại diện lãnh đạo về chất lượng; Trưởng các khoa, bộ môn, trung tâm, các phòng ban có liên quan và toàn thể CBNV, người lao động và người học của Trường, STĐBCL chỉ được phân phối tới khách hàng, cơ quan chứng nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được Hiệu trưởng hoặc Đại diện lãnh đạo quản lý về chất lượng chấp thuận.

#### **1.5.3. Quản lý STĐBCL**

STĐBCL được kiểm soát, quản lý theo các nội dung Tên tài liệu, Mã hiệu, Lần ban hành, Ngày ban hành, số trang, STĐBCL trước khi gửi tới các đơn vị trong Trường phải ký tên kiểm soát. Khi phân phối cơ quan chứng nhận thì không cần ký duyệt.

Đại diện lãnh đạo quản lý về chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối STĐBCL cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này.

Khi Trường có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động, STĐBCL sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại (tuân theo thủ tục kiểm soát tài liệu).

Quyền sao chép: Mọi sự sao chép STĐBCL phải được sự đồng ý của Đại diện lãnh đạo quản lý về chất lượng, phê duyệt của Hiệu trưởng và chỉ được sao chép từ bản gốc.

### **1.6. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT**

|      |                              |
|------|------------------------------|
| BGH  | Ban giám hiệu                |
| Bộ   | GD&ĐT Bộ Giáo dục và Đào tạo |
| CBNV | Cán bộ, nhân viên            |



|         |                                 |
|---------|---------------------------------|
| CBQL    | Cán bộ quản lý                  |
| CĐR     | Chuẩn đầu ra                    |
| CGCN    | Chuyển giao công nghệ           |
| CLĐT    | Chất lượng đào tạo              |
| CNTT    | Công nghệ thông tin             |
| CSCL    | Chính sách chất lượng           |
| CSVC    | Cơ sở vật chất                  |
| CTĐT    | Chương trình đào tạo            |
| ĐBCL    | Đảm bảo chất lượng              |
| ĐDLĐVCL | Đại diện lãnh đạo về chất lượng |
| ĐH      | Đại học                         |
| ĐHDK    | Đại học Dầu khí                 |
| ĐT&NCKH | Đào tạo và nghiên cứu khoa học  |
| GDĐH    | Giáo dục đại học                |
| GV      | Giảng viên                      |
| HD      | Hướng dẫn                       |
| HTQT    | Hợp tác quốc tế                 |
| KTX     | Ký túc xá                       |
| KT-XH   | Kinh tế xã hội                  |
| MTCL    | Mục tiêu chất lượng             |
| NCKH    | Nghiên cứu khoa học             |
| NSNN    | Ngân sách nhà nước              |
| NV      | Nhân viên                       |
| PPGD    | Phương pháp giáo dục            |
| QC      | Quy chế                         |
| QLCL    | Quản lý chất lượng              |
| QT      | Quy trình                       |
| SĐH     | Sau đại học                     |
| SHTT    | Sở hữu trí tuệ                  |
| SV      | Sinh viên                       |
| STĐBCL  | Sổ tay đảm bảo chất lượng       |

|                             |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ThS                         | Thạc sĩ                                                                                                                                                                                                             |
| TCGDĐH                      | Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học                                                                                                                                                              |
| Chính sách chất lượng       | Là định hướng chung có tính chiến lược do Hiệu trưởng công bố chính thức.                                                                                                                                           |
| Mục tiêu chất lượng         | Là các chỉ tiêu của Trường, các đơn vị trực thuộc đặt ra để phấn đấu trong nghiên cứu, quản lý, giảng dạy, học tập và công tác; MTCL phải đo lường hoặc so sánh được.                                               |
| Quy trình                   | Cách thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.                                                                                                                                                             |
| Hướng dẫn                   | Chi dẫn cụ thể phương pháp thực hiện một công việc.                                                                                                                                                                 |
| Hệ thống quản lý chất lượng | Là hệ thống quản lý xác định và kiểm soát các hoạt động về chất lượng các hoạt động của nhà trường.                                                                                                                 |
| Quá trình                   | Tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau để chuyển hóa đầu vào thành đầu ra.                                                                                                                                     |
| Hành động khắc phục         | Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp hay các tình trạng không mong muốn đã được phát hiện.                                                                                          |
| Hành động phòng ngừa        | Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.                                                                                   |
| Tài liệu                    | Văn bản hướng dẫn cách thực hiện một công việc hoặc một hoạt động.                                                                                                                                                  |
| Hồ sơ                       | Văn bản thể hiện các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động đã được thực hiện.                                                                                                                   |
| Các bên liên quan           | Bao gồm người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình người học, nhà đầu tư, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác. |

## CHƯƠNG 2

### THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC DẦU KHÍ

#### 2.1. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG

- ❖ Tên trường (theo quyết định thành lập):

Tiếng Việt: Trường Đại học Dầu khí Việt Nam

Tiếng Anh: Petrovietnam University

- ❖ Tên viết tắt của trường:

Tiếng Việt: ĐHDK

Tiếng Anh: PVU

- ❖ Tên trước đây: Không có

- ❖ Cơ quan/Bộ chủ quản: Tập đoàn Dầu khí Việt Nam

- ❖ Địa chỉ trường: 762 CMT8, Phường Long Toàn, TP. Bà Rịa, Tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu

Điện thoại: (254)3.738879, Fax: (254) 3.733579

Trang thông tin điện tử: <http://www.pvu.edu.vn>

- ❖ Năm thành lập trường (theo quyết định thành lập): Ngày 25 tháng 11 năm 2010, theo Quyết định số 2157/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ..

- ❖ Thời gian bắt đầu đào tạo khóa I: 2011

- ❖ Thời gian cấp bằng tốt nghiệp cho khoá I: năm 2016

- ❖ Loại hình trường đào tạo: Công lập

- ❖ Khái quát về lịch sử phát triển của Trường:

Trường Đại học Dầu khí Việt Nam được thành lập ngày 25/11/2010 theo quyết định số 2157/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam với sứ mạng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ cho sự phát triển của Ngành Dầu khí và Đất nước. Là trường đại học công lập đặc biệt do Tập đoàn Dầu khí Việt Nam đầu tư và quản lý. Trải qua hơn 9 năm hình thành và phát triển, Nhà trường đã đào tạo được 07 khóa đại học với tổng số 529 sinh viên, đã có 307 sinh viên tốt nghiệp và 39 học viên cao học, đã có 14 học viên đã tốt nghiệp. 100% sinh viên tốt nghiệp có việc làm và được các nhà tuyển dụng đánh giá cao về năng lực chuyên môn và kỹ năng, thái độ tích cực. Các ngành đào tạo chủ yếu tập trung vào Ngành Dầu khí, với 03 Ngành trình độ đại học (Kỹ thuật Địa chất- Địa chất, Địa Vật lý Dầu khí, Kỹ thuật Dầu khí-Khoan, Khai thác Dầu khí, Kỹ thuật Hóa học - Lọc, Hóa dầu) và 04 ngành trình độ thạc

sỹ (Công trình biển, Kỹ thuật Địa chất, Kỹ thuật Dầu khí và Kỹ thuật Hóa học). Các chương trình đào tạo (CTĐT) của Nhà trường được xây dựng trên cơ sở tham khảo các CTĐT chuẩn Quốc tế. Trong quá trình hoạt động, Nhà trường luôn nhận được sự quan tâm và đầu tư của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam. Tuy với quy mô đào tạo nhỏ, nhưng đội ngũ giảng viên của Nhà trường đạt tiêu chuẩn chất lượng cao, trong đó hơn 60% có trình độ PGS, TS (hầu hết tốt nghiệp từ nước ngoài) chiếm tỷ lệ 6SV/GV, tỷ lệ “vàng” duy nhất trong hệ thống giáo dục đại học Việt Nam.

#### **❖ Sứ mạng, tầm nhìn và giá trị cốt lõi**

##### **- Sứ mạng**

Trường Đại học Dầu khí Việt Nam (PVU) là đơn vị đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, gắn kết đào tạo với nghiên cứu khoa học và thực tiễn sản xuất kinh doanh nhằm góp phần đảm bảo sự phát triển bền vững của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam và của đất nước. Thực hiện trách nhiệm xã hội và phục vụ cộng đồng.

##### **- Tầm nhìn**

Trường Đại học Dầu khí Việt Nam (PVU) là trường đại học định hướng nghề nghiệp - ứng dụng hàng đầu trong lĩnh vực dầu khí, cùng với Viện Dầu khí Việt Nam hình thành Học viện Dầu khí Việt Nam có tiềm lực nghiên cứu khoa học đạt trình độ khu vực và quốc tế, PVU phấn đấu trở thành một trong những Trường đại học chuyên ngành hàng đầu Việt Nam vào năm 2020, một trong những Trường đại học có uy tín của khu vực Đông Nam Á vào năm 2030.

##### **- Giá trị cốt lõi**

Nhà trường xác định chất lượng và hiệu quả đào tạo là giá trị hàng đầu, là nguyên tắc và định hướng cho các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học; là yếu tố quyết định cho sự tồn tại, mở rộng hợp tác, cạnh tranh và phát triển của nhà trường. Cơ hội việc làm cao cho SV tốt nghiệp là một trong giá trị cốt lõi mà nhà trường theo đuổi. Sinh viên do PVU đào tạo phải được trang bị những năng lực hiện đại nhất và phù hợp nhất nhằm đáp ứng các nhu cầu nhân lực của ngành dầu khí, phù hợp với nhu cầu của đất nước, hội nhập khu vực và quốc tế.

Để thực hiện được những mục tiêu trên, PVU xác định giá trị văn hóa cốt lõi để CBNV và SV phấn đấu thực hiện gồm:

- **ĐỨC:** Tích lũy từ sự rèn, sửa của nội tâm, sống chuẩn mực và mang lại giá trị bền vững cho cuộc sống. Là đạo đức, là tư cách tác phong, là lòng nhiệt tình, là những khát vọng “chân, thiện, mỹ”. Người có “đức” biết tôn trọng và bảo vệ chân lý, dám đấu tranh với sai lầm, sẵn sàng hi sinh quyền lợi cá nhân cho quyền lợi của tập thể.

- **TÀI:** Thể hiện qua trí tuệ, kiến thức và kỹ năng. Là nắm chắc kiến thức, hiểu biết rõ kỹ năng, kỹ xảo, kế thừa kinh nghiệm để hoàn thành công việc tốt nhất; đặc biệt trong những hoàn cảnh khó khăn, tình huống phức tạp.
- **HIẾU HỌC, HIẾU TRI:** Là tinh thần ham học để tiếp thu, hun đúc và nuôi dưỡng tri thức rộng lớn của nhân loại. Là nền tảng sự phát triển con người. PVU là nơi nuôi dưỡng, là môi trường thỏa mãn tinh thần khát khao học hỏi, khát khao hiểu biết, coi trọng tri thức và tôn trọng chân lý.
- **NĂNG ĐỘNG:** Là động lực, là khả năng hoạt động tích cực, chủ động, dám nghĩ, dám làm của một cá nhân, tập thể nhằm tác động một cách tích cực, có chủ đích để thay đổi thế giới xung quanh trước môi trường thay đổi liên tục và đầy thách thức. Là phẩm chất mà đội ngũ CBNV, sinh viên, học viên của PVU cần có để thích ứng với mọi sự thay đổi.
- **SÁNG TẠO:** Là say mê nghiên cứu, tìm tòi để tạo ra những giá trị mới về vật chất, tinh thần hoặc tìm ra cái mới, cách giải quyết mới mà không bị gò bó, phụ thuộc vào những cái đã có, là nền tảng tạo nên sự khác biệt, sự tiên phong thậm chí dẫn đầu trong xu thế mới, là mục tiêu của giáo dục đại học nhằm kiến tạo tri thức trong một xã hội tri thức và nền kinh tế tri thức. Sáng tạo là phẩm chất mà CBGV-CNV và Sinh viên PVU cần có để thể hiện bản thân;
- **TINH THẦN TRÁCH NHIỆM:** Là ý thức thực hiện tốt nghĩa vụ, công việc của bản thân, không ỷ lại, dựa dẫm hay dùn đẩy trách nhiệm cho người khác, dám làm, dám chịu trách nhiệm, thể hiện đạo đức nghề nghiệp của mỗi cá nhân. Tinh thần trách nhiệm là chuẩn mực mà Trường luôn đòi hỏi từ CBNV và Sinh viên – Học viên để cùng nhau xây dựng môi trường có trách nhiệm trong mọi lĩnh vực của cuộc sống, tạo động lực cho sự phát triển.
- **TRÍ TUỆ:** Là tiềm lực vốn quý của CBNV PVU, là mục tiêu phấn đấu của Sinh viên/Học viên PVU.

## 2.2. CHÍNH SÁCH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Khẳng định ĐBCL giáo dục là nhiệm vụ trọng tâm, quan trọng, là vấn đề then chốt và là mối quan tâm hàng đầu trong chiến lược phát triển của Nhà trường/Học viện. ĐBCL được hiểu là một cơ chế quản lý nhằm duy trì các chuẩn mực và không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục. Vì lẽ đó, chính sách chất lượng (CSCL) luôn được xem là một trong những yếu tố tạo nên giá trị cốt lõi. CSCL được thể hiện thông qua những quan điểm, chủ trương, mục tiêu, hành động, công cụ, quy trình và thủ tục, thông qua sự hiện diện và sử dụng chúng có thể đảm bảo rằng sứ mạng và mục tiêu giáo dục đang được thực hiện, các chuẩn mực đang được duy trì và nâng cao.

Xây dựng CSCL nhằm từng bước hình thành văn hóa chất lượng bên trong của Trường với mục đích làm cho mọi thành viên của Trường đều hiểu, quan tâm và mong muốn cải tiến chất lượng giáo dục.

Cụ thể,

- CSCL được xây dựng trên tiêu chuẩn phù hợp với chiến lược và định hướng phát triển của Trường, thể hiện rõ cam kết đáp ứng yêu cầu của khách hàng và cải tiến liên tục của hệ thống ĐBCL.

- ĐBCL thông qua việc thường xuyên đổi mới và hội nhập trong đào tạo; sáng tạo và năng động trong nghiên cứu và CGCN; gắn lý thuyết với thực hành để trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cho người học nhằm thích ứng tối đa với sự thay đổi.

- Xây dựng hệ thống quản trị hiệu quả, chuyên nghiệp, trách nhiệm và sáng tạo; QT hóa, tin học hóa hoạt động quản lý, áp dụng hệ thống ĐBCL nhằm kiến tạo một môi trường giáo dục ĐH chuẩn mực, nhân văn.

- Phát huy mọi tiềm năng và cống hiến của tất cả các thành viên trong các hoạt động quản trị, dạy và học, nghiên cứu, CGCN, xây dựng Trường thành một tập thể trong sạch, vững mạnh, gia tăng vị thế cạnh tranh của Trường trong khu vực và trên Thế giới.

### **2.3. CÔNG TÁC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

Trường thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục cấp Cơ sở giáo dục theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Trường định hướng việc kiểm định CTĐT theo tiêu chuẩn kiểm định ABET.

### **2.4. THÔNG TIN LIÊN LẠC LIÊN QUAN ĐẾN HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG**

Đơn vị: Tổ Đảm bảo chất lượng

Điện thoại: (254)3.738879, Fax: (254) 3.733579

Trang thông tin điện tử: <http://www.iqa.pvu.edu/>

## **CHƯƠNG 3**

### **HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

#### **3.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG**

Hệ thống ĐBCL của Trường ĐHDK bao gồm: CSCL, MTCL, STĐBCL, các QT điều hành hệ thống ĐBCL, cơ cấu tổ chức, các nguồn lực cần thiết nhằm kiểm soát các quá trình trong hệ thống ĐBCL.

Trường xác định các QT quan trọng, xây dựng phương pháp kiểm soát các QT trên nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn các yêu cầu của các bên liên quan.

Các QT của hệ thống ĐBCL quy định rõ người thực hiện, các bước thực hiện, phương pháp thực hiện, biểu mẫu ghi chép nhằm mục đích giúp “làm đúng ngay từ đầu”.

Trường cam kết cung cấp kịp thời và đầy đủ nguồn lực, thông tin cần thiết nhằm thực hiện hiệu quả hệ thống ĐBCL.

Nhằm đánh giá tính hiệu lực, cũng như tính hiệu quả của hệ thống ĐBCL, các QT được theo dõi, đánh giá và phân tích.

Trường thực hiện các hành động cần thiết nhằm đạt được kết quả mong muốn và cải tiến liên tục các QT thông qua việc đánh giá nội bộ, phân tích dữ liệu, các công cụ thích hợp khác, ...

Khi chọn các nguồn lực bên ngoài để thực hiện bất kỳ QT nào ảnh hưởng đến sự phù hợp của hoạt động đào tạo, Trường đảm bảo kiểm soát được các hoạt động đó.

#### **3.2. CÔNG CỤ GIÁM SÁT**

##### **3.2.1. Khái quát**

Hệ thống tài liệu QLCL của Trường là công cụ cung cấp những chuẩn mực cho các hoạt động quản lý và giảng dạy; giúp cho toàn bộ cán bộ, nhân viên (CBNV) và người lao động quản lý, thực hiện giảng dạy và kiểm soát công việc một cách nhất quán, hệ thống.

Hệ thống tài liệu của Trường bao gồm:

- CSCL, MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của Trường và của các đơn vị;
- STĐBCL;
- Các Quy chế, quy định, QT trong hệ thống QLCL;
- Các tài liệu hướng dẫn, biểu mẫu.

Các tài liệu hỗ trợ bao gồm:

- Sơ đồ tổ chức của Trường;

- Sơ đồ tổ chức của các đơn vị;
- Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị;
- Trách nhiệm và quyền hạn của Hiệu trưởng và các Phó hiệu trưởng;
- Trách nhiệm và quyền hạn của Trường, Phó đơn vị và các chức danh khác trong đơn vị;
- Các tài liệu bên ngoài: Văn bản, quy phạm pháp luật liên quan đến đào tạo ĐH và SDH.

Phạm vi giám sát, đánh giá:

- Tiến trình học tập của SV: QT ra đề thi, bảo mật, nhận bài thi, giao nhận bài thi và điểm thi;
- Tỷ lệ lên lớp; tỷ lệ bỏ học: QT giải quyết cho SV tạm dừng, thôi học, học lại; QT kiểm soát sự việc không phù hợp trong quá trình đào tạo;
- Phản hồi từ thị trường lao động và cựu SV: QT đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với CTĐT;
- Hiệu quả nghiên cứu: Các QT NCKH;
- Đánh giá GV do SV thực hiện: QT đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với CTĐT;
- Đánh giá môn học và CTĐT;
- Đánh giá kết quả nghiên cứu;
- Đánh giá các dịch vụ phục vụ SV.

### **3.2.2. STĐBCL về hệ thống quản lý và phạm vi áp dụng hệ thống ĐBCT**

#### **❖ STĐBCL về hệ thống quản lý**

STĐBCL nhằm phổ biến các nội dung và các QT của hệ thống ĐBCL đến toàn thể CBNV, người lao động và người học trong Trường để hoàn thiện và liên tục cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong.

#### **❖ Phạm vi áp dụng hệ thống ĐBCL**

Hệ thống ĐBCL này được áp dụng đối với hoạt động đào tạo SDH và ĐH hình thức giáo dục chính quy và giáo dục thường xuyên tại các khoa và phòng ban chức năng có liên quan.

#### **❖ Các trường hợp ngoại lệ**

Tất cả QT trong hệ thống ĐBCL của Trường đều có thể kiểm tra xác nhận đầu ra. Trường cho phép các đơn vị thường xuyên chỉnh sửa, bổ sung các QT để công tác



quản lý ngày càng hoàn thiện. Do vậy, Trường không áp dụng hạng mục kiểm tra xác nhận các QT.

### **3.2.3. Kiểm soát tài liệu**

Các tài liệu của hệ thống ĐBCL được nhận biết qua tên tài liệu hoặc số hiệu, ngày hiệu lực, lần soát xét, sửa đổi và do người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt trước khi ban hành.

Việc thay thế, sửa đổi các tài liệu được biên soạn, xem xét và được người có thẩm quyền phê duyệt.

Người kiểm soát tài liệu chịu trách nhiệm cập nhật vào danh mục tài liệu nội bộ, nhân bản (photo), đóng dấu thích hợp, tham khảo ý kiến của BGH và tiến hành phân phối đến người sử dụng.

Tài liệu được lưu giữ tại các vị trí thích hợp để người sử dụng dễ dàng tra cứu.

Các tài liệu bên ngoài trước khi đưa vào sử dụng phải được sự chấp thuận của người có thẩm quyền, được xác nhận, phân phối và kiểm soát thông qua bản danh mục tài liệu bên ngoài, ký nhận tài liệu và phiếu thông báo thay đổi tài liệu.

Các tài liệu lỗi thời được hủy bỏ hoặc đóng dấu “hết hiệu lực” nếu được giữ lại để tham khảo.

### **3.2.4. Kiểm soát văn bản đi, đến**

Văn bản đi, văn bản đến được quản lý, lập hồ sơ theo dõi, giải quyết công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trường, các đơn vị trực thuộc nhằm đảm bảo công tác văn thư, hành chính của Trường được kiểm soát chặt chẽ, tuân thủ các quy định.

QT thực hiện: QT lưu chuyển tài liệu.

## **CHƯƠNG 4**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO TRƯỜNG**

#### **4.1. CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO**

Hiệu trưởng cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên hệ thống QLCL của Trường thông qua các biện pháp cụ thể sau đây:

- Thường xuyên cung cấp cho toàn thể CBNV và người lao động của Trường về tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống QLCL, tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, tuân thủ quy định của Nhà nước và pháp luật;
- Thiết lập CSCL và MTCL;
- Định kỳ hoặc đột xuất xem xét về việc thực hiện hệ thống QLCL nhằm đảm bảo tính hiệu lực và hiệu quả, tạo cơ hội cải tiến hệ thống QLCL;
- Đảm bảo đủ nguồn lực để thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL đã xây dựng.

#### **4.2. HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG**

Lãnh đạo Trường cam kết đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng luôn được xác định và được đáp ứng thông qua:

- Quá trình xem xét các yêu cầu của khách hàng;
- Đáp ứng các yêu cầu về CLĐT, NCKH và HTQT;
- Đo lường sự thoả mãn của khách hàng;
- Thiết lập các quá trình trao đổi thông tin trước khi ký, trong quá trình thực hiện và kết thúc hợp đồng.

#### **4.3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

Lãnh đạo Trường xác định ĐBCL giáo dục là nhiệm vụ trọng tâm, quan trọng; ĐBCL được hiểu là một cơ chế quản lý nhằm duy trì các chuẩn mực và không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục. Vì lẽ đó, CSCL luôn được xem là một trong những yếu tố tạo nên giá trị cốt lõi, CSCL được thể hiện thông qua những quan điểm, chủ trương, mục tiêu, hành động, công cụ, quy trình và thủ tục, thông qua sự hiện diện và sử dụng chúng có thể đảm bảo rằng sứ mạng và mục tiêu giáo dục đang được thực hiện, các chuẩn mực đang được duy trì và nâng cao.

Xây dựng CSCL nhằm từng bước hình thành văn hóa chất lượng bên trong của Trường với mục đích làm cho mọi thành viên của Trường đều hiểu, quan tâm và mong muốn cải tiến chất lượng giáo dục.

Cụ thể:

- Hiệu trưởng phê duyệt và công bố rộng rãi CSCL của Trường. CSCL được xây dựng trên tiêu chuẩn phù hợp với chiến lược và định hướng phát triển của Trường, thể hiện rõ cam kết đáp ứng yêu cầu của khách hàng và cải tiến liên tục của hệ thống QLCL.

- Hiệu trưởng cam kết cung cấp CSCL đến mọi CBNV và người lao động trong Trường và được xem xét hằng năm để đảm bảo tính phù hợp.

- Xây dựng hệ thống quản trị hiệu quả, chuyên nghiệp, trách nhiệm sáng tạo, quốc tế hóa, tin học hóa hoạt động quản lý, áp dụng hệ thống ĐBCL nhằm kiến tạo một môi trường giáo dục ĐH chuẩn mực, nhân văn.

- Đổi mới và hội nhập trong đào tạo; sáng tạo và năng động trong nghiên cứu và CGCN; gắn lý thuyết với thực hành để trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cho người học nhằm thích ứng tối đa với sự thay đổi.

- Phát huy mọi tiềm năng và cống hiến của tất cả các thành viên trong các hoạt động quản trị, dạy và học, nghiên cứu, chuyển giao công nghệ, xây dựng Trường thành một tập thể trong sạch, vững mạnh, gia tăng vị thế cạnh tranh của Trường trong khu vực và trên thế giới.

#### **4.4. HOẠCH ĐỊNH**

##### **4.4.1. Xây dựng các Mục tiêu chất lượng**

Hằng năm, Hiệu trưởng cam kết thiết lập MTCL ở từng cấp, vị trí liên quan trong Trường. MTCL được cụ thể, lượng hoá và nhất quán với CSCL.

QT thực hiện:

- QT xây dựng kế hoạch hoạt động năm;

##### **4.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng**

Hiệu trưởng cam kết hoạch định hệ thống QLCL thông qua việc xây dựng, lập văn bản, thực hiện, duy trì và thường xuyên nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hệ thống QLCL.

Trường đảm bảo tính nhất quán của hệ thống QLCL khi hoạch định và thực hiện theo các thay đổi cần thiết để phù hợp.

QT thực hiện:

- QT phối hợp báo cáo tổng hợp.

## **4.5. TRÁCH NHIỆM - QUYỀN HẠN VÀ SỰ TRAO ĐỔI THÔNG TIN**

### **4.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn**

Hiệu trưởng đảm bảo xác định rõ ràng trách nhiệm và mối quan hệ tương tác trong các quá trình. CBNV và người lao động của Trường nhận thức rõ vị trí, vai trò, trách nhiệm của mình trong công việc, nhiệm vụ được giao và được đánh giá qua kết quả thực hiện.

QT thực hiện:

- QT khen thưởng thường xuyên;
- QT khen thưởng đột xuất.

### **4.5.2. Đại diện lãnh đạo quản lý về chất lượng**

Hiệu trưởng phân công một lãnh đạo là ĐDLĐVCL. Người ĐDLĐVCL có trách nhiệm và quyền hạn sau:

- Chịu trách nhiệm đảm bảo các quá trình cần thiết của hệ thống QLCL được thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục;
- Báo cáo Hiệu trưởng về kết quả hoạt động của hệ thống QLCL và nhu cầu cải tiến;
- Đảm bảo mọi CBNV và người lao động nhận thức được các yêu cầu về QLCL nhằm thoả mãn khách hàng;
- Là đại diện của Trường trong các hoạt động liên quan đến hệ thống QLCL, phụ trách hoạt động đánh giá nội bộ, tập hợp các phản ánh của khách hàng, tổ chức các cuộc họp Hội nghị xem xét của lãnh đạo nhằm duy trì việc áp dụng và cải tiến hệ thống QLCL của Trường.

### **4.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ**

Trường thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ nhiều chiều trong nội bộ nhằm cung cấp các thông tin đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng về phương hướng và tình hình hoạt động, kết quả đạt được, việc thực hiện và cải tiến hệ thống QLCL.

Các hình thức trao đổi thông tin được thực hiện dưới nhiều dạng:

- Bảng văn bản theo các quy định của STĐBCL, các thủ tục, các hướng dẫn công việc, các QT.
- Bảng thông báo gửi đến các phòng chức năng, chuyên môn.
- Thông qua các cuộc họp thường xuyên giữa BGH và các Trường đơn vị hoặc đột xuất khi cần thiết để xem xét giải quyết các hoạt động của Trường, ghi biên bản cuộc họp và thông báo kết luận của Hiệu trưởng.

- Bảng việc lưu chuyển, phân phối các công văn đi, công văn đến.
- Hệ thống thông tin được cung cấp thông qua hệ thống thư điện tử, hệ thống Website của Trường, đơn vị.
- Hằng ngày, Trường duy trì bảng thông báo về lịch công tác của Trường.
- Hằng năm, Trường tổ chức hội nghị người lao động để tổng kết, đánh giá hoạt động chung, trong đó có vấn đề QLCL.
- Kết quả các cuộc họp được lưu hồ sơ tại đơn vị liên quan.

#### **4.6. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

Hiệu trưởng cam kết thường xuyên xem xét hệ thống QLCL định kỳ hoặc đột xuất. Hiệu trưởng sẽ tổ chức việc rà soát lại các quy trình, quy định, CTĐT,... điều chỉnh, bổ sung các quy trình, quy định, CTĐT,... bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp thực tế, đáp ứng yêu cầu của khách hàng, xem xét đảm bảo việc duy trì liên tục, đầy đủ và hiệu quả hệ thống QLCL.

## **CHƯƠNG 5**

### **QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC**

Nguồn nhân lực là nguồn lực con người, là tiềm năng lao động của mỗi con người trong một thời gian nhất định. Nguồn nhân lực là động lực nội sinh quan trọng nhất, được nghiên cứu trên góc độ số lượng, chất lượng và cơ cấu, trong đó trí tuệ, thể lực và phẩm chất đạo đức, kỹ năng nghề nghiệp và sự tương tác giữa các cá nhân trong cộng đồng, là tổng thể các tiềm năng lao động của một ngành, một tổ chức, của địa phương hay một quốc gia. Quản lý nhân sự trong nhà trường là hoạt động gồm tuyển chọn, sử dụng, phát triển, động viên, tạo những điều kiện thuận lợi để các cá nhân và nhóm hoạt động có hiệu quả nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức cao nhất và sự bất mãn ít nhất của CBNV trong nhà trường.

#### **5.1. CUNG CẤP NGUỒN LỰC**

Trường đảm bảo chất lượng các nguồn lực và bố trí hợp lý các nguồn lực để áp dụng và duy trì hệ thống QLCL, thường xuyên nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống QLCL, đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và tăng mức độ thỏa mãn của khách hàng:

+ Tuyển dụng nhân lực: Trường đảm bảo tuyển dụng nguồn nhân lực có chuyên môn, nghiệp vụ đủ điều kiện về sức khỏe, được đào tạo đúng ngành nghề và đáp ứng được yêu cầu công việc của Trường. Quá trình tuyển chọn phải đáp ứng được các yêu cầu sau:

(1) Tuyển dụng phải xuất phát từ kế hoạch hoạt động của Trường và kế hoạch nguồn nhân lực.

(2) Tuyển dụng được những người có chuyên môn cần thiết cho công việc để đạt được hiệu quả công tác tốt.

(3) Tuyển dụng được những người có phẩm chất tốt, yêu nghề, gắn bó với công việc của Trường.

+ Phân công công việc: Trường đảm bảo người được phân công trách nhiệm trong hệ thống QLCL có năng lực trên cơ sở chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

Việc tuyển dụng và đào tạo được Trường thực hiện tuân thủ theo các quy định hiện hành của Nhà Nước cũng như nhu cầu cung cấp dịch vụ đào tạo.

#### **5.2. HOẠCH ĐỊNH NGUỒN NHÂN LỰC**

Hoạch định nguồn nhân sự là quá trình nghiên cứu, xác định nhu cầu nguồn nhân sự, đưa ra các chính sách, các chương trình, mục tiêu hoạt động đảm bảo cho nhà trường

có đủ nguồn nhân sự với các phẩm chất, kỹ năng phù hợp để thực hiện công việc có năng suất, chất lượng và hiệu quả cao.

Quá trình hoạch định được thực hiện theo các bước sau:

- Phân tích môi trường, xác định mục tiêu và chiến lược nhân sự cho nhà trường.
- Phân tích, đánh giá nguồn nhân sự.
- Dự báo nhu cầu nguồn nhân sự.
- Lập kế hoạch nguồn nhân sự.

### **5.3. ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC CỦA TRƯỜNG**

Trường đảm bảo mọi CBNV và người lao động trong Trường đều được đào tạo phù hợp, được cung cấp các tài liệu liên quan đến công việc được giao, được đáp ứng một cách thỏa đáng nguyện vọng được đào tạo, nâng cao trình độ, kiến thức để phục vụ cho công việc tốt hơn.

Các khái niệm đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân sự có thể được hiểu cơ bản như sau:

- Đào tạo: là hình thành kiến thức, kỹ năng, thái độ chuyên môn, nghề nghiệp bằng một quá trình giảng dạy, huấn luyện có hệ thống theo chương trình qui định với những chuẩn mực nhất định.

- Bồi dưỡng: là các hoạt động bồi bổ, làm tăng thêm trình độ hiện có về kiến thức, kỹ năng, thái độ nhằm giúp cho CBNV thực hiện công việc đạt kết quả tốt hơn.

- Phát triển nhân sự: là các hoạt động nhằm chuẩn bị và cung cấp lực lượng lao động theo yêu cầu phát triển của nhà trường về số lượng, chất lượng và cơ cấu dựa trên cơ sở những định hướng phát triển của nhà trường.

QT thực hiện:

- QT đào tạo nội bộ;
- QT tổ chức đào tạo nội bộ.

### **5.4. ĐÁNH GIÁ NGUỒN NHÂN LỰC**

Đánh giá năng lực làm việc của CBNV là một hoạt động quan trọng trong quản lý nhân sự. Đánh giá đúng năng lực của nhân viên quyết định một phần không nhỏ thành công của tổ chức. Đánh giá hiệu quả làm việc dựa trên các nội dung sau:

- Cung cấp hướng dẫn và định hướng cho CBNV: cung cấp thông tin về các cơ hội, mục tiêu và định hướng của Trường;
- Đặt mục tiêu cho CBNV;

- Thường xuyên cung cấp thông tin phản hồi cho CBNV, thông tin phản hồi mang tính xây dựng giúp họ phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm yếu, không phải để phê phán họ;

- Phát hiện và tạo điều kiện để phát triển năng lực tiềm tàng của CBNV;

- Huấn luyện và hỗ trợ: Trường cần đào tạo, bồi dưỡng cho CBNV những kỹ năng cần thiết đồng thời có những phương pháp hỗ trợ khác để họ có năng lực làm việc tốt hơn;

- Chú trọng mục tiêu phát triển;

- Khuyến khích tinh thần hợp tác cùng phát triển;

- Đánh giá hiệu quả trên cơ sở chuẩn hành vi và năng lực;

- Đa dạng hoá nguồn thông tin phản hồi về hiệu quả làm việc, không chỉ từ nhà quản lý trực tiếp;

- Tập trung vào tiềm năng hơn là những thiếu sót;

- Gắn đánh giá hiệu quả làm việc với kế hoạch chiến lược của Trường;

- Sử dụng các cơ hội phát triển cá nhân để hỗ trợ quá trình đánh giá hiệu quả làm việc;

- Sử dụng đánh giá hiệu quả làm việc để phát triển các kỹ năng huấn luyện.

## **5.5. CƠ SỞ HẠ TẦNG**

Để nâng cao chất lượng đào tạo Trường không chỉ chú ý đến quản lý nguồn nhân lực mà còn chú trọng đến trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và NCKH.

- Trường cam kết cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết bao gồm các không gian và tiện nghi làm việc, trang thiết bị, phần cứng, phần mềm và các dịch vụ hỗ trợ cần thiết để phù hợp với yêu cầu và quy định cho việc cung cấp dịch vụ ĐT & NCKH.

- Trường xác định, cung cấp và bảo dưỡng các cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp các yêu cầu của dịch vụ ĐT & NCKH. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

+ Phòng làm việc, phòng học, phòng máy tính, thư viện, giảng đường;

+ Bàn ghế, trang thiết bị phục vụ công tác giảng dạy, nghiên cứu, thực hành, thí nghiệm;

+ Các dịch vụ hỗ trợ như hệ thống internet, điện, nước...

## **5.6. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC**

CBNV và người lao động của Trường được trang bị CSVC tốt nhất như phòng làm việc có điều hoà, quạt, bàn ghế, máy tính làm việc, văn phòng phẩm đầy đủ, hệ



thông internet tốc độ cao phục vụ cho công việc của mình. Ngoài ra, các phòng học cũng được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy như máy chiếu, loa, mic... Khuôn viên làm việc có ánh sáng, có cây xanh, có sân chơi, thoáng mát, môi trường trong lành. Văn hoá công sở trong trường văn minh, lịch sự, đúng nề nếp và kỷ luật. Luôn có các phong trào thi đua trong công việc, cũng như các hoạt động văn hoá văn nghệ, thể thao thúc đẩy tốt mối quan hệ giữa các đồng nghiệp với nhau. Chế độ chính sách tiền lương của CBNV trường luôn được lãnh đạo Trường quan tâm và tạo động lực cho người lao động.

Trường cam kết cung cấp và duy trì môi trường làm việc cần thiết phù hợp với việc cung cấp dịch vụ đào tạo bao gồm môi trường văn hóa sư phạm và các yếu tố ảnh hưởng khác như ánh sáng, tiếng ồn,... đảm bảo môi trường làm việc, đào tạo tốt nhất.

## **CHƯƠNG 6**

### **ĐÀO TẠO**

#### **6.1. HOẠCH ĐỊNH HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO/BỒI DƯỠNG**

Trường xây dựng kế hoạch phát triển các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng để thực hiện mục tiêu phát triển và sứ mạng đã đề ra. Đồng thời đảm bảo xây dựng các văn bản, QT và biểu mẫu để triển khai các hoạt động đào tạo/bồi dưỡng để thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.

Việc hoạch định quá trình đào tạo/bồi dưỡng (tiếp nhận yêu cầu đào tạo/bồi dưỡng, duy trì và phát triển CTĐT/bồi dưỡng, triển khai các hoạt động đào tạo/bồi dưỡng,...) được căn cứ vào: MTCL và các yêu cầu của khách hàng liên quan đến hoạt động đào tạo/bồi dưỡng; các QT và tài liệu liên quan; các hoạt động theo dõi, kiểm tra cần thiết và các chuẩn mực liên quan đến việc kiểm tra, đánh giá và các hồ sơ cần thiết phải lưu trữ.

Được sự cho phép của Bộ GD&ĐT và Tập đoàn Dầu khí Việt Nam, Trường đảm bảo chỉ tiêu tuyển sinh đào tạo, bồi dưỡng hàng năm.

#### **6.2. CÁC QUÁ TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN KHÁCH HÀNG**

##### **6.2.1. Xác định yêu cầu liên quan đến sản phẩm**

Để cung cấp dịch vụ đào tạo vừa phù hợp với yêu cầu của khách hàng vừa tuân thủ theo các quy định của luật pháp, Trường đảm bảo luôn lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách thỏa đáng, phù hợp với điều kiện của Trường và quy định của pháp luật.

##### **6.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm/dịch vụ**

Trường đảm bảo tổ chức thực hiện tuyển sinh đúng quy định, quy chế hiện hành. CBNV tham gia công tác tuyển sinh, chiêu sinh phải thực hiện trách nhiệm được giao trên tinh thần nghiêm túc, chính xác, bảo mật, đảm bảo công khai, công bằng, khách quan và khoa học.

##### **6.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng**

Trường đảm bảo việc tiếp nhận và phản hồi thông tin cho khách hàng được thực hiện thường xuyên và kịp thời thông qua nhiều kênh thông tin. Các thông tin về tuyển sinh, các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng được cung cấp đầy đủ và kịp thời cho khách hàng. Trường đảm bảo các ý kiến phản hồi của người học, kể các khiếu nại, sẽ được giải quyết kịp thời và thỏa đáng.

### **6.3 THIẾT KẾ VÀ PHÁT TRIỂN**

Việc xây dựng và phát triển CTĐT được thực hiện theo đúng các quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo đến chuẩn bị hồ sơ, thẩm định CTĐT, năng lực đào tạo, xin phép Bộ GD&ĐT. Trường ban hành đầy đủ các QT và các văn bản HD thực hiện trên cơ sở các văn bản quy định của Bộ GD&ĐT.

Căn cứ vào mục tiêu chiến lược đã ban hành, Trường xây dựng kế hoạch phát triển CTĐT hằng năm và giao cho Phòng Đào tạo và các đơn vị liên quan triển khai thực hiện.

QT thực hiện:

- QT xây dựng đề án mở ngành.

### **6.4. MỜI GIẢNG VIÊN THỈNH GIẢNG**

Trường đảm bảo các hoạt động đánh giá, chọn lựa, mời GV thỉnh giảng, theo dõi chất lượng giảng dạy của GV thỉnh giảng được thực hiện theo đúng quy định.

QT thực hiện:

- QT mời GV thỉnh giảng.

### **6.5. CUNG CẤP SẢN PHẨM**

#### **6.5.1. Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm**

Trường xây dựng các văn bản, QT để tổ chức thực hiện toàn bộ các hoạt động đào tạo từ mở ngành đào tạo/bồi dưỡng, phát hành CTĐT, xây dựng kế hoạch giảng dạy và phân công giảng dạy, thực hiện giảng dạy, tổ chức biên soạn và phát hành giáo trình, việc thanh tra, kiểm tra việc thực hiện QC giảng dạy, giám sát kiểm tra quá trình, thi học kỳ; lập kế hoạch, thực hiện đánh giá kết quả học tập của SV được tiêu chuẩn hóa dưới dạng QT nhằm kiểm soát toàn bộ hoạt động đào tạo của Trường.

QT thực hiện:

- QT xây dựng đề án mở ngành ;
- QT mời GV thỉnh giảng;
- QT dự giờ giảng trên lớp không báo trước;
- QT Xây dựng Bài giảng điện tử, Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm khách quan và Giáo trình;

#### **6.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm**

Sản phẩm và trạng thái của sản phẩm đều có thể nhận biết và xác định thông qua các hồ sơ liên quan đến hoạt động giảng dạy, kiểm tra, thi.

#### **6.5.3. Tài sản của khách hàng**

Trường đảm bảo tài sản của khách hàng (các hồ sơ như bài thi, điểm thi, kết quả điểm quá trình học, văn bằng,... của SV) khi đang còn thuộc sự quản lý của Trường được bảo quản tốt, không để mất mát, hư hỏng. Trong trường hợp mất mát, hư hỏng hoặc không còn phù hợp với việc sử dụng đều được thông báo kịp thời với khách hàng để cung phối hợp giải quyết.

#### **6.5.4. Bảo toàn sản phẩm**

Các hồ sơ liên quan đến đào tạo được lưu giữ và bảo quản theo QT kiểm soát và lưu trữ hồ sơ.

#### **6.5.5. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường**

Các phần mềm quản lý đào tạo của Trường luôn được cập nhật và rà soát để đảm bảo thông tin luôn sẵn có và chính xác để phục vụ khách hàng.

## CHƯƠNG 7

### ĐO LƯỜNG - PHÂN TÍCH - CẢI TIẾN

#### 7.1. KHÁI QUÁT

Trường ĐHDK thường xuyên xác định và tiến hành theo dõi, đo lường, phân tích và liên tục cải tiến các quá trình quản lý, giảng dạy và đào tạo nhằm:

- Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động giảng dạy với quy định của Bộ GD&ĐT.
- Đảm bảo hệ thống ĐBCL ban hành có hiệu lực, hiệu quả.
- Nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

#### 7.2. THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG

##### 7.2.1. Sự thỏa mãn của khách hàng

Trường thông qua việc tiếp nhận và giải quyết các ý kiến đóng góp, khiếu nại của khách hàng và khảo sát ý kiến các bên liên quan (SV chuẩn bị tốt nghiệp, SV tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động) để đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng. Các khoa, phòng ban chức năng của Trường có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, rút kinh nghiệm sau mỗi năm học, mỗi khóa đào tạo, sau từng bài giảng nhằm phân tích, xác định nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một tốt hơn, nâng cao chất lượng CTĐT, chất lượng bài giảng, quản lý tốt người học trong và sau giờ lên lớp.

##### 7.2.2. Đánh giá nội bộ

Để thực hiện đầy đủ các chức năng về công tác ĐBCL GDĐH, Tổ ĐBCL của Trường được thành lập theo Quyết định số 899/QĐ-ĐHDK ngày 26/11/2018 của Hiệu trưởng Trường ĐHDK Việt Nam (*Chức năng và nhiệm vụ của Tổ ĐBCL kèm theo Quyết định này*)

##### 7.2.3. Theo dõi và đo lường quy trình

Trường đảm bảo áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đo lường các QT trong hệ thống ĐBCL. Những phương pháp này xác nhận được khả năng của QT theo hoạch định, tiến hành khắc phục kịp thời nhằm đảm bảo hoạt động giảng dạy phù hợp yêu cầu của khách hàng.

QT thực hiện:

- QT xây dựng kế hoạch hoạt động năm.

#### **7.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm**

Trường đã xây dựng và ban hành các văn bản quy định phương pháp và QT kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học theo quy định hiện hành cho từng hình thức và trình độ đào tạo.

QT xây dựng và duyệt các loại đề thi được thực hiện chặt chẽ, nghiêm túc nhằm đảm bảo các câu hỏi thi đo được CDR của học phần, gắn với mục tiêu học phần, mục tiêu và CDR của CTĐT. QT tổ chức thi, chấm thi, lưu giữ bài thi học kỳ và thi tốt nghiệp được thực hiện chặt chẽ theo đúng quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT và của Trường. Trường thực hiện nghiêm túc QT phúc tra kết quả thi. Việc tổ chức thi của Trường được tiến hành theo quy định và QT thực hiện chặt chẽ cho tất cả hình thức và trình độ đào tạo.

#### **7.3. KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Sản phẩm không phù hợp trong hoạt động giảng dạy bao gồm:

- Kết quả thi, kiểm tra của SV không đạt yêu cầu quy định.
- CTĐT, kế hoạch đào tạo không phù hợp yêu cầu quy định, yêu cầu khách hàng.
- Văn bằng đánh máy sai, cập nhật điểm thi sai, ...

Đối với SV thi không đạt yêu cầu, Trường tổ chức thi lại hoặc học lại theo đúng QC của Bộ GD&ĐT.

Đối với CTĐT, kế hoạch đào tạo không phù hợp với quy định; Trường tổ chức điều chỉnh chương trình và kế hoạch đào tạo cho phù hợp.

Đối việc đánh máy sai văn bằng, cập nhật điểm thi sai thì hiệu chỉnh và trình phê duyệt lại.

- Các hồ sơ liên quan đến sự không phù hợp được lưu giữ. Sản phẩm không phù hợp sau khi sửa chữa được tái kiểm tra theo quy định.

- Khi các sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao hoặc bắt đầu sử dụng, Trường có các biện pháp thích hợp đối với các tác động hoặc hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp.

#### **7.4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU**

Trường đảm bảo thực hiện việc xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng minh sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống ĐBCL, xác định nơi cần phải thực hiện khắc phục trong hệ thống:

Việc phân tích dữ liệu nhằm biết được:

- Sự thỏa mãn của khách hàng.

- Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động giảng dạy.
- Các đặc tính và xu hướng cải tiến quá trình và kết quả của giảng dạy, để làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa.

### **7.5. CẢI TIẾN**

Cải tiến liên tục để nâng cao hiệu quả và hiệu lực hoạt động của hệ thống ĐBCL là một trong những nội dung quan trọng của Trường. Việc cải tiến liên tục được thể hiện thông qua việc:

- Sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ;
- Thiết lập, thực hiện và xem xét CSCL và Mục tiêu chất lượng;
- Đánh giá chất lượng nội bộ;
- Thu thập và phân tích dữ liệu;
- Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

#### **7.5.1. Hành động khắc phục**

Trường cam kết xác lập và duy trì thủ tục bằng văn bản để thực hiện hành động khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp.

Thủ tục hành động khắc phục để xác định các yêu cầu:

- a) Xem xét sự không phù hợp (kể cả khiếu nại của khách hàng).
- b) Xác định nguyên nhân gốc của sự không phù hợp.
- c) Đánh giá sự cần thiết có hành động để đảm bảo sự không phù hợp không tái diễn.
- d) Lưu hồ sơ kết quả của hành động thực hiện,
- e) Xem xét tính hiệu quả của hành động trên.

#### **7.5.2. Hành động phòng ngừa**

Trường cam kết xác lập và duy trì thủ tục bằng văn bản để thực hiện hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ những nguyên nhân tiềm ẩn có nguy cơ gây ra sự không phù hợp.

Thủ tục hành động phòng ngừa để xác định các yêu cầu:

- a) Xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và nguyên nhân của chúng.
- b) Hoạch định và thực hiện các hành động phòng ngừa cần thiết.
- c) Lưu hồ sơ các kết quả thực hiện.
- d) Xem xét tính hiệu quả của hành động phòng ngừa thực hiện.

## **CHƯƠNG 8**

### **CÔNG CỤ GIÁM SÁT**

#### **8.1. SỰ TIỀN BỘ CỦA SINH VIÊN**

Trường hoạt động vận hành theo Quyết định 43/2007/QĐ-BGDĐT về việc Ban hành QC đào tạo ĐH và CĐ chính quy theo hệ thống tín chỉ của Bộ GD&ĐT về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp cho SV hệ chính quy.

Trường thành lập và ban hành quy định về chức trách, nhiệm vụ, quyền lợi và nguyên tắc làm việc của cố vấn học tập để tư vấn và hỗ trợ người học các vấn đề liên quan đến học tập, thi cử, đăng ký học phần, chuyển đổi học phần, hướng nghiệp,... Để tạo điều kiện thuận lợi cho người học trong việc tìm kiếm và truy cập thông tin, Trường đã xây dựng và phát triển hệ thống Trang Thông tin điện tử, thường xuyên cập nhật tất cả các thông tin về hoạt động đào tạo của Trường.

Người học được đánh giá kết quả rèn luyện 01 lần/học kỳ theo quy định của Bộ GD&ĐT và quy định của trường ĐHK. Kết quả được lưu vào hồ sơ quản lý SV và được sử dụng để xét cho phép SV đăng ký môn học, xét khen thưởng, kỷ luật, hay cấp học bổng cho SV. Đây là một trong những kênh thông tin giúp cho Trường theo dõi việc học tập của SV.

#### **8.2. TỶ LỆ BỎ HỌC, TỶ LỆ ĐẠU TỐT NGHIỆP**

Hằng năm, Trường căn cứ vào QC đào tạo hiện hành, các quy định về quản lý học vụ và kế hoạch năm học để tiến hành xét xử lý học vụ, xét tốt nghiệp, xét bảo lưu kết quả học tập,... Các hoạt động này sẽ được thực hiện theo các QT tương ứng. Các số liệu có liên quan sẽ được các đơn vị chức năng thống kê, báo cáo theo định kỳ cho BGH hoặc theo yêu cầu của cơ quan chủ quản cấp trên, từ đó làm cơ sở đề ra các kế hoạch hoạt động cho các năm học tiếp theo cũng như đề ra các hoạt động cải tiến nhằm đảm bảo CLĐT cũng như đảm bảo quyền lợi của người học.

#### **8.3. PHẢN HỒI CỦA 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 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 chuyên gia chuyên ngành.

\* Phản hồi từ thị trường lao động:



Việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ nhà sử dụng lao động do Bộ phận ĐBCL thực hiện định kỳ hằng năm. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu đánh giá hiệu quả sản phẩm đào tạo.

**\* Phản hồi từ cựu SV.**

Định kỳ hằng năm, Bộ phận Khảo thí & ĐBCL thực hiện khảo sát SV tốt nghiệp sau 06 tháng đối với các SV tốt nghiệp hệ chính quy. Nội dung khảo sát đi sâu về các vấn đề:

- Khóa học;
- Ngành học;
- Năm tốt nghiệp;
- xếp loại tốt nghiệp;
- Địa chỉ nơi công tác;
- Các tiêu chí đánh giá toàn khóa học về CLĐT của chuyên ngành/ngành đào tạo và CLĐT của Trường.

Việc khảo sát được thực hiện qua phiếu hỏi được lựa chọn, góp ý bởi các chuyên gia phù hợp với từng đối tượng khảo sát.

Trên cơ sở kết quả khảo sát thực tế, rà soát tài liệu, thu thập thông tin, số liệu, phòng Khảo thí & ĐBCL tiến hành xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá; xác định các nhóm tiêu chí, chỉ số đánh giá CLĐT của Trường. Đề xuất xây dựng các nhóm tiêu chí, chỉ số đánh giá CLĐT của Trường.

## **8.4. HIỆU QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ĐỐI NGOẠI**

### **8.4.1. Nghiên cứu khoa học**

Ngay từ khi mới thành lập, Trường đã xác định NCKH là một trong hai nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Trong chiến lược phát triển, Trường có nhiều chủ trương, biện pháp thiết thực để khuyến khích, hỗ trợ cho CBNV tham gia NCKH. Hiện nay, các quy định về NCKH của Trường được quy định trong QC NCKH, QC chi tiêu nội bộ và chế độ làm việc của GV về định mức NCKH đã được Hội đồng khoa học trường phê duyệt trong kế hoạch năm học chung của Trường.

Phòng ĐN&KHCN đã tổng hợp tất cả đề tài NCKH các cấp, 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 GV và SV, đối chiếu và thống kê qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu.

Hội đồng khoa học trường có nhiệm vụ đảm bảo được tính khoa học, chính xác, khách quan và minh bạch cao trong việc xét duyệt các danh mục đề tài, đánh giá đề

cương và nghiệm thu các đề tài NCKH từ các cấp gồm các đề tài cấp khoa, cấp trường và cấp cơ sở của SV và GV từ đó đã nâng cao được chất lượng nghiên cứu của Trường.

Đề tài các cấp được tiến hành hằng năm theo đúng QT như các bước: 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 QT thực hiện đề tài NCKH.

QT thực hiện:

- QT thực hiện đề tài NCKH cấp cơ sở và SV;
- QT thực hiện đề tài NCKH cấp Ngành, Bộ, Nhà nước;

#### **8.4.2. Hoạt động đối ngoại**

Đối với các hoạt động đối ngoại của Trường luôn được thực hiện theo quy định của Nhà nước.

Căn cứ chiến lược phát triển trung hạn, dài hạn của Trường và mục tiêu chiến lược phát triển KHCN đến năm 2020 và tầm nhìn 2030, hằng năm, Phòng ĐN & KHCN đã xây dựng mục tiêu phát triển khoa học và CGCN, tiếp tục mở rộng hợp tác với các viện trường uy tín trong nước và quốc tế, các doanh nghiệp để tìm kiếm cơ hội hợp tác dự án quốc tế, trao đổi SV và GV.

Hằng năm, Phòng ĐN & KHCN đã tổng hợp các bản ký hợp tác (MOU) giữa trường ĐHDK và các viện trường trong nước và quốc tế, đoàn ra và đoàn vào, các chương trình hợp tác trao đổi SV, GV, các khóa đi học tập ngắn hạn và tập trung, các bộ đi đào tạo SDH nước ngoài,...

QT thực hiện:

- QT triển khai thực hiện các MOU đã ký;
- QT phối hợp đối ngoại;
- QT xin tài trợ;
- QT Tổ chức hội nghị - hội thảo quốc gia và quốc tế.

## CHƯƠNG 9

### CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ

#### 9.1. SINH VIÊN ĐÁNH GIÁ

Lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV nhằm mục đích:

- Góp phần thực hiện QC dân chủ trong Trường; xây dựng đội ngũ GV có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, có phương pháp và phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại;

- Tạo thêm kênh thông tin giúp GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy; giúp Trường điều chỉnh hoạt động hỗ trợ đào tạo; nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV, CBNV phục vụ trong thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường;

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học cùng quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để người học được phản ánh nguyện vọng, được thể hiện chính kiến của mình về hoạt động giảng dạy của GV và công tác hỗ trợ đào tạo của Trường;

- Tiếp tục cung cấp số liệu, minh chứng cho công tác Tự đánh giá CTĐT, Tự đánh giá Trường và Đánh giá ngoài.

Thực hiện hướng dẫn của Cục KT&ĐBCL về việc HD triển khai tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của GV. Hiệu trưởng giao nhiệm vụ cho Bộ phận ĐBCL thuộc Phòng ĐT nghiên cứu xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện. Từ học kỳ I năm học 2014-2015, công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của GV được triển khai.

Công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV được Bộ phận ĐBCL thực hiện định kỳ mỗi năm 2 lần vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả GV cơ hữu và thỉnh giảng tham gia giảng dạy các học phần.

Sau mỗi đợt khảo sát, Phòng ĐT sẽ tiến hành thống kê, xử lý, phân tích kết quả khảo sát của từng GV theo môn học của các Bộ môn/Khoa. Dựa vào kết quả thống kê, bộ phận ĐBCL viết báo cáo tổng hợp công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV toàn trường và gửi cho các đơn vị để tham khảo khi phân công giảng dạy, xây dựng kế hoạch bồi dưỡng GV.

Ngoài công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của GV, Trường triển khai thêm công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động hỗ trợ đào tạo của Trường cho tất cả người học đối.

Từ năm học 2016-2017 đến nay, Trường xây dựng và triển khai thêm kế hoạch khảo sát đánh giá phản hồi SV chuẩn bị tốt nghiệp về CLĐT.

Sau mỗi năm học, Trường tổ chức tổng kết công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học nhằm phân tích hiệu quả hoạt động giảng dạy của GV và thảo luận các biện pháp để nâng cao CLĐT. Kết quả khảo sát hằng năm cho thấy, mức độ hài lòng của người học về hoạt động giảng dạy của GV ngày càng cao.

## **9.2. ĐÁNH GIÁ KHÓA HỌC VÀ CHƯƠNG TRÌNH HỌC**

Trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, Trường đã ban hành các quy định cụ thể cho việc xây dựng CTĐT cùng với các biểu mẫu tương ứng..

CTĐT được rà soát định kỳ 2 năm 1 lần cho phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội cũng như quy định của Trường. Trước khi rà soát các đơn vị được giao nhiệm vụ phải tham khảo góp ý từ kênh thông tin lấy ý kiến các bên liên quan.

Mỗi học kỳ, Trường đều tổ chức lấy ý kiến người học đối với GV tham gia giảng dạy và các hoạt động hỗ trợ đào tạo của Trường nhằm mục đích cải tiến kịp thời, không ngừng nâng cao chất lượng giảng dạy.

Các khoa, bộ môn cũng thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn và dự giờ để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm cũng như điều chỉnh những vấn đề chưa phù hợp đảm bảo giảng dạy đúng CDR của môn học, ngành học.

QT thực hiện:

- QT dự giờ giảng trên lớp không báo trước;

## **9.3. ĐÁNH GIÁ NGHIÊN CỨU**

Hoạt động NCKH của Trường hiện tại bao gồm các hoạt động như thực hiện đề tài NCKH các cấp, dự án nghiên cứu trong và ngoài nước, công bố bài báo khoa học, báo cáo tham luận hội nghị, hội thảo, viết sách, giáo trình, tài liệu giảng dạy,... của GV và SV.

Hằng năm, Trường triển khai đề tài các cấp và được QT hóa theo các bước: đăng ký, xét duyệt, quyết định thực hiện, báo cáo, kiểm tra tiến độ, nghiệm thu và quyết toán đề tài.

Tất cả đề tài nghiệm thu đều phải có bài báo công bố trên tạp chí có chỉ số ISSN, có địa chỉ ứng dụng hoặc chuyển giao. Đối với các đề tài có khả năng thương mại hóa, Trường hỗ trợ đăng ký SHTT và triển khai các bước tiếp theo để thương mại hóa sản phẩm nghiên cứu.

Trường đều có báo cáo thống kê hằng năm về việc thực hiện các hoạt động NCKH của tất cả CBNV, GV để đánh giá số lượng và chất lượng của hoạt động này, cũng như khen thưởng.

QT thực hiện: QT thực hiện đề tài NCKH cấp cơ sở và SV;

## **9.4. ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ**

**9.4.1.** Bên cạnh hoạt động dạy và học, Trường còn tổ chức các hoạt động cộng đồng và đóng góp cho xã hội như:

- Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao, có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho xã hội.

- CGCN, kết quả NCKH kỹ thuật để thực hiện tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

- Tổ chức các hoạt động tình nguyện, thực hiện các việc làm thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn.

**9.4.2.** Để ĐBCL các hoạt động trên, Trường thường xuyên đánh giá hiệu quả của các hoạt động trên, cụ thể như sau:

- Đối với hoạt động cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao, có trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho xã hội:

- + Định kỳ mỗi năm đều tổ chức khảo sát ý kiến và đánh giá của người học đã tốt nghiệp về CTĐT.

- + Thường xuyên tổ chức khảo sát, trung cầu ý kiến đánh giá của các đơn vị sử dụng lao động, các tổ chức xã hội, chuyên gia về CTĐT, chất lượng nguồn nhân lực do Trường đào tạo, cũng như mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người học.

- + Thường xuyên tham khảo CTĐT của các trường ĐH nổi tiếng trên thế giới và các trường có uy tín trong nước.

- + Chủ động và thường xuyên đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy và hình thức kiểm tra, đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực người học, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội.

- Đối với hoạt động CGCN, kết quả NCKH kỹ thuật để thực hiện tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước:

- + Thành lập hội đồng khoa học của Trường, hội đồng thẩm định các đề tài NCKH, các sản phẩm công nghệ của Trường.

- + Tổ chức các buổi giới thiệu kết quả của các công trình NCKH, sản phẩm công nghệ rộng rãi trong và ngoài Trường.

- + Các công trình NCKH và báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng là tài liệu tham khảo tại thư viện của Trường.

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

- + Hằng năm, Trường thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện lớn như: chiến dịch Xuân tình nguyện, chiến dịch Hè tình nguyện, hiến máu

nhân đạo,... để tạo điều kiện cho người học được trực tiếp tham gia vào các hoạt động có ích cho xã hội và đóng góp tích cực cho cộng đồng.

+ Trong mỗi hoạt động, Trường đều phân công nhiệm vụ cho đơn vị, cá nhân để định hướng và trực tiếp tổ chức thực hiện các hoạt động; đồng thời, phân công CBNV phụ trách theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát và hỗ trợ kịp thời các tình huống phát sinh.

+ Sau mỗi hoạt động, Trường đều tổ chức tổng kết, đánh giá và rút kinh nghiệm trong ban tổ chức các nội dung đã thực hiện, hiệu quả đạt được, những hạn chế, tồn tại cần khắc phục và báo cáo cấp trên.

+ Thường xuyên tổ chức khảo sát ý kiến của người học về tính cần thiết và nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội, cộng đồng; từ đó chủ động đổi mới nội dung và hình thức tổ chức các hoạt động phù hợp với thực tế và thiết thực hơn.

## **CHƯƠNG 10**

### **QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**

#### **10.1. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VIỆC KIỂM TRA THI CỬ CỦA SINH VIÊN**

Áp dụng Quyết định 43/2007/QĐ-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc ban hành QC đào tạo ĐH và CD hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ, PVU đã ban hành Quy chế đào tạo đại học hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ của Trường Đại học Dầu khí Việt Nam theo QĐ số 298/QĐ-ĐHDK 03-05-2013, Quy chế tổ chức và Quản lý đào tạo trình độ thạc sĩ của Trường Đại học DKVN theo QĐ số 269/QĐ-ĐHDK 04-04-2014, trong đó quy định rõ về các yêu cầu đối với GV về cách thức kiểm tra, đánh giá, cho điểm,... Trong đó thể hiện rõ các quy trình tổ chức thi; làm phách, chấm thi, ráp phách, lưu trữ điểm học phần; thanh tra hoạt động thi; ra đề thi, bảo mật và nhân bản đề thi viết; QT SV khiếu nại (phúc khảo) điểm học phần...

Xây dựng hệ thống các QT 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 và minh bạch.

#### **10.2. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ**

Tất cả hoạt động của Trường từ việc tuyển dụng CBNV; đánh giá CBNV và người lao động; hoạt động đào tạo, phát triển đội ngũ; bổ nhiệm CBNV lãnh đạo, quản lý,... đều thực hiện theo quy định của Nhà nước. Đối với việc tuyển dụng CBNV, Trường đang áp dụng theo “QT tuyển dụng nhân sự” nhằm bảo đảm công khai, minh bạch, công bằng, khách quan và đúng pháp luật, bảo đảm tính cạnh tranh, tuyển chọn đúng người đáp ứng yêu cầu của vị trí việc làm. Để phát triển đội ngũ, Trường áp dụng theo “QT đào tạo nội bộ” xây dựng đội ngũ CBNV có đạo đức nghề nghiệp, có đủ trình độ và năng lực chuyên môn ĐBCL của hoạt động nghề nghiệp. Đánh giá CBNV và người lao động, Trường có ban hành Quy định đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của CBNV, trong đó có QT đánh giá CBNV quản lý và CBNV không giữ chức vụ quản lý nhằm làm rõ năng lực, trình độ, kết quả công tác, phẩm chất đạo đức để làm cơ sở bố trí, sử dụng, bổ nhiệm, đề bạt, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng và thực hiện các chính sách đối với CBNV và người lao động theo đúng quy định của Nhà nước.

Việc thi đua - khen thưởng, Trường có ban hành Quy định về thi đua - khen thưởng kèm theo QT khen thưởng đột xuất và khen thưởng thường xuyên nhằm đảm bảo tính khách quan, công bằng trong công tác thi đua khen thưởng, có tác dụng thúc đẩy các hoạt động phong trào, trở thành động lực cho mỗi CBNV và người lao động làm việc hăng say trong công tác. Đối với CBNV trong thực hiện nhiệm vụ được giao đã lập thành tích xuất sắc và được cấp có thẩm quyền quyết định công nhận bằng văn bản, nếu chưa xếp bậc lương cuối cùng trong ngạch thì được xem xét nâng bậc lương trước thời

hạn so với thời gian quy định tương ứng với các mức (nâng trước hạn 06 tháng; 09 tháng; 12 tháng), thực hiện theo QT điều chỉnh/nâng bậc lương.

Việc bổ nhiệm CBNV quản lý được Trường quy định rõ bằng văn bản từ việc quy hoạch, giới thiệu, lấy phiếu tín nhiệm từ chức vụ Phó Hiệu trưởng đến các trưởng, phó bộ môn và tương đương. Tiêu chuẩn của từng chức danh trong đó chú trọng: bằng cấp; đạo đức phẩm chất; kinh nghiệm và thực hiện theo “QT bổ nhiệm CBNV quản lý”. Ngoài ra còn có kế hoạch của Đảng ủy trong công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp ủy.

QT thực hiện:

- QT đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của CBNV quản lý và không giữ chức vụ quản lý;
- QT tuyển dụng nhân sự;
- QT khen thưởng thường xuyên, khen thưởng đột xuất;
- QT điều chỉnh/nâng bậc lương;
- QT đào tạo nội bộ;
- QT tổ chức đào tạo nội bộ;
- QT nâng ngạch giảng viên.

Nhằm nâng cao nhận thức về pháp luật cho CBNV trong Nhà trường, Bộ phận Pháp chế thuộc Phòng TC-HC đã thường xuyên xây dựng kế hoạch học tập pháp luật, mời chuyên gia báo cáo, giới thiệu các chuyên đề về Pháp luật. Giúp CBNV thực hiện đúng quy định pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, pháp luật, phòng chống tham nhũng.

### **10.3. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRANG THIẾT BỊ**

#### **10.3.1. Cơ sở vật chất**

Cơ sở vật chất phục vụ cho việc đào tạo của Trường ngay năm đầu thành lập đã được chuẩn bị kỹ lưỡng và đã được BGD&ĐT thẩm định tại biên bản ngày 19/06/2017 về việc Thẩm định và xác định các điều kiện đảm bảo chất lượng của cơ sở giáo dục đại học năm 2017.

Hiện tại, cơ sở vật chất, giảng đường, phòng làm việc, phòng thí nghiệm (PTN), thư viện... của cơ sở Bà Rịa – Vũng Tàu đã được chuẩn bị gồm: Tổng diện tích sàn xây dựng phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học của trường (bao gồm hội trường, giảng đường, phòng học các loại; thư viện, trung tâm học liệu; phòng thí nghiệm, phòng thực hành, xưởng thực tập, nhà tập đa năng) là 10.551m<sup>2</sup> sàn xây dựng, trong đó tổng diện tích giảng đường, phòng thí nghiệm, xưởng thực tập, thư viện chiếm 4.452m<sup>2</sup>. Tổng số



sinh viên hiện nay là 300, vậy diện tích trung bình cho một sinh viên là  $14.84\text{m}^2 > 6\text{m}^2/\text{SV}$  (theo tiêu chuẩn).

Diện tích văn phòng làm việc của CBNV là  $528\text{m}^2$ , vậy diện tích sử dụng trung bình là  $13\text{m}^2/\text{CB} > 8\text{m}^2/\text{CB}$  (theo tiêu chuẩn).

Khu thể thao cho sinh viên có diện tích  $4.000\text{m}^2$ , vậy trung bình một sinh viên hiện nay có diện tích  $13,3\text{m}^2$ . Lưu ý thêm là diện tích này sẽ còn được mở rộng thêm theo thời gian.

Cho đến thời điểm hiện tại, PVU có cơ sở vật chất tương đối hoàn chỉnh, đồng bộ và hiện đại với hệ thống phòng học chuyên dụng đầy đủ các phương tiện phục vụ cho hoạt động dạy và học, 22 phòng thí nghiệm với các trang thiết bị hiện đại nhất của Ngành Dầu khí và hệ thống phòng làm việc, thư viện, kho tài liệu, ký túc xá đảm bảo chất lượng đào tạo theo yêu cầu.

Nhằm đáp ứng tốt hơn về điều kiện CSVC hoạt động giảng dạy và NCKH của Trường, đầu năm học các đơn vị trực thuộc Trường đều có kế hoạch đề nghị mua sắm, sửa chữa, nâng cấp trang thiết bị thông qua kế hoạch năm học của đơn vị từ đó phòng Quản trị thiết bị tổng hợp lập kế hoạch mua sắm, sửa chữa, nâng cấp CSVC trang thiết bị đáp ứng tính đồng bộ và hiệu quả trong sử dụng và thường xuyên sửa chữa, thay thế các thiết bị hư hỏng.

QT thực hiện:

- QT mua sắm tài sản, trang thiết bị;
- QT quản lý và sử dụng tài sản, trang thiết bị;
- QT sửa chữa tài sản, trang thiết bị
- QT cấp phát vật tư, văn phòng phẩm;
- QT mua sắm văn phòng phẩm/sửa chữa, nạp mực máy in – máy photocopy;
- QT sử dụng phòng thí nghiệm;

### **10.3.2. Thư viện**

Thư viện của Trường phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và NCKH của sinh viên. Trường có 01 phòng thư viện diện tích  $165\text{m}^2$  với sức chứa 60 độc giả. Thư viện của Trường đã có hơn 180 đầu sách khoa học kỹ thuật tiếng Việt, gần 200 đầu sách tiếng Anh chuyên khảo của các ngành đào tạo với trên 2000 đơn vị sách.

Phục vụ cho việc dạy, học và nghiên cứu của Trường còn có các nguồn tài liệu điện tử, sinh viên và CBGD của Trường có thể khai thác qua mạng nội bộ nguồn tài nguyên điện tử mà Thư viện Trường đã thu thập và biên tập.

Trường cũng có một nguồn tài liệu phong phú về giáo trình, tập bài giảng. Vì các CTĐT của Trường được giảng dạy bằng tiếng tiếng Việt và tiếng Anh, nên Trường đã tiến hành tiếp thu có chọn lọc và sử dụng các giáo trình, chương trình giảng dạy của các trường đại học có uy tín trên thế giới trong lĩnh vực dầu khí. Trường đã tiến hành mua sắm các giáo trình giảng dạy theo CTĐT của các trường đại học Hoa Kỳ về ngành Kỹ thuật Địa chất phù hợp với CTĐT của Trường. Trường sử dụng nguồn ngân sách của Tập đoàn và của Trường để bổ sung số lượng sách, giáo trình cho các ngành đào tạo hàng năm.

Hàng năm, Thư viện tiến hành khảo sát ý kiến bạn đọc về nguồn học liệu, tài liệu tham khảo cũng như chất lượng các dịch vụ của Thư viện để làm cơ sở đánh giá, cải tiến các QT, nâng cao chất lượng phục vụ của Thư viện.

QT thực hiện:

- QT mượn, trả sách, tài liệu tham khảo;
- QT mua sắm tài liệu giáo trình.

#### **10.4. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG HỖ TRỢ SINH VIÊN**

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người học trong học tập, hoạt động ngoại khóa và sinh hoạt, Trường đặc biệt quan tâm và triển khai thực hiện nhiều hoạt động hỗ trợ người học về các vấn đề liên quan đến học tập, rèn luyện, giải trí, chỗ ở, chăm sóc sức khỏe, phát triển kỹ năng, cơ hội việc làm,... Trường đã phân công các đơn vị phụ trách tham mưu và triển khai thực hiện các hoạt động hỗ trợ người học đảm bảo kịp thời, hiệu quả và thiết thực, cụ thể như:

Phòng ĐT phụ trách thực hiện các chế độ dành cho đối tượng chính sách, chế độ miễn giảm học phí, học bổng khuyến khích học tập, học bổng dành cho người học có hoàn cảnh khó khăn; tổ chức các hoạt động rèn luyện, vui chơi, giải trí, công tác xã hội dành cho người học; thực hiện đánh giá kết quả rèn luyện định kỳ trong năm học,...

KTX của Trường có thể đáp ứng được nhu cầu nội trú của người học. Phòng ở đạt tiêu chuẩn quy định, có nhà vệ sinh, kang trang, tiện nghi và đảm bảo an toàn, an ninh trật tự. Khuôn viên KTX có sân chơi thể thao, có khu vực tự học và sinh hoạt.

Trường có sân thể thao và các khu vực hội trường với đầy đủ các trang thiết bị phục vụ cho các hoạt động ngoại khóa, hoạt động văn hóa, rèn luyện thể dục thể thao và văn nghệ của người học như: hội diễn văn nghệ, các cuộc thi Olympic, các hoạt động của Đoàn, Hội SV, các câu lạc bộ SV,... đảm bảo phục vụ kịp thời và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt, vui chơi, giải trí và rèn luyện của người học.

Tổ chức Đoàn Thanh niên và Hội SV của Trường thường xuyên tổ chức các hoạt động phong trào, văn hóa, văn nghệ, thể thao, các câu lạc bộ, đội, nhóm,... nhằm tạo môi

trường rèn luyện, giao lưu và học hỏi sôi động, cởi mở và tự do phát triển cho người học.

Bộ phận Y tế trực thuộc Phòng Đào tạo đảm bảo thực hiện hiệu quả công tác chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người học, kịp thời xử lý các trường hợp sơ cấp cứu; tổ chức các đợt khám sức khỏe đầu khóa học và trước khi tốt nghiệp cho người học; 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,...

Đội ngũ cố vấn học tập gồm các GV giàu kinh nghiệm kịp thời tư vấn, giải đáp thắc mắc và giúp đỡ người học từ học tập, rèn luyện đến chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý và các vấn đề phát sinh

Định kỳ hằng năm, Trường đều tổ chức thực hiện khảo sát đối với CBNV, GV và người học về sự hài lòng đối với điều kiện học tập, sinh hoạt và CSVc phục vụ các hoạt động thể thao, văn nghệ cũng như hiệu quả khai thác các phòng học, giảng đường, sân bãi của Trường, qua đó đánh giá nhu cầu sử dụng và xây dựng kế hoạch tu sửa, bổ sung,... trang thiết bị, CSVc.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên đang học tập tại Trường, góp phần xây dựng môi trường giáo dục thân thiện, lành mạnh, luôn tôn trọng người học, Trường đã xây dựng các văn bản, quy trình để tổ chức thực hiện toàn bộ các hoạt động từ lúc sinh viên nhập học vào Trường cho đến khi sinh viên tốt nghiệp ra trường cũng như các chế độ trợ cấp xã hội, miễn giảm học phí, chế độ học bổng khuyến khích học tập, học bổng tài trợ và các chế độ khác liên quan đến sinh viên trong quá trình học tập tại Trường.

QT thực hiện:

- QT Quản lý SV nội trú, ngoại trú;
- QT đào tạo ngoại khóa cho SV;
- QT tổ chức sự kiện Company Day;
- QT tổ chức hoạt động Câu lạc bộ chuyên môn;
- QT triển khai kiến tập, thực tập nghề nghiệp và thực tập tốt nghiệp.
- QT triển khai đề án môn học/tốt nghiệp;
- QT triển khai thực tập các môn học ngoài trời;
- QT tổ chức hoạt động các CLB;
- QT tổ chức thi Olympic và thi Tay nghề Dầu khí.

## KẾT LUẬN

STĐBCL tài liệu Hệ thống quản lý của Trường Đại học Dầu khí, là cơ sở để định hướng và kiểm soát các hoạt động của Trường về chất lượng, sở tay mô tả phạm vi của hệ thống QLCL, bao gồm cả các nội dung chi tiết và lý giải về các ngoại lệ; các thủ tục dạng văn bản được thiết lập cho Hệ thống QLCL và viện dẫn đến các việc có liên quan; mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống QLCL. Giá trị cốt lõi của Trường trong STĐBCL là: “ĐỨC – TÀI – HIỆU HỌC, HIỆU TRI – NĂNG ĐỘNG – SÁNG TẠO – TINH THẦN TRÁCH NHIỆM” nhằm cung ứng nguồn nhân lực chất lượng cao cho thế kỷ 21 và hội nhập thành công với các trường đại học trong khu vực và trên Thế giới.



**TS. Phan Minh Quốc Bình**