

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Sổ tay đảm bảo chất lượng năm 2025

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Căn cứ Quyết định số 78/QĐ-TTg ngày 14 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt chương trình phát triển hệ thống bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục đối với giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm giai đoạn 2022-2030;

Căn cứ Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 của Bộ giáo dục và Đào tạo Quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị quyết số 13/NQ-ĐHTCM-HĐT ngày 28 tháng 9 năm 2021 của Hội đồng trường Trường Đại học Tài chính – Marketing ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing

Căn cứ Nghị quyết số 47/NQ-ĐHTCM-HĐT ngày 17 tháng 10 năm 2022 của Hội đồng trường Trường Đại học Tài chính – Marketing về việc phê duyệt chiến lược phát triển Trường Đại học Tài chính – Marketing giai đoạn 2021 – 2030, tầm nhìn đến năm 2045;

Căn cứ Kế hoạch số 3972/KH-ĐHTCM-KTQLCL ngày 31 tháng 12 năm 2024 Về việc bảo đảm chất lượng giáo dục năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 2125/KH-ĐHTCM-KTQLCL ngày 23 tháng 7 năm 2024 của Trường Đại học Tài chính – Marketing về việc xây dựng hệ thống Bảo đảm chất lượng bên trong Trường Đại học Tài chính – Marketing;

Theo đề nghị của Trường phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng.

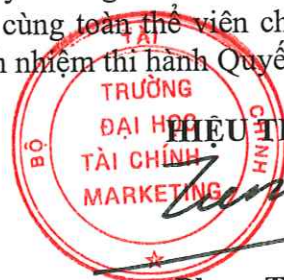
QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Sổ tay đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Tài chính – Marketing năm 2025.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng, Trường các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường cùng toàn thể viên chức, người lao động Trường Đại học Tài chính – Marketing chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Như Điều 2;
- Đăng Website Trường;
- Các đơn vị trong Trường;
- Lưu: VT, KTQLCL.



Phạm Tiên Đạt



SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm Quyết định số **995/QĐ-DHTCM**, ngày **26** tháng **3** năm 2025 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Marketing)

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 3 năm 2025

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

TT	Chữ viết tắt	Chú thích
1	BGH	Ban Giám hiệu
2	BĐCL	Bảo đảm chất lượng
3	IQA	Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong
4	Phòng KTQLCL	Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng
5	PDCA	Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động
6	BĐCLGD.	Bảo đảm chất lượng giáo dục
7	CTĐT	Chương trình đào tạo
8	CBVC	Cán bộ viên chức
9	CLB	Câu lạc bộ
10	NCKH	Nghiên cứu khoa học
11	PVCD	Phục vụ cộng đồng
12	SV	Sinh viên
13	GV	Giảng viên

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	2
LỜI NÓI ĐẦU	6
CHƯƠNG 1: BỐI CẢNH VÀ CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG TẠI.....	8
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING	8
1.1. Lược sử hình thành và phát triển.....	8
1.2. Sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu, giá trị cốt lõi.....	8
1.2.1. Sứ mạng.....	8
1.2.2. Tầm nhìn	8
1.2.3. Mục tiêu chung.....	8
1.2.4. Các giá trị cốt lõi	9
1.3. Triết lý giáo dục	9
1.4. Cơ cấu tổ chức.....	9
1.4.1. Về tổ chức bộ máy.....	9
1.4.2. Về nhân sự.....	10
1.5. Chức năng, nhiệm vụ	11
1.5.1. Chức năng.....	12
1.5.2. Nhiệm vụ	12
1.6. Đội ngũ cán bộ giảng viên và cán bộ hành chính	12
1.7. Cơ sở vật chất, trang thiết bị	12
1.8. Các trình độ đào tạo và ngành đào tạo	12
1.9. Công tác đảm bảo chất lượng.....	12
CHƯƠNG 2: HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC	13
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING	13
2.1. Cơ sở pháp lý của công tác đảm bảo chất lượng.....	13
2.2. Mục đích, yêu cầu của hoạt động bảo đảm chất lượng	14
2.3. Chức năng, nhiệm vụ của công tác đảm bảo chất lượng.....	22

2.4. Kế hoạch đảm bảo chất lượng và chế độ báo cáo	23
2.5. Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong	24
2.6. Phạm vi áp dụng hệ thống bảo đảm chất lượng	26
CHƯƠNG 3: QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING	27
3.1. Quy trình đảm bảo chất lượng.....	27
3.2. Các hoạt động đảm bảo chất lượng	27
3.2.1. Tự đánh giá.....	27
3.2.2. Quy trình tự đánh giá:	28
3.2.3. Đánh giá ngoài	30
3.3. Các quy trình triển khai và giám sát các hoạt động của Trường.....	31
3.3.1. Các quy trình triển khai và giám sát hoạt động mang tính pháp lý.....	31
3.3.2. Các quy trình triển khai và giám sát các hoạt động của các đơn vị thuộc Trường	41
CHƯƠNG 4: CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG.....	42
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING	
4.1. Công cụ giám sát	42
4.1.1. Công cụ giám sát tiến trình học tập của người học	42
4.1.2. Công cụ giám sát tỷ lệ đậu tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học của người học	43
4.1.3. Công cụ giám sát việc rèn luyện của người học	43
4.1.4. Công cụ giám sát ý kiến phản hồi từ thị trường lao động và người học tốt nghiệp tại Trường.....	43
4.2. Các công cụ cảnh báo	44
4.2.1. Cảnh báo về tiến độ thực hiện chương trình đào tạo	44
4.2.2. Cảnh báo nguy cơ tốt nghiệp trễ hạn.....	45
4.3. Các công cụ đánh giá.....	45

4.3.1. Đánh giá giảng viên do người học thực hiện	45
4.3.2. Đánh giá môn học và chương trình đào tạo	46
4.3.3. Đánh giá các dịch vụ phục vụ người học	47
CHƯƠNG 5: CÁC QUY TRÌNH VÀ CÔNG CỤ BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG...49	
CHUYÊN BIỆT TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING	49
5.1. Bảo đảm chất lượng việc đánh giá người học.....	49
5.2. Bảo đảm chất lượng đội ngũ chuyên trách.....	49
5.3. Bảo đảm chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị.....	50
5.4. Bảo đảm chất lượng công tác hỗ trợ người học	50
5.5. Phân tích SWOT (Tự đánh giá).....	53
CHƯƠNG 6: TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN BẢO ĐẢM CHẤT	
LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING	54
6.1. Trách nhiệm của Hội đồng đảm bảo chất lượng	54
6.2. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Trường	54
6.2.1. Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (Tổ Quản lý chất lượng).....	54
6.2.2. Lãnh đạo Phòng/Trung tâm/Viện.....	55
6.2.3. Trách nhiệm của lãnh đạo khoa/bộ môn	55
6.2.4. Trách nhiệm của các tổ chức Đảng, Đoàn thể	56

LỜI NÓI ĐẦU

Trong bối cảnh ngành giáo dục nước nhà đang thực hiện những bước đổi mới toàn diện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực của xã hội, thì công tác đảm bảo chất lượng hiện nay đang là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các cơ sở giáo dục đại học. Trường Đại học Tài chính – Marketing đặt ra tầm nhìn đến năm 2045 trở thành “Trường được xếp hạng trong top 500 trường đại học khu vực danh tiếng Châu Á và trở thành cơ sở giáo dục đại học định hướng ứng dụng hàng đầu của Việt Nam và khu vực ASEAN”

(trích Quyết định số 298/QĐ-ĐHTCM ngày 13 tháng 2 năm 2023 của Hiệu trưởng). Để đạt được điều đó, Trường cần có một *hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong* để kiểm soát và không ngừng cải tiến chất lượng, đồng thời tạo dựng được văn hoá chất lượng lan toả rộng khắp tới mọi người và trong mọi hoạt động của Nhà trường. Đây cũng chính là cơ sở để nhà trường nâng cao năng lực tự chủ và năng lực thực hiện trách nhiệm giải trình trước xã hội.

Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong (IQA) Trường Đại học Tài chính – Marketing dựa trên 03 quan điểm cơ bản là: lấy người học làm trung tâm, cải tiến liên tục và mọi người cùng tham gia. Hệ thống này được cấu trúc theo mô hình 03 cấp: Cấp chiến lược, cấp hệ thống và cấp chiến thuật. Bao gồm:

- Cấp chiến lược: Nhà trường xây dựng các Chính sách chất lượng, Chiến lược BDCL cho mỗi giai đoạn 05 năm để định hướng cho toàn trường và ban hành các quy định BDCL.

- Cấp hệ thống: các đơn vị xây dựng các quy trình BDCL và các công cụ BDCL dựa trên chu trình PDCA và Phòng KTQLCL phổ biến trong Sổ tay BDCL đến toàn thể cán bộ Trường.

- Cấp chiến thuật: Các đơn vị chuyển tải Chiến lược BDCL và các mục tiêu chất lượng hàng năm của nhà trường vào Kế hoạch BDCL hàng năm của mình. Các đơn vị sử dụng các quy trình BDCL và công cụ BDCL chung và chuyên biệt để vận hành, theo dõi, giám sát và cải tiến liên tục chất lượng các hoạt động của mình. Tất cả cán bộ của Nhà trường đều có trách nhiệm tham gia vào công tác BDCL, mỗi người thực hiện nhiệm vụ của cá nhân với tinh thần phục vụ người học và cải tiến liên tục.

Cấu trúc Sổ tay BDCL được trình bày gồm 06 Chương và các Phụ lục đính kèm

nhằm cung cấp những thông tin đầy đủ về Hệ thống BDCL bên trong cũng như là nội dung để tất cả cán bộ, giảng viên, nhân viên trong toàn Trường triển khai các mảng hoạt động theo chu trình PDCA, đảm bảo thống nhất theo định hướng chiến lược, triết lý giáo dục và phát triển văn hóa chất lượng của Nhà trường.

Hệ thống IQA của Trường được rà soát, đánh giá hàng năm để phục vụ cho việc cải tiến chất lượng liên tục của nhà trường lẫn sự cải tiến của chính hệ thống.

Theo đó, việc hoàn thiện và không ngừng cải tiến hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong đóng vai trò then chốt cho thành công của công tác bảo đảm chất lượng. Thực hiện mục tiêu trên, Trường ban hành *Sổ tay bảo đảm chất lượng* để phổ biến nội dung và các quy trình của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong đến viên chức và người lao động toàn Trường biết và thực hiện.

Mọi ý kiến đóng góp về nội dung của *Sổ tay bảo đảm chất lượng* xin gửi tới Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng qua địa chỉ Email: Quanlychatluong@ufm.edu.vn

Trân trọng cảm ơn!

CHƯƠNG 1

BỐI CẢNH VÀ CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Tiền thân là Trường cán bộ vật giá Trung ương miền Nam, trải qua các giai đoạn phát triển, đến năm 2004 Trường được nâng cấp thành Trường đại học bán công Marketing; đến năm 2009 đổi tên thành Trường đại học Tài chính Marketing. Tháng 3 năm 2015, Trường được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động giai đoạn 2015-2017 theo Nghị quyết số 77-NQ/CP ngày 24/10/2014 của Chính phủ (tại Quyết định số 378/QĐ-TTg ngày 23/3/2015). Đến tháng 8 năm 2017, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1138/QĐ-TTg ngày 04/8/2017 sáp nhập Trường Cao đẳng Tài chính Hải quan vào Trường Đại học Tài chính Marketing.

Hiện nay, Trường Đại học Tài chính - Marketing là một cơ sở giáo dục đại học công lập được giao quyền tự chủ toàn bộ chi thường xuyên và chi đầu tư theo quy định của Luật giáo dục đại học năm 2018 và Nghị định số 99/2019/NĐ-CP của Chính phủ.

1.2. Sức mạng, tầm nhìn, mục tiêu, giá trị cốt lõi

1.2.1. Sức mạng

Trường Đại học Tài chính – Marketing có sức mạng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao trình độ đại học và sau đại học theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế đáp ứng nhu cầu của xã hội; nghiên cứu và chuyển giao những thành tựu khoa học, công nghệ về kinh doanh, quản lý phục vụ công tác hoạch định chính sách của các cơ quan quản lý Nhà nước, các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội.

1.2.2. Tầm nhìn

Đến năm 2045, Trường được xếp hạng trong top 500 trường đại học hàng đầu khu vực châu Á (theo chuẩn xếp hạng có uy tín) và trở thành một trường đại học theo định hướng ứng dụng hàng đầu Việt Nam; đồng thời là một trung tâm nghiên cứu, chuyển giao khoa học và công nghệ có uy tín cao trong lĩnh vực kinh doanh và quản lý của Việt Nam và khu vực ASEAN.

1.2.3. Mục tiêu chung

Đến hết năm 2026, Trường Đại học Tài chính – Marketing trở thành một trường đại học định hướng ứng dụng, duy trì đạt chuẩn quốc gia cấp cơ sở giáo dục và cấp

chương trình đào tạo, trong đó có ít nhất 4 chương trình đạt chuẩn chất lượng của mạng lưới các trường đại học ASEAN. Đến hết năm 2030, Trường đạt đẳng cấp trường đại học uy tín của khu vực ASEAN; đến hết năm 2045, Trường được xếp hạng trong top 500 trường đại học danh tiếng khu vực Châu Á (theo chuẩn xếp hạng có uy tín) và trở thành cơ sở giáo dục đại học định hướng ứng dụng hàng đầu của Việt Nam và khu vực ASEAN.

1.2.4. Các giá trị cốt lõi

Trọng giá trị tri thức và thượng tôn đạo đức nghề nghiệp: Hướng tới xây dựng môi trường giáo dục, khoa học – công nghệ sáng tạo, phát huy giá trị tri thức phục vụ đào tạo những con người vừa có năng lực chuyên môn cao, tuân thủ đạo đức nghề nghiệp và pháp luật.

Khuyến khích sáng tạo và nuôi dưỡng sự đam mê: Hướng tới xây dựng môi trường khuyến khích mọi người sáng tạo, tự do học thuật và nuôi dưỡng sự say mê của các thể hệ giảng viên, viên chức và người học.

Tôn trọng sự khác biệt và coi trọng hợp tác: Hướng tới xây dựng môi trường tôn trọng sự khác biệt và cộng hưởng sức mạnh hợp tác, gắn kết các thể hệ giảng viên, viên chức và người học để tạo nên thương hiệu riêng và hợp lực mạnh mẽ nhất.

Coi trọng chất lượng – hiệu quả bền vững: Vừa là mục tiêu, vừa là động lực phấn đấu của mỗi một đơn vị, tổ chức, mỗi một giảng viên, viên chức, người học để Trường Đại học Tài chính – Marketing sớm đạt đến tầm quốc gia và khu vực ASEAN.

1.3. Triết lý giáo dục

Thực chất – Đổi mới sáng tạo – Hội nhập

1.4. Cơ cấu tổ chức

1.4.1. Về tổ chức bộ máy

- Cơ cấu tổ chức Trường Đại học Tài chính - Marketing gồm Hội đồng trường, Đảng ủy và các đoàn thể, Ban Giám hiệu (01 Hiệu trưởng, 03 Phó hiệu trưởng).

- Thực hiện nhiệm vụ do Bộ Tài chính giao, Nhà trường đã xây dựng Đề án tổ chức lại hai Trường Đại học Tài chính – Marketing và Trường Đại học Tài chính – Kế toán, đã trình Bộ Tài chính xem xét, phê duyệt.

- Thực hiện Nghị định số 120/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thành lập, tổ chức lại, giải thể đơn vị sự nghiệp công lập và thực hiện Chiến lược phát triển trường về tổ chức bộ máy, Nhà trường đã thành lập, tổ chức lại:

+ Khoa Khoa học dữ liệu trên cơ sở sáp nhập Bộ môn Toán – Thống kê thuộc Khoa Kinh tế Luật vào Khoa Công nghệ thông tin và đổi tên Khoa Công nghệ thông tin thành Khoa học dữ liệu.

+ Khoa Quản lý công – Bất động sản trên cơ sở tổ chức lại 2 Khoa: Khoa Thuế Hải quan và Khoa Thẩm định giá – Kinh doanh Bất động sản.

+ Khoa Thương mại và Du lịch trên cơ sở tổ chức lại 2 Khoa: Khoa Thương mại và Khoa Du lịch.

+ Sáp nhập hai đơn vị là Trung tâm Dịch vụ Ký túc xá và Trạm y tế vào Phòng Công tác sinh viên.

- Trên cơ sở thực hiện Chỉ thị số 03/CT-BTC ngày 03/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về công tác đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy Bộ Tài chính tinh gọn – hiệu lực – hiệu quả, Đảng ủy, Hội đồng trường đã thông qua chủ trương, phương án sắp xếp tổ chức bộ máy các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường. Sau khi thực hiện sắp xếp lại tổ chức bộ máy theo chủ trương của Đảng, Nhà nước và Bộ Tài chính, Nhà trường đã giảm 6 đơn vị. Tổng số đơn vị thuộc và trực thuộc Trường hiện còn 24 đơn vị (trong đó có 10 Khoa chuyên môn và 10 đơn vị Phòng, 03 Viện, 01 Trung tâm).

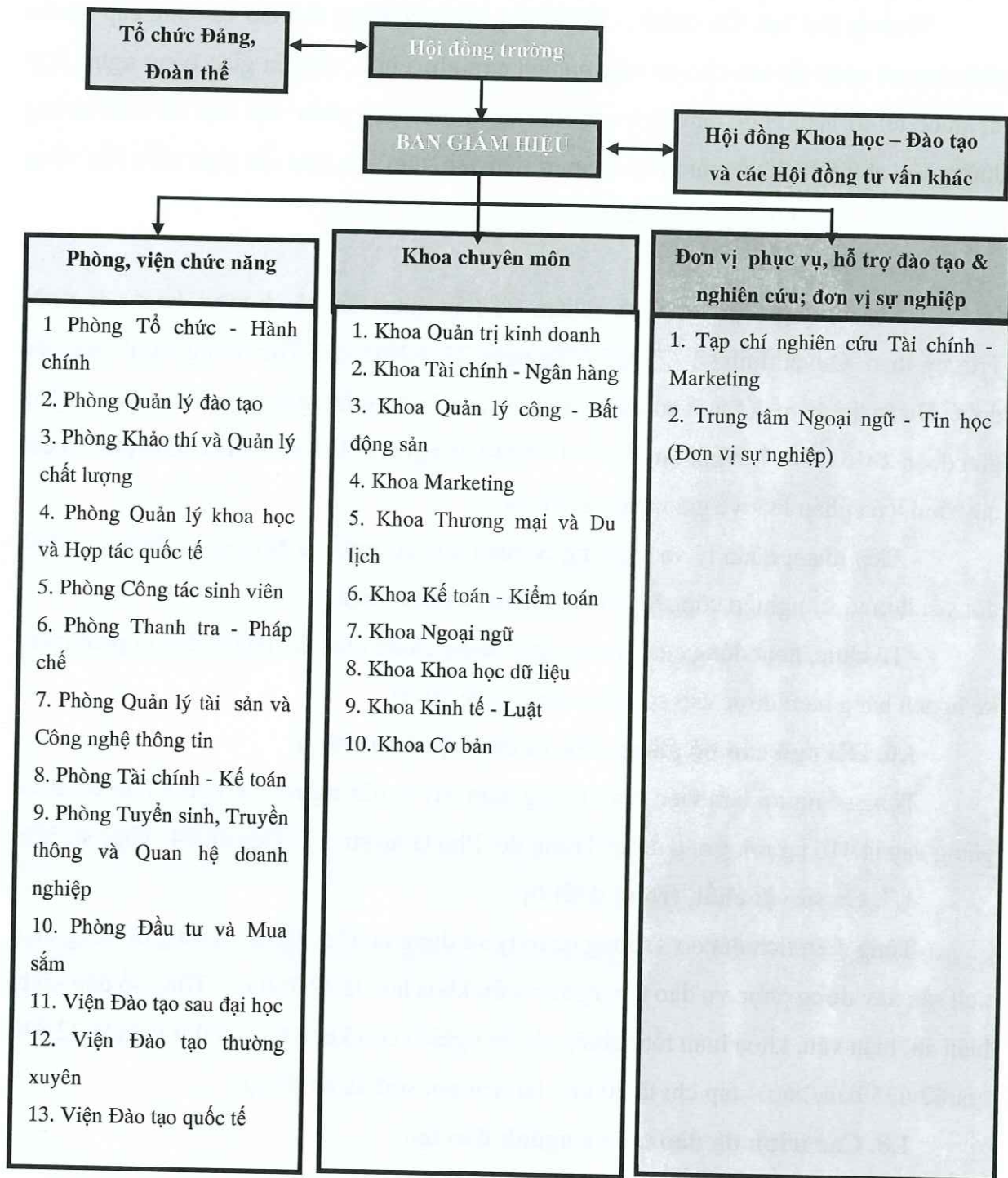
1.4.2. Về nhân sự

Tổng số viên chức và người lao động tính đến ngày 11/2/2025 là 628 người (nam 274, nữ 354), trong đó viên chức là 568 (Nam: 235, Nữ: 333). Người lao động ký HĐLĐ áp dụng thang bảng lương của viên chức: 58 (Nam: 37, Nữ: 21); Người lao động ký HĐLĐ trả tiền lương theo thỏa thuận trên hợp đồng: 02 (Nữ: 0).

Trong số viên chức 628 người. Trong đó: Phó Giáo sư: 17, Tiến sĩ: 94, Thạc sĩ: 376, Đại học: 91, Khác: 50. Đội ngũ giảng viên : 416 người (VC: 414, HĐLĐ: 2). Trong đó: Phó Giáo sư: 17, Tiến sĩ: 93, Thạc sĩ: 301, Đại học: 05

Về cơ cấu chức danh nghề nghiệp giảng viên: 13 giảng viên cao cấp, 70 giảng viên chính, 329 giảng viên và 07 trợ giảng. Về cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức hành chính: 43 chuyên viên chính, 102 chuyên viên; 09 cán sự và tương đương, 02 nhân viên.

Hình 1. Cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Tài chính – Marketing



1.5. Chức năng, nhiệm vụ

Theo Quyết nghị số 13/NQ-ĐHTCM-HĐT ngày 28 tháng 9 năm 2021 Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing. Trong Quy chế có quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Tài chính – Marketing như sau:

1.5.1. Chức năng

Trường Đại học Tài chính – Marketing có chức năng đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực có trình độ cao cho xã hội; nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ, hợp tác quốc tế; tư vấn, cung cấp dịch vụ; chia sẻ tri thức góp phần vào việc đề xuất những đường lối, chính sách và giải pháp quản trị tiên tiến, đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững của đất nước, địa phương, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội.

1.5.2. Nhiệm vụ

- Nhà trường thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến tổ chức và hoạt động của Trường theo Quyết định số 378/QĐ-TTg ngày 23/3/2015 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing giai đoạn 2015 – 2017, Nghị quyết số 117/NQ-CP ngày 09/11/2017 của Chính phủ và các quy định của pháp luật về giáo dục và đào tạo.

- Tiếp nhận, quản lý và sử dụng có hiệu quả tài sản của Nhà nước theo quy định đối với đơn vị sự nghiệp công lập và quy định của pháp luật.

- Tổ chức, hoạt động của Trường theo đúng chiến lược, kế hoạch đầu tư phát triển, kế hoạch hằng năm được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

1.6. Đội ngũ cán bộ giảng viên và cán bộ hành chính

Tổng số người làm việc của Trường hiện nay là 628 người. Số người làm công tác giảng dạy là 416 người, trong đó có Trong đó: Phó Giáo sư: 17, Tiến sĩ: 94, Thạc sĩ: 376.

1.7. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Tổng diện tích đất do Trường quản lý sử dụng là 97.5506m². Trong đó tổng diện tích sàn xây dựng phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học là 42.760 m². Tổng số đầu sách, luận án, luận văn, khóa luận tốt nghiệp, đề tài nghiên cứu khoa học tại thư viện là 22.840 tựa/62.635 bản, báo – tạp chí là 40 tựa, tài liệu nội sinh là 4.087 tựa.

1.8. Các trình độ đào tạo và ngành đào tạo

Hiện nay, Trường đang đào tạo 15 ngành và 28 chuyên ngành trình độ đại học.

1.9. Công tác đảm bảo chất lượng

Trường Đại học Tài chính – Marketing đang áp dụng và duy trì Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường. Trường đặt mục tiêu kiểm định chất lượng chương trình đào tạo và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo và tiêu chuẩn kiểm định quốc tế của ACBSP.

CHƯƠNG 2

HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục của Trường Đại học Tài chính – Marketing được xây dựng và phát triển nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải tiến chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của Nhà trường như học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng, cung ứng dịch vụ.

2.1. Cơ sở pháp lý của công tác đảm bảo chất lượng

Trong những năm gần đây, các văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam thể hiện khá rõ xu hướng vận hành của nền kinh tế thị trường, hội nhập toàn cầu vì lợi ích của người tiêu dùng và cộng đồng xã hội. Trường xác định rằng, IQA muốn đáp ứng nhu cầu của khách hàng và các bên quan tâm thì trước hết phải tuân thủ luật và các quy định của Việt Nam liên quan đến cơ sở giáo dục đại học. Đó là:

- Luật Giáo dục số 38/2005/QH11, ngày 14 tháng 6 năm 2005 Luật giáo dục của quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục số 44/2009/QH12.
- Căn cứ Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 ngày 19 tháng 11 năm 2018.
- Nghị quyết số 14/2005/NQ-CP, ngày 02/11/2005, của Thủ tướng Chính phủ về Đổi mới cơ bản và toàn diện giáo dục đại học Việt Nam giai đoạn 2006-2020; Chỉ thị số 02/CT-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc triển khai thực hiện kết luận số 51/KL/TW ngày 29/10/2012 của hội nghị lần thứ VI Ban chấp hành Trung ương Đảng khoá XI về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế.
- Nghị định số 16/2015/NĐ-CP, ngày 14/02/2015, của Chính phủ quy định Cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập.
- Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg, ngày 10/12/2014, của Thủ tướng Chính phủ, ban hành Điều lệ trường đại học.
- Quyết nghị số 13/NQ-ĐHTCM-HĐT ngày 28 tháng 9 năm 2021 Ban hành Quy

chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing.

- Thông tư số 36/2017/TT-BGDĐT, ngày 28/12/2017, của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, ban hành Quy chế thực hiện công khai đối với cơ sở giáo dục và đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân.

- Quyết định số 17/VBHN-BGDĐT, ngày 15/5/2014, của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, ban hành Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ.

- Thông tư số 15/2014/TT-BGDĐT, ngày 15/5/2015, của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, ban hành Quy chế đào tạo trình độ thạc sĩ.

- Thông tư số 06/2017/TT-BGDĐT, ngày 15/3/2017, của Bộ Giáo dục và Đào tạo, ban hành Quy chế đào tạo vừa làm vừa học trình độ đại học.

- Thông tư số 02/VBHN-BGDĐT, ngày 05/8/2015, của Bộ Giáo dục và Đào tạo, ban hành Quy định đào tạo liên thông trình độ cao đẳng, đại học.

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

- Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14/3/2016, của Bộ trưởng 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.

- Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học.

- Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

2.2. Mục đích, yêu cầu của hoạt động bảo đảm chất lượng

Khi thiết lập Hệ thống BDCL bên trong Trường Đại học Tài chính – Marketing, Trường nhấn mạnh là *hướng vào khách hàng*, cố gắng vượt cao hơn sự mong đợi của khách hàng và các bên liên quan. Phương châm hành động WIN – WIN (các bên đều là người chiến thắng) được áp dụng để phát triển bền vững một cơ sở giáo dục đại học.

Hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing đảm bảo các yêu cầu cơ bản sau đây:

- Đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing dựa trên

nền tảng là văn hóa chất lượng.

- Hoạt động đảm bảo chất lượng được vận hành theo mô hình đảm bảo chất lượng bên trong của Trường Đại học Tài chính – Marketing.

- Hoạt động đảm bảo chất lượng đòi hỏi sự tham gia, hợp tác lẫn nhau và chịu trách nhiệm giải trình từ cấp Ban Giám hiệu, lãnh đạo các đơn vị, giảng viên, người học, nhân viên hỗ trợ đến các bên liên quan khác.

- Hoạt động đảm bảo chất lượng được triển khai thực hiện theo 4 bước của chu trình PDCA (lập kế hoạch, triển khai thực hiện kế hoạch, giám sát theo dõi việc thực hiện kế hoạch, cải tiến các hoạt động). Sau mỗi bước cần được rà soát và cải tiến liên tục.

- Lưu trữ đầy đủ thông tin, dữ liệu, minh chứng cho hoạt động ĐBCL của Trường theo chu kỳ tự đánh giá chất lượng giáo dục là 05 năm.

- Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường Đại học Tài chính – Marketing đáp ứng các yêu cầu:

a. Yêu cầu thứ nhất

Căn cứ văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Trường và văn bản quy định chức năng nhiệm vụ các đơn vị trực thuộc, Trường xây dựng các quy trình biểu thị Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường Đại học Tài chính – Marketing. Danh mục tài liệu IQA của Trường gồm có: Tầm nhìn, sứ mạng của Trường, chiến lược phát triển Trường, chiến lược phát triển các đơn vị thuộc Trường, chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng cấp Trường và cấp đơn vị trực thuộc; Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, bản mô tả vị trí việc làm theo chỉ số năng lực của công chức, viên chức và người lao động mỗi đơn vị. Bộ Danh mục hệ thống BDCL bên trong của Trường 25 Chiến lược, Mục tiêu và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng; có 179 tài liệu mô tả quy trình cùng với các biểu mẫu kèm theo quy trình.

Danh mục hệ thống BDCL Trường gồm :

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
1	Hội đồng Đảm bảo chất lượng Trường	1. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 2. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm.	02

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
2	Khoa Kinh tế - Luật	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
3	Khoa Khoa học dữ liệu	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
4	Khoa Kế toán – Kiểm toán	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
5	Khoa Marketing	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
6	Khoa Ngoại ngữ	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
7	Khoa Cơ bản	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
8	Khoa Quản trị kinh doanh	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
9	Khoa Tài chính – Ngân hàng	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
10	Khoa Quản lý công – Bất động sản	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
11	Khoa Thương mại và Du lịch	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
12	Phòng Tổ chức – Hành chính	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
13	Phòng Quản lý đào tạo	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
14	Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
15	Phòng Thanh tra – Pháp chế	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
16	Phòng Công tác sinh viên	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
17	Phòng Tài chính – Kế toán	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
18	Phòng Đầu tư và Mua sắm	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
19	Phòng Quản lý tài sản và Công nghệ thông tin	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
20	Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
21	Phòng Tuyển sinh, Truyền thông và Quan hệ doanh nghiệp	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
22	Viện Đào tạo thường xuyên	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
23	Viện Đào tạo quốc tế	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
24	Viện Đào tạo sau đại học	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
25	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

b. Yêu cầu thứ hai

Căn cứ trình tự các giai đoạn của quá trình đào tạo theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Tài chính, Trường sắp xếp trình tự các quá trình chủ yếu của Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong Trường, như sau:

(1) Quá trình tuyển sinh

(2) Quá trình xây dựng chương trình đào tạo, đề cương chi tiết học phần, giáo trình.

(3) Quá trình tổ chức đào tạo (dạy học, kiến tập, thực tập,...)

(4) Quá trình giám sát, đo lường kết quả học tập và công nhận kết quả học tập (thi, thanh tra, kiểm tra, đánh giá chuẩn đầu ra học phần, khảo sát, điều tra,...)

(5) Quá trình hỗ trợ người học sau khi tốt nghiệp

(6) Quá trình cải tiến

Mỗi quá trình có thể có nhiều quy trình được áp dụng xen kẽ.

c. Yêu cầu thứ ba

Để đáp ứng yêu cầu của khách hàng và các bên liên quan, Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường tập trung thực hiện các chuẩn mực: đúng luật, đúng thời hạn, luôn cải tiến.

Trong quá trình áp dụng Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường, Trường tăng cường đo lường việc thực hiện mục tiêu chất lượng của cấp đơn vị trực thuộc và cấp Trường. Từ đó, kết hợp với báo cáo về hoạt động dạy – học, báo cáo về việc thực hiện đúng hạn của Trường để ra quyết định cải tiến Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường.

Tính tương tác của các quá trình trong Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường của Trường được thể hiện chủ yếu như sau:

- Đầu ra của quá trình trước là đầu vào của những quá trình sau, xác định rõ khách hàng của các quá trình sau là ai.

- Chất lượng đầu ra của quá trình trước phải phù hợp với yêu cầu chất lượng đầu vào của quá trình sau, để tiến dần đến làm việc không lỗi (zero defect), giảm chi phí, nâng cao năng suất, tăng tính cạnh tranh của sản phẩm.

d. Yêu cầu thứ tư

Hiệu trưởng là người cam kết đáp ứng các yêu cầu về nguồn lực và thông tin cần thiết để phục vụ cho việc xây dựng Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường Đại học Tài chính – Marketing. Nhận thức về Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường của viên chức, người lao động và người học của toàn Trường có những thay đổi quan trọng thông qua các lớp tập huấn về áp dụng Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường.

Các thành viên của Trường đều cam kết hướng tới khách hàng. Sự chuyển biến nhận thức về chất lượng của mọi người cũng như quan điểm của lãnh đạo về cạnh tranh chất lượng trong hoạt động đào tạo là động lực quan trọng để thành công.

e. Yêu cầu thứ năm

Quá trình cung ứng dịch vụ đào tạo gồm rất nhiều công đoạn phức tạp. Trong giai đoạn hiện nay, Trường tập trung đo lường các mục tiêu liên quan đến việc đáp ứng theo Thông tư 01/2024; Thông tư 12/2017; Thông tư 04/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo, đồng thời đo lường mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

f. Yêu cầu thứ sáu

Trường cho rằng mỗi thành viên, mỗi đơn vị cần thường xuyên thực hiện hành động khắc phục trong công việc hàng ngày của mình. Đó là biện pháp tốt nhất để cải tiến Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường. Đây là công việc khó, đòi hỏi kiên trì và Nhà trường khuyến khích mọi người tự thực hiện các hành động khắc phục, sau đó tổ Quản lý chất lượng Trường và các cán bộ kiểm soát chất lượng (thư ký tổ BDCL) của các đơn vị sẽ tiến hành kiểm chứng.

Danh mục tài liệu Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường và việc thiết kế danh mục tài liệu Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường căn cứ trên: Quyết nghị số 13/NQ-ĐHTCM-HĐT ngày 28 tháng 9 năm 2021 Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing; Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học; Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học; Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT, ngày 19/5/2017, của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

Các phòng chức năng soạn thảo quy trình, sau đó căn cứ yêu cầu công việc, Tổ Quản lý chất lượng sẽ phân phối tài liệu đến từng đơn vị để thực hiện. Danh mục tài liệu Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong của Trường thể hiện trong các file đính kèm Sổ tay chất lượng này.

2.3. Chức năng, nhiệm vụ của công tác đảm bảo chất lượng

❖ Chức năng của công tác đảm bảo chất lượng

- Công tác đảm bảo chất lượng Trường Đại học Tài chính – Marketing có chức

năng hướng đến đáp ứng tốt tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược của Nhà trường và đáp ứng yêu cầu của các bên có liên quan như: người học, nhu cầu của xã hội như các doanh nghiệp, người sử dụng lao động.

- Hệ thống BĐCLGD giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing có chức năng hướng đến đáp ứng tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược, chính sách chất lượng của nhà trường và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên có liên quan như: sinh viên (SV), học viên, các doanh nghiệp, người sử dụng lao động.

- Nghiên cứu, đề xuất và phối hợp cùng các đơn vị triển khai các biện pháp để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, phấn đấu đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng theo quy định, góp phần vào việc hoàn thành sứ mạng và các mục tiêu đã đề ra trong chiến lược phát triển trường đại học.

- Nghiên cứu, đề xuất và phối hợp cùng các đơn vị triển khai các biện pháp để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, phấn đấu đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng theo quy định, góp phần vào việc hoàn thành sứ mạng và các mục tiêu đã đề ra trong chiến lược phát triển của Trường.

❖ **Nhiệm vụ của công tác bảo đảm chất lượng**

- Thông tin đến toàn thể cán bộ giảng viên, chuyên viên về tầm quan trọng của hoạt động BĐCLGD trong bối cảnh hiện nay và kế hoạch, chiến lược về hoạt động BĐCLGD của Nhà trường.

- Xây dựng kế hoạch, chiến lược BĐCLGD, điều phối, giám sát, tư vấn hỗ trợ và thúc đẩy triển khai công tác BĐCLGD.

- Xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn cho các đơn vị trong nhà trường về việc phối hợp trong công tác BĐCLGD.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về hệ thống BĐCLGD bên trong của Nhà trường.

- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp của hệ thống chất lượng để cải tiến, sửa đổi.

- Viết báo cáo tự đánh giá về công tác BĐCLGD theo các tiêu chuẩn đánh giá tương ứng của bộ tiêu chuẩn.

- Đăng kí đánh giá ngoài về công tác BĐCLGD của Nhà trường theo kế hoạch.

2.4. Kế hoạch đảm bảo chất lượng và chế độ báo cáo

❖ **Kế hoạch đảm bảo chất lượng**

Thành lập Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường, thành phần bao gồm: Ban Giám hiệu, Trưởng, Phó các đơn vị trong Nhà trường theo quyết định thành lập hội đồng. Căn cứ quyết định thành lập của Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục và mục tiêu của Trường Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (có Tổ Quản lý chất lượng trực thuộc) xây dựng chương trình, kế hoạch công tác đảm bảo chất lượng giáo dục hằng năm, trình Hiệu trưởng ký ban hành trong toàn Trường.

Căn cứ quyết định thành lập của Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục, mục tiêu của Nhà trường và chương trình công tác đảm bảo chất lượng giáo dục hằng năm đã được Hiệu trưởng phê duyệt, các đơn vị phòng ban chức năng xác định các chỉ số thực hiện, lập kế hoạch, tổ chức triển khai và theo dõi quá trình thực hiện các chỉ số đề ra trong đơn vị.

❖ Chế độ báo cáo

Các đơn vị Phòng chức năng, Trung tâm, Viện, Khoa chuyên môn định kỳ báo cáo sơ kết vào tháng 06 và báo cáo tổng kết năm vào tháng 12 hằng năm về công tác triển khai các hoạt động BDCLGD tại đơn vị cho Hiệu trưởng thông qua Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (Tổ Quản lý chất lượng) để tổng hợp.

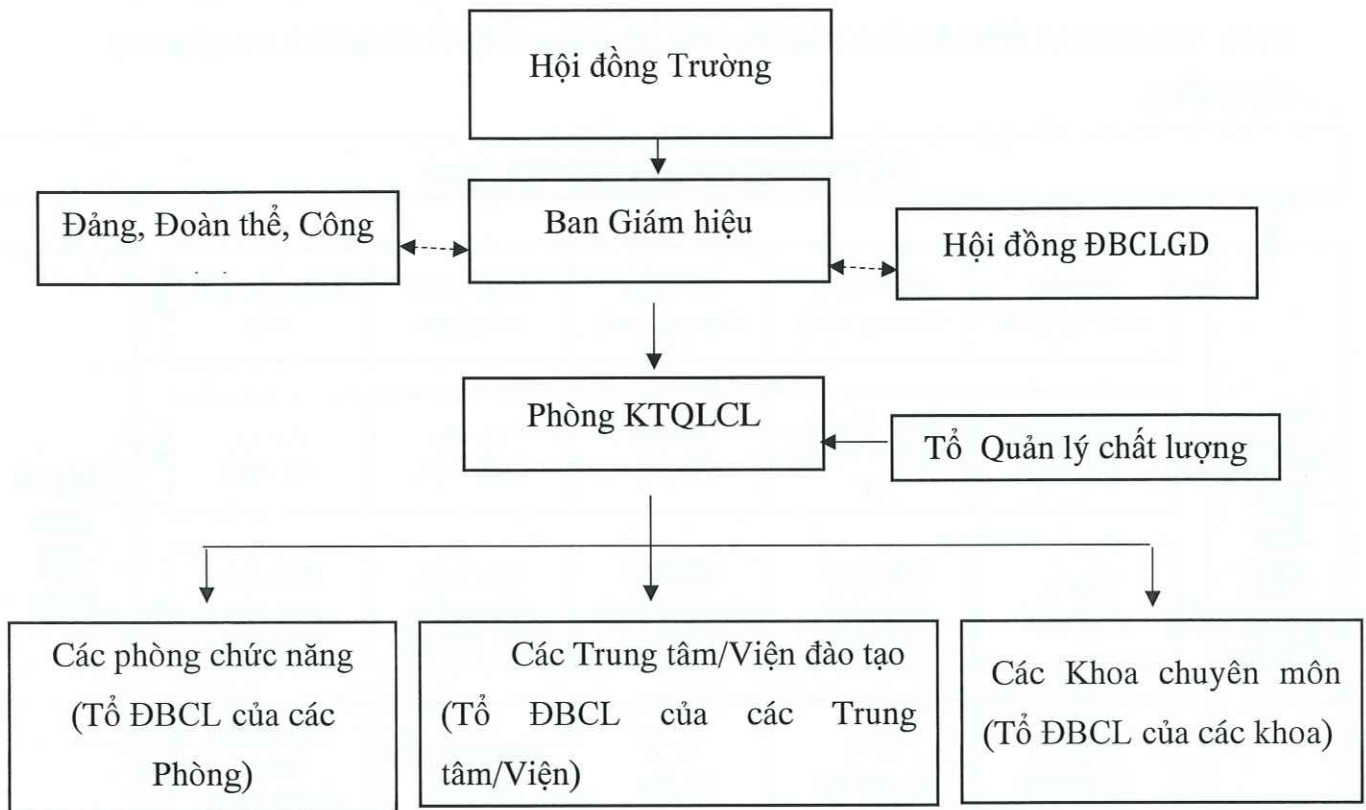
Hằng năm, các đơn vị phòng ban chức năng báo cáo tình hình thực hiện và kết quả đạt được các chỉ số chất lượng liên quan đến lĩnh vực chức năng của đơn vị.

2.5. Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong

Mô hình ĐBCL bên trong bao gồm tổng thể các hệ thống, công cụ dùng để thiết lập, duy trì và cải thiện chất lượng của một trường đại học tập trung vào hoạt động giảng dạy, hoạt động học tập, hoạt động nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

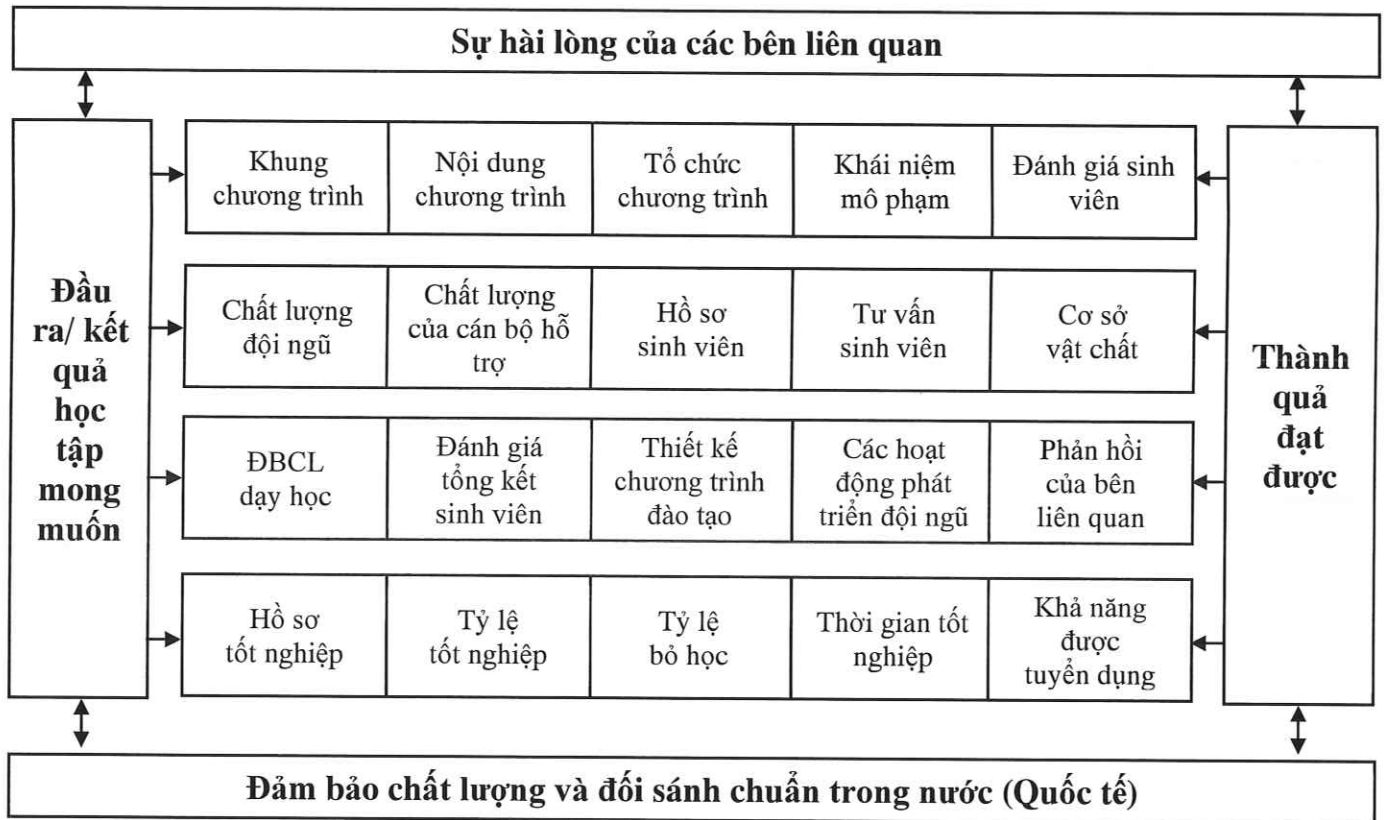
Trường Đại học Tài chính – Marketing xác định hoạt động đảm bảo chất lượng là một trong những công tác trọng tâm của Trường. Hoạt động BDCLGD sẽ được triển khai một cách hiệu quả, đạt mục tiêu chất lượng đặt ra phần lớn phụ thuộc vào tính hệ thống của mạng lưới đội ngũ BDCLGD tại các đơn vị phòng ban theo chức năng nhiệm vụ được Nhà trường giao.

Sơ đồ tổ chức BDCLGD bên trong của Trường như sau:



Hình 2. Sơ đồ hệ thống BDCL Trường Đại học Tài chính – Marketing

Mô hình BDCLGD của Trường Đại học Tài chính – Marketing được xây dựng và tập trung vào các hoạt động dạy học; nghiên cứu khoa học và hoạt động dịch vụ, phục vụ cộng đồng



Hình 3. Mô hình chất lượng hoạt động dạy và học Trường Đại học Tài chính – Marketing

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

Phạm vi áp dụng của Hệ thống bảo đảm chất lượng giáo dục bên trong Trường được áp dụng theo hai cấp đó là cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo. Nguyên tắc để áp dụng hệ thống ĐBCL là cho toàn bộ các đơn vị (Phòng, Khoa, Trung tâm, Viện trực thuộc Trường) cùng tất cả các cán bộ giảng viên, viên chức, người học đang tham gia công tác, học tập và nghiên cứu tại Trường.

CHƯƠNG 3

QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

3.1. Quy trình đảm bảo chất lượng

Mục đích của kiểm định chất lượng không chỉ đảm bảo Nhà trường có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo cũng như chất lượng của các hoạt động khác trong Nhà trường. Vì vậy, Nhà trường đã xác lập quy trình đảm bảo chất lượng nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải thiện chất lượng của mọi hoạt động chính yếu của Nhà trường như học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học và cung ứng dịch vụ phục vụ cộng đồng. Chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Về tổng thể có thể tóm tắt nội dung của chu trình này như sau:

(P) Plan: Lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.

(D) Do: Đưa kế hoạch vào thực hiện

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

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

Quy trình PDCA được áp dụng trong tất cả các hoạt động của Nhà trường và đặc biệt là các hoạt động liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng.

3.2. Các hoạt động đảm bảo chất lượng

3.2.1. Tự đánh giá

Khái niệm tự đánh giá: Tự đánh giá là quá trình Nhà trường tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành để báo cáo về thực trạng chất lượng giáo dục, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác, từ đó tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Hoạt động tự đánh giá được thể hiện ở cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo.

- Ý nghĩa và mục đích tự đánh giá: Là một khâu quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng bên trong Nhà trường. Giúp Trường tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng của mình, lập và triển khai các kế hoạch hành động

cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn kế tiếp theo hướng cao hơn. Là điều kiện cần thiết để Trường đăng ký đánh giá ngoài và công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng với một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục. Thể hiện tính tự chủ và tính tự chịu trách nhiệm của Trường trong toàn bộ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ xã hội theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu của Trường.

- Các yêu cầu của việc tự đánh giá: trong quá trình tự đánh giá, căn cứ vào từng tiêu chuẩn và tiêu chí, Trường tập trung thực hiện những việc sau:

- + Mô tả, làm rõ thực trạng của Trường.
- + Phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu và đưa ra những nhận định; chỉ ra những điểm mạnh, tồn tại và những biện pháp khắc phục.

- + Lập kế hoạch hành động để cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo.

- Tự đánh giá là một quá trình liên tục, đòi hỏi nhiều công sức, thời gian và phải có sự tham gia của nhiều đơn vị, cá nhân trong toàn Trường.

- Hoạt động tự đánh giá đòi hỏi tính khách quan, trung thực và công khai, minh bạch. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình tự đánh giá phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy. Việc tự đánh giá phải bao quát đầy đủ các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

3.2.2. Quy trình tự đánh giá:

a) Thành lập Hội đồng tự đánh giá.

- Hội đồng tự đánh giá Trường có số thành viên là số lẻ và có ít nhất là 11 thành viên, do Hiệu trưởng quyết định thành lập.

- Chủ tịch Hội đồng tự đánh giá là Hiệu trưởng: Phó Chủ tịch là một Phó Hiệu trưởng.

- Các thành viên khác gồm đại diện của Hội đồng trường hoặc Hội đồng quản trị, Hội đồng khoa học và đào tạo, tổ chức đảng, các tổ chức đoàn thể khác thuộc Trường; đơn vị chuyên trách về đảm bảo chất lượng và một số phòng, khoa, bộ môn; đại diện giảng viên, người học.

- Ban thư ký Hội đồng tự đánh giá bao gồm các cán bộ của đơn vị chuyên trách về đảm bảo chất lượng và các cán bộ khác, trong đó trưởng đơn vị đảm bảo chất lượng

được chỉ định làm trưởng ban. Các công việc cụ thể của Hội đồng tự đánh giá được phân công cho các nhóm công tác chuyên trách gồm các thành viên của Hội đồng tự đánh giá và Ban Thư ký. Mỗi nhóm công tác có 3-5 người, phụ trách một số tiêu chuẩn và do một thành viên của Hội đồng phụ trách.

- Hội đồng tự đánh giá có chức năng giúp Hiệu trưởng chỉ đạo triển khai tự đánh giá Trường theo Quy định này. Hội đồng tự đánh giá làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, thảo luận để đi đến thống nhất.

b) Lập kế hoạch tự đánh giá

- Trường lập kế hoạch tự đánh giá và được Hiệu trưởng Chủ tịch Hội đồng tự đánh giá phê duyệt.

- Kế hoạch tự đánh giá phải thể hiện được các nội dung sau:

- + Mục đích và phạm vi của đợt tự đánh giá.
- + Thành phần Hội đồng tự đánh giá.
- + Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên Hội đồng.
- + Công cụ tự đánh giá.
- + Xác định các thông tin và minh chứng cần thu thập.
- + Dự kiến các nguồn lực về cơ sở vật chất, tài chính và thời điểm cần huy động các nguồn lực.
- + Nguồn lực trong quá trình triển khai tự đánh giá.
- + Thời gian biểu: chỉ rõ khoảng thời gian cần thiết để triển khai và lịch trình thực hiện các hoạt động cụ thể trong quá trình triển khai tự đánh giá.

c) Thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng

d) Viết báo cáo tự đánh giá

- Báo cáo tự đánh giá được trình bày một cách cô đọng, rõ ràng, đảm bảo tính khách quan, đầy đủ theo các tiêu chí đánh giá chất lượng, bao gồm các phần chính:

- + Dữ liệu về Trường.
- + Mức độ đáp ứng theo các tiêu chuẩn Tự đánh giá về đảm bảo chất lượng.
- Dự thảo báo cáo tự đánh giá được công bố trong nội bộ Trường để các cán bộ quản lý, giảng viên, cán bộ khoa học, nhân viên và người học đọc và đóng góp ý kiến trong thời gian ít nhất là 10 ngày làm việc.
- Báo cáo tự đánh giá được Hội đồng tự đánh giá hoàn thiện trên cơ sở các ý kiến

góp ý của cán bộ quản lý, giảng viên, cán bộ khoa học, nhân viên và người học. Hiệu trưởng Chủ tịch Hội đồng tự đánh giá phê duyệt báo cáo tự đánh giá.

e) Lưu trữ và sử dụng báo cáo tự đánh giá

- Trường lưu trữ báo cáo tự đánh giá đã được phê duyệt cùng toàn bộ hồ sơ liên quan trong quá trình xây dựng và hoàn thiện.

- Bản sao báo cáo tự đánh giá được để trong thư viện để các tổ chức, cá nhân có quan tâm tham khảo. Đối với Trường cần được bảo mật thông tin theo quy định của Nhà nước, Hiệu trưởng quy định về việc sử dụng báo cáo tự đánh giá theo chế độ bảo mật.

f) Triển khai các hoạt động sau khi hoàn thành báo cáo tự đánh giá

- Thực hiện các kế hoạch cải tiến chất lượng được đề ra trong báo cáo tự đánh giá để cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục.

- Gửi báo cáo tự đánh giá cho cơ quan quản lý trực tiếp đồng thời gửi cho Bộ Giáo dục và Đào tạo (Cục Quản lý chất lượng) để báo cáo.

- Hằng năm, báo cáo tự đánh giá được cập nhật (dưới dạng báo cáo bổ sung hằng năm) và lưu trữ trong thư viện của Trường.

3.2.3. Đánh giá ngoài

Khái niệm đánh giá ngoài

Đánh giá ngoài là hoạt động đánh giá của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục nhằm xác định mức độ đạt được các tiêu chuẩn chất lượng giáo dục của Nhà trường do tổ chức đánh giá ban hành.

Đánh giá ngoài được thực hiện sau khi hoàn thành tự đánh giá, Nhà trường đăng ký đánh giá ngoài với một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục độc lập có uy tín được cấp phép hoạt động (tổ chức trong nước hoặc quốc tế).

Ý nghĩa và mục đích của hoạt động đánh giá ngoài

Đánh giá lại mức độ đáp ứng các tiêu chí, tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng của Nhà trường do một tổ chức bên ngoài tiến hành.

Khẳng định Trường đạt được những chuẩn mực nhất định trong đào tạo và không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu của người sử dụng nguồn nhân lực và đảm bảo quyền lợi cho người học.

Giải trình sự cam kết về chất lượng với người học, doanh nghiệp, các cơ quan quản lý và xã hội.

Các bước chuẩn bị cho đánh giá ngoài

Nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá: Đoàn đánh giá ngoài nghiên cứu báo cáo tự đánh giá và hồ sơ liên quan của cơ sở giáo dục hoặc CTĐT; thu thập, xử lý thông tin, minh chứng liên quan đến các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục.

Đoàn đánh giá ngoài khảo sát sơ bộ, chính thức tại Trường

Hoàn thiện báo cáo đánh giá ngoài và gửi cho Trường

Kết quả đánh giá ngoài được sử dụng làm cơ sở để Nhà trường thực hiện kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng giáo dục và để tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục thẩm định, đề nghị, xem xét công nhận hoặc không công nhận Nhà trường đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục theo quy định.

Quyền lợi của Nhà trường sau khi được đánh giá ngoài

Nhà trường được cấp giấy chứng nhận đạt chuẩn chất lượng giáo dục đại học; được ưu tiên trong hoạt động tuyển sinh, đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, tài chính, nâng bậc xếp hạng trường đại học. Đạt chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục là một trong những cam kết của Nhà trường về chất lượng giáo dục đối với Nhà nước, xã hội và các bên liên quan (người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng).

Khắc phục sau đánh giá ngoài

Mục đích của việc đánh giá chất lượng giáo dục không chỉ là đảm bảo Nhà trường có trách nhiệm đối với chất lượng đào tạo mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng CTĐT cũng như chất lượng toàn Trường. Vì vậy, khắc phục cải tiến sau khi đánh giá ngoài là một hoạt động cần thiết. Từ kết quả đánh giá ngoài, Nhà trường lên kế hoạch hành động cho những năm tiếp theo. Đây chính là cơ sở để khắc phục tồn tại trong công tác ĐBCLGD của Trường và từ đó cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên của Trường cũng được bồi dưỡng, rèn luyện về công tác đảm bảo chất lượng đào tạo và nghiên cứu.

3.3. Các quy trình triển khai và giám sát các hoạt động của Trường

3.3.1. Các quy trình triển khai và giám sát hoạt động mang tính pháp lý

Việc ban hành quy trình là rất cần thiết trong công tác quản lý và điều hành của Trường.

Mục đích ban hành quy trình quản lý là nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công tác quản lý, cho cơ quan quản lý nhà nước, cho người học. Trong quá trình vận hành

quy trình, định kỳ sẽ có những điều chỉnh và thay đổi nhất định nhằm để hoàn thiện quy trình tại từng đơn vị trong Trường.

Danh mục các quy trình ban hành trong Trường:

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
1	Hội đồng đảm bảo chất lượng (ĐBCL)	1. Quy định ĐBCL của Trường Đại học Tài chính – Marketing 2. Quy định về xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Trường Đại học Tài chính – Marketing 3. Sổ tay đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Tài chính – Marketing	02 Quy định, 01 Sổ tay
2	Phòng Tổ chức - Hành chính	1. Quy trình tuyển dụng viên chức 2. Quy trình đánh giá kết quả tập sự 3. Quy trình ký tiếp hợp đồng làm việc 4. Quy trình đào tạo, bồi dưỡng viên chức, người lao động 5. Quy trình cử viên chức, người lao động đi đào tạo, bồi dưỡng 6. Quy trình bình xét danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng 7. Quy trình đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động 8. Quy trình kỷ luật viên chức 9. Quy trình quy hoạch các chức danh lãnh đạo, quản lý đối với viên chức 10. Quy trình bổ nhiệm viên chức giữ chức vụ lãnh đạo 11. Quy trình cho phép viên chức đi nước ngoài về việc riêng 12. Quy trình làm thêm giờ 13. Quy trình quản lý văn bản đến 14. Quy trình quản lý văn bản đi 15. Quy trình quản lý văn bản mật đi 16. Quy trình lưu trữ hiện hành 17. Quy trình nâng lương trước thời hạn	21 Quy trình

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
		18. Quy trình thanh toán vượt giờ cho giảng viên 19. Quy trình quản lý văn bản mật đến 20. Quy trình đăng ký tham gia bảo hiểm xã hội 21. Quy trình Thay đổi vị trí việc làm	
3	Phòng Quản lý đào tạo	1. Quy trình tuyển sinh trình độ đại học chính quy 2. Quy trình xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo 3. Quy trình đăng ký, điều phối sử dụng phòng học 4. Quy trình tổ chức thời khóa biểu và tổ chức đăng ký học phần đối với SV chính quy 5. Quy trình bố trí giảng viên giảng dạy 6. Quy trình giải quyết đơn xin mở lớp của SV 7. Quy trình giải quyết đề nghị được bảo lưu kết quả trúng tuyển đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường 8. Quy trình giải quyết nghỉ học tạm thời và bảo lưu kết quả đã học đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường 9. Quy trình giải quyết tiếp tục học sau thời gian nghỉ học tạm thời đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường 10. Quy trình giải quyết đề nghị được thôi học đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường 11. Quy trình giải quyết đề nghị được chuyển trường đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường 12. Quy trình giải quyết đề nghị được chuyển hình thức đào tạo đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường	36 Quy trình

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
		13. Quy trình giải quyết đề nghị được kéo dài thời gian hoàn thành khóa học đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường 14. Quy trình giải quyết tiếp đề nghị được tiếp tục thời gian hoàn thành khóa học đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường 15. Quy trình giải quyết đề nghị được tạm dừng tiến độ hoàn thành khóa học đối với SV các khóa trình độ đại học chính quy thuộc các chương trình đào tạo của Trường. 16. Quy trình xử lý kết quả học tập (cảnh báo kết quả học tập, buộc thôi học) 17. Quy trình xét chuyển ngành/chuyên ngành, chuyển chương trình, học cùng lúc 2 chương trình đào tạo 18. Quy trình xét học theo chuyên ngành đào tạo 19. Quy trình xét điều kiện miễn học, miễn thi các học phần tiếng Anh 20. Quy trình xét điều kiện làm khóa luận tốt nghiệp 21. Quy trình xét điều kiện công nhận tốt nghiệp 22. Quy trình in, quản lý và cấp phát văn bằng tốt nghiệp hình thức chính quy 23. Quy trình cấp bản sao văn bằng từ sổ gốc 24. Quy trình chỉnh sửa nội dung văn bằng 25. Quy trình xác minh văn bằng 26. Quy trình tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của SV 27. Quy trình xác minh văn bằng, chứng chỉ phục vụ công tác xét miễn học, miễn thi học phần tiếng Anh, xét công nhận tốt nghiệp, xét công nhận đạt chuẩn đầu ra 28. Quy trình thực hiện quy định công khai hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing	

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
		29. Quy trình tổ chức thực hành nghề nghiệp đối với SV trình độ đại học chính quy 30. Quy trình tổ chức khóa luận tốt nghiệp, thực tập cuối khóa đối với SV trình độ đại học chính quy 31. Quy trình tổ chức đợt học giáo dục quốc phòng và an ninh cho SV chính quy 32. Quy trình xây dựng kế hoạch thời gian đào tạo 33. Quy trình phân bổ địa điểm học tập cho SV chính quy 34. Quy trình quản lý hoạt động giảng-dạy và hồ sơ dạy học 35. Quy trình cấp giấy giới thiệu cho SV thực hành thực tập 36. Quy trình mời giảng viên thỉnh giảng	
4	Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng	1. Quy trình tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo 2. Quy trình so chuẩn và đối sánh chất lượng giáo dục 3. Quy trình tự đánh giá cơ sở giáo dục 4. Quy trình lấy ý kiến người học về đánh giá học phần 5. Quy trình lấy ý kiến người học sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo khóa học 6. Quy trình lấy ý kiến viên chức về môi trường làm việc 7. Quy trình lấy ý kiến người học tốt nghiệp sau 06 tháng và 01 năm về tình hình việc làm và chất lượng đào tạo tại Trường 8. Quy trình tổ chức thi kết thúc học phần 9. Quy trình cấp phiếu điểm 10. Quy trình đánh giá kết quả chuẩn đầu ra của học phần và chương trình đào tạo 11. Quy trình phúc khảo và khiếu nại kết quả thi của người học	17 Quy trình

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
		12. Quy trình chọn đề thi, in sao và đóng gói đề thi kết thúc học phần 13. Quy trình cấp phát phôi văn bằng chứng chỉ 14. Quy trình thu hồi, hủy bỏ văn bằng chứng chỉ, phôi văn bằng chứng chỉ 15. Quy trình sinh hoạt chuyên môn 16. Quy trình dự giờ giảng của giảng viên 17. Quy trình quản lý công việc của Khoa	
5	Phòng Công tác sinh viên	1. Quy trình tổ chức tuần sinh hoạt công dân – SV 2. Quy trình tổ chức các hoạt động phong trào, văn hóa, văn nghệ, thể thao 3. Quy trình tổ chức hội nghị Công tác SV 4. Quy trình đánh giá kết quả rèn luyện SV hình thức chính quy 5. Quy trình giải quyết chế độ chính sách cho SV hình thức chính quy 6. Quy trình xét học bổng khuyến khích học tập cho SV hình thức chính quy 7. Quy trình tiếp SV 8. Quy trình cấp các loại giấy xác nhận cho SV 9. Quy trình tiếp nhận và lưu trữ bản sao bằng tốt nghiệp trung học phổ thông 10. Quy trình tổ chức bế giảng và trao bằng tốt nghiệp 11. Quy trình tổ chức lễ khai giảng năm học 12. Quy trình xét học bổng thấp sáng ước mơ, tiếp sức đến trường và chấp cánh tương lai Bảo Minh 13. Quy trình tiếp nhận và lưu trữ hồ sơ SV 14. Quy trình trả lại hồ sơ SV khi ra trường 15. Quy trình thực hiện chế độ đãi ngộ ban cán sự lớp cho SV 16. Quy trình cho SV mượn trả lễ phục tốt nghiệp 17. Quy trình xét học bổng tài trợ của doanh nghiệp cho SV hình thức chính quy	31 Quy trình

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
		18. Quy trình cấp thẻ SV 19. Quy trình quản lý SV ngoại trú 20. Quy trình xử lý văn bản đến 21. Quy trình tổ chức hội thao SV Trường Đại học Tài chính – Marketing 22. Quy trình phối hợp, kiểm tra chấp hành nội quy học đường của SV Trường 23. Quy trình tư vấn tâm lý học đường Trường 24. Quy trình xét kỷ luật SV vi phạm quy chế công tác SV 25. Quy trình giải quyết các đơn khiếu nại của SV 26. Quy trình xét khen thưởng cho SV chính quy 27. Quy trình tiếp nhận SV nội trú 28. Quy trình quản lý SV nội trú 29. Quy trình làm vệ sinh khu vực sinh hoạt chung khu nội trú ký túc xá 30. Quy trình kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm 31. Quy trình thực hiện và quản lý bảo hiểm y tế SV	
6	Phòng Thanh tra – Pháp chế	1. Quy trình tiến hành một cuộc thanh tra nội bộ Trường Đại học Tài chính – Marketing 2. Quy trình tiếp công dân tại Trường Đại học Tài chính – Marketing 3. Quy trình hậu kiểm công tác tuyển sinh và nhập học tại Trường Đại học Tài chính – Marketing 4. Quy trình kiểm tra, giám sát công tác giảng dạy tại các cơ sở Trường Đại học Tài chính – Marketing 5. Quy trình về thanh tra, kiểm tra công tác thi và xét tuyển tại Trường Đại học Tài chính – Marketing 6. Quy trình thanh tra, kiểm tra, chấm khóa luận, luận văn, luận án và xét tốt nghiệp tại Trường Đại học Tài chính – Marketing 7. Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing	07 Quy trình

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
7	Phòng Quản lý tài sản và Công nghệ thông tin	1. Quy trình điều phối hội trường 2. Quy trình quản lý tài sản 3. Quy trình kiểm kê tài sản 4. Quy trình sửa chữa tài sản 5. Quy trình bảo trì, bảo dưỡng máy móc, thiết bị 6. Quy trình thanh lý tài sản 7. Quy trình cấp phát quản lý và sử dụng vật rẻ mau hỏng, nước uống và văn phòng phẩm 8. Quy trình về công tác phòng chống cháy nổ 9. Quy trình bảo đảm cơ sở vật chất cho công tác tổ chức sự kiện cấp Trường 10. Quy trình quản lý chuyển đổi số 11. Quy trình lập dự toán Phòng QLTSCNTT 12. Quy trình an toàn thông tin mạng 13. Quy trình bảo trì bảo dưỡng phòng máy tính 14. Quy trình bảo trì hệ thống mạng và đường truyền Internet 15. Quy trình cấp phát máy tính và thiết bị công nghệ thông tin 16. Quy trình sửa chữa máy tính và thiết bị công nghệ thông tin 17. Quy trình xử lý sự cố an toàn thông tin mạng 18. Quy trình thu hồi máy tính và Thiết bị công nghệ thông tin 19. Quy trình cấp phát tài khoản 20. Quy trình thu hồi tài khoản	20 Quy trình
8	Phòng Đầu tư và Mua sắm	Quy trình mua sắm tài sản, hàng hóa dịch vụ của Trường Đại học Tài chính – Marketing	Đã ban hành theo quyết định của Nhà trường

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
9	Phòng Tài chính – Kế toán	1. Quy trình lập dự toán tài chính hằng năm (đã ban hành theo quyết định của Nhà trường) 2. Quy trình thu học phí 3. Quy trình tạm ứng, thanh toán (đã ban hành theo quyết định của Nhà trường) 4. Quy trình phân tích cơ cấu, thu chi 5. Quy trình thanh toán lương (đã ban hành theo quyết định của Nhà trường)	02 Quy trình ban hành mới
10	Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế	1. Quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở 2. Quy trình thực hiện tài liệu giảng dạy 3. Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm 4. Quy trình thực hiện nghiên cứu khoa học của người học 5. Quy trình xuất bản, quản lý nội dung, tạp chí 6. Quy trình mượn tài liệu 7. Quy trình trả tài liệu 8. Quy trình khảo sát người sử dụng về hoạt động của Thư viện 9. Quy trình xử lý kỹ thuật tài liệu 10. Quy trình bổ sung tài liệu 11. Quy trình nhận lưu chiểu 12. Quy trình cập nhật thông tin trên website Thư viện 13. Quy trình thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu	13 Quy trình
11	Viện Đào tạo sau đại học	1. Quy trình tuyển sinh sau đại học 2. Quy trình nhập học đối với học viên cao học 3. Quy trình mời và quản lý giảng viên dạy cao học 4. Quy trình quản lý thực hiện luận văn, đề án 5. Quy trình đánh giá luận văn đề án thạc sĩ 6. Quy trình chọn ngành đào tạo trình độ thạc sĩ 7. Quy trình đánh giá đề cương luận án tiến sĩ	13 Quy trình

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
		8. Quy trình đánh giá Tiểu luận tổng quan và các chuyên đề tiến sĩ 9. Quy trình đánh giá luận án tiến sĩ cấp khoa chuyên môn 10. Quy trình đánh giá luận án tiến sĩ cấp trường 11. Quy trình tổ chức họp giao ban định kỳ giữa lãnh đạo Trường với đại diện người học các lớp 12. Quy trình giải quyết yêu cầu của người học 13. Quy trình thống kê/lưu trữ danh sách người học tốt nghiệp có việc làm, vị trí việc làm, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác	
12	Viện Đào tạo quốc tế	1. Quy trình chất lượng hợp tác quốc tế 2. Quy trình chất lượng xây dựng kế hoạch năm 3. Quy trình chất lượng liên kết đào tạo học với 4. Quy trình chất lượng trao đổi giảng viên/sinh viên 5. Quy trình chất lượng truyền thông tuyển sinh	05 Quy trình
13	Viện Đào tạo thường xuyên	1. Quy trình tổ chức khóa học đào tạo bồi dưỡng ngắn hạn 2. Quy trình quản lý hoạt động đào tạo của khóa bồi dưỡng ngắn hạn 3. Quy trình khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên 4. Quy trình tổ chức họp giao ban định kỳ giữa lãnh đạo Nhà trường với đại diện người học các lớp 5. Quy trình tuyển sinh vừa làm vừa học, từ xa	05 Quy trình
14	Phòng Tuyển sinh, Truyền thông và Quan hệ doanh nghiệp	1. Quy trình truyền thông, tư vấn tuyển sinh – hướng nghiệp 2. Quy trình tổ chức tham quan thực tế tại doanh nghiệp hằng năm 3. Quy trình giới thiệu việc làm cho SV 4. Quy trình tổ chức ngày hội tuyển dụng UFM 5. Quy trình khảo sát lấy ý kiến các đơn vị, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng	05 Quy trình

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC QUY TRÌNH	SỐ LƯỢNG
15	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	1. Quy trình quản lý đào tạo tại Trung tâm 2. Quy trình tổ chức thi sát hạch và cấp chứng chỉ ứng dụng công nghệ thông tin 3. Quy trình tổ chức thi đánh giá tiếng Anh theo khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam	03 Quy trình
16	Khoa Cơ bản	Quy trình tuyển chọn SV tham gia các câu lạc bộ thể thao Trường Đại học Tài chính – Marketing	01 Quy trình

3.3.2. Các quy trình triển khai và giám sát các hoạt động của các đơn vị thuộc Trường Đại học Tài chính – Marketing

Để các hoạt động của Trường diễn ra thông suốt, hiệu quả và đảm bảo chất lượng, các quy trình của đơn vị phòng, trung tâm, viện được xây dựng dựa trên chức năng, nhiệm vụ, công việc của các đơn vị.

CHƯƠNG 4

CÁC CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

4.1. Công cụ giám sát

4.1.1. Công cụ giám sát tiến trình học tập của người học

Đánh giá người học là một khâu quan trọng trong việc thực hiện CTĐT tại Trường, việc đánh giá người học được thực hiện ngay từ khi người học tham gia thi tuyển/xét tuyển đầu vào. Trong quá trình học tập trong Trường, người học được đánh giá thông qua các loại hình kiểm tra, đánh giá đa dạng, phong phú, phù hợp với trình độ của người học, môn học/học phần. Và để được coi hoàn thành khóa học, người học phải vượt qua đợt thi, kiểm tra, hoặc đánh giá cuối cùng bằng hình thức thi tốt nghiệp, bảo vệ đồ án hoặc làm khóa luận.

Để kịp thời hỗ trợ SV học tập đạt hiệu quả, Nhà trường đã có các hình thức đánh giá SV thông qua giảng viên. Hình thức đánh giá thực hiện sau một thời gian học của mỗi học phần (1/3 chương trình); Thông qua việc đánh giá này giúp cho Nhà trường có biện pháp hỗ trợ phù hợp và tư vấn kịp thời cho SV trong quá trình học tập. SV có nguyện vọng làm đồ án hoặc khóa luận tốt nghiệp cần phải đảm bảo các tiêu chuẩn được quy định tại quy chế đào tạo của Nhà Trường.

Mỗi học phần được đánh giá bao gồm điểm quá trình và điểm thi kết thúc học phần theo các tỷ lệ khác nhau tùy thuộc vào từng loại học phần.

Đánh giá quá trình gồm nhiều hình thức và thực hiện xem kẽ, phân bổ đều trong quá trình. Gồm các hình thức đánh giá như:

- Kiểm tra quá trình: hình thức trắc nghiệm, tự luận;
- Thi kết thúc học phần: hình thức trắc nghiệm, tự luận hoặc vấn đáp;
- Bài tập cá nhân hoặc làm theo nhóm: viết báo cáo, tiểu luận;
- Hội thảo, trình bày;
- Dự án;
- Thực hành.

Công tác tổ chức đánh giá người học, các nội dung đánh giá luôn được giám sát chặt chẽ bởi các cá nhân, bộ phận chuyên môn, để đảm bảo tính minh bạch, công bằng trong đánh giá người học. Việc tổ chức thi kết thúc học phần được thực hiện bởi Phòng

Khảo thí và Quản lý chất lượng, là bộ phận độc lập với các phòng, ban, các đơn vị đào tạo trong nhà trường.

4.1.2. Công cụ giám sát tỷ lệ đậu tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học của người học

Nhà trường đang vận hành theo Thông tư 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18/3/2021 ban hành quy chế đào tạo trình độ đại học. Thông tư này áp dụng đối với các khóa tuyển sinh sau ngày thông tư có hiệu lực thi hành và thay thế cho quy chế 43 của Bộ giáo dục và đào tạo về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp đại học, cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ. Theo quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo, hằng năm phòng Quản lý đào tạo đều thống kê, theo dõi về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của người học. Bằng phần mềm này cho phép giám sát tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của người học từng khóa, từng chương trình. Phòng Quản lý đào tạo thống kê tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp của mỗi khoa hay của toàn trường theo mỗi năm học, mỗi khóa học và cuối khóa học thống kê tỷ lệ người học tốt nghiệp đúng thời hạn, trước thời hạn, buộc thôi học qua các năm của các khóa đào tạo cho toàn trường.

4.1.3. Công cụ giám sát việc rèn luyện của người học

Nhà trường có công cụ giám sát việc rèn luyện của người học. Phòng Công tác sinh viên có trách nhiệm theo dõi, đánh giá quá trình rèn luyện, tổng kết điểm rèn luyện thông qua phiếu đánh giá với các mức điểm cụ thể. Người học được tính điểm rèn luyện khi tham gia các hoạt động liên quan đến học tập và rèn luyện như nghiên cứu khoa học, văn nghệ, thể thao, hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện, hoạt động đoàn thể..

Đồng thời Phòng Công tác sinh viên cũng theo dõi việc chấp hành nội quy, quy chế, quy định của Nhà trường của người học như việc đi học đầy đủ, chấp hành tốt quy chế trong thi cử.

4.1.4. Công cụ giám sát ý kiến phản hồi từ thị trường lao động và người học tốt nghiệp tại Trường

Để nâng cao chất lượng dạy và học, hằng năm Nhà trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ thị trường lao động và người học tốt nghiệp. Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá đảm bảo chất lượng, cùng với sự đóng góp ý kiến của các khoa chuyên ngành.

Phản hồi từ thị trường lao động

- Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ Doanh nghiệp do các khoa thực hiện. Nội dung

khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng công việc của người học sau khi ra trường và sau khi có số liệu thống kê, các Khoa tiến hành phân tích, đánh giá và thực hiện điều chỉnh, bổ sung CTĐT.

– Đồng thời thường xuyên tổ chức các hoạt động nhằm hỗ trợ người học trong việc nâng cao kỹ năng tìm việc và cơ hội tìm kiếm việc làm phù hợp với ngành nghề đào tạo thông qua các hội thảo.

Phản hồi từ người học tốt nghiệp

Khảo sát người học chính quy mới tốt nghiệp ngay tại thời điểm làm thủ tục nhận bằng tốt nghiệp do Phòng Quản lý đào tạo thực hiện. Nội dung khảo sát tập trung vào việc thông tin việc làm của người học sau khi tốt nghiệp và ý kiến của người học tốt nghiệp về CTĐT, công tác quản lý và phục vụ đào tạo của Trường.

Sau khi hết thời gian khảo sát, phòng Quản lý đào tạo sẽ tiến hành thống kê kết quả và làm báo cáo gửi đến các đơn vị. Bên cạnh đó, Phòng cũng gửi kèm các ý kiến góp ý khác của người học phân loại theo từng khoa để các khoa sử dụng trong quá trình đánh giá, cải tiến chương trình đào tạo. Phòng Quản lý đào tạo thực hiện khảo sát định kỳ người học tốt nghiệp sau 03 tháng (02 lần/năm), còn Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng thực hiện khảo sát người học tốt nghiệp sau 06 tháng (01 lần/năm). Đối với người học đã tốt nghiệp từ 01 năm trở lên được các khoa chuyên ngành thực hiện khảo sát định kỳ hằng năm. Quy trình thực hiện gồm có: Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan.

4.2. Các công cụ cảnh báo

4.2.1. Cảnh báo về tiến độ thực hiện chương trình đào tạo

Cảnh báo người học bằng phần mềm quản lý điểm của Nhà trường. Phần mềm này cho phép cảnh báo người học trong các trường hợp sau:

Người học bị thiếu điểm môn nào sẽ được nhận cảnh báo môn đó, việc này giúp cho người học có ý thức đăng ký học lại các môn bị thiếu điểm. Tránh tình trạng người học để nợ nhiều môn, gây áp lực cho các học kỳ cuối khóa.

Sau mỗi học kỳ, người học tích lũy được ít hơn số tín chỉ tối thiểu theo quy định của chương trình đào tạo sẽ nhận được cảnh báo. Điều này sẽ giúp người học kiểm soát tốt hơn tiến độ thực hiện chương trình của mình, nếu người học có kế hoạch tốt nghiệp đúng hạn thì phải tăng cường học nhiều tín chỉ hơn ở các học kỳ sau.

Sau học kỳ 2 mỗi năm học, Phòng Công tác sinh viên sẽ gửi danh sách những người học có điểm trung bình tích lũy chung dưới mức quy định của Nhà trường. Các trường hợp này người học có nguy cơ bị buộc thôi học, do đó danh sách người học có điểm tích lũy dưới mức quy định sẽ được đưa lên trang web của Phòng Công tác sinh viên và gửi đến các đơn vị đào tạo. Nếu người học không muốn bị buộc thôi học thì phải cố gắng nâng cao kết quả học tập ở các học kỳ tiếp theo.

4.2.2. Cảnh báo nguy cơ tốt nghiệp trễ hạn

Học kỳ 2 của năm thứ ba, thư ký các khoa sẽ thống kê số lượng người học chưa đủ điều kiện đi thực tập tốt nghiệp cũng như những người học chưa đủ điều kiện để làm khóa luận tốt nghiệp. Những trường hợp này sẽ được nhận cảnh báo nguy cơ tốt nghiệp trễ hạn kèm với lý do cụ thể. Nếu người học muốn tốt nghiệp được thì phải đăng ký học để đủ điều kiện tốt nghiệp.

Sau học kỳ 1 của năm thứ tư, thư ký khoa sẽ rà soát các điều kiện xét tốt nghiệp và thống kê số lượng người học có nguy cơ không đủ điều kiện xét tốt nghiệp. Đồng thời, ở đây có lưu ý đến các điều kiện về chứng chỉ tiếng Anh theo quy định, các chứng chỉ về giáo dục quốc phòng, giáo dục thể chất, chứng chỉ về Tin học ứng dụng và điều kiện về điểm trung bình tích lũy cả khóa. Những trường hợp người học có nguy cơ không đủ điều kiện xét tốt nghiệp đúng tiến độ sẽ được nhận cảnh báo. Việc làm này giúp người học có đủ thời gian để bổ sung các điều kiện xét tốt nghiệp nếu có đủ khả năng, góp phần vào việc hạn chế người học tốt nghiệp trễ hạn.

4.3. Các công cụ đánh giá

Nhà trường dùng phiếu khảo sát để đánh giá các hoạt động trong Nhà trường. Các hoạt động được khảo sát và đánh giá bao gồm:

4.3.1. Đánh giá giảng viên do người học thực hiện

Hàng năm, Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng tiến hành khảo sát chất lượng giảng dạy của giảng viên, thực hiện 02 lần/năm vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các giảng viên cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng tham gia giảng dạy các học phần lý thuyết, thực hành. Mục đích của việc khảo sát này nhằm:

- Tạo môi trường cho người học nhận xét, góp ý về hoạt động dạy và học
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong giảng dạy
- Tạo kênh thông tin giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy

- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên

Việc khảo sát được thực hiện bằng hình thức online, người học đăng nhập vào trang website của Trường và thực hiện khảo sát. Sau khi hết thời gian khảo sát, Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng sẽ tiến hành thống kê kết quả khảo sát của từng giảng viên theo môn học của các bộ môn, khoa. Trong đó, có đánh dấu các trường hợp giảng viên được đánh giá tốt và chưa tốt để các khoa căn cứ vào đó thực hiện các hoạt động cải tiến và sau đó làm báo cáo gửi lại phòng. Dựa vào kết quả thống kê và báo cáo của các khoa, Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng sẽ làm báo cáo chung về tình hình khảo sát người học đánh giá giảng viên của toàn Trường và gửi cho các đơn vị. Song song với việc khảo sát giảng viên, Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng thực hiện khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng phục vụ của Nhà trường, định kỳ 02 lần/năm, ghi nhận lại những ý kiến phản hồi từ phía người học nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Nhà trường.

4.3.2. Đánh giá môn học và chương trình đào tạo

Hiệu trưởng Nhà trường ban hành đề cương các môn học/học phần, khung chương trình và kế hoạch giảng dạy của CTĐT và các môn học/học phần được văn bản hóa, phổ biến và thực hiện dựa trên tiêu chí chuẩn đầu ra các ngành học tương ứng dựa trên chuẩn đầu ra CTĐT và các môn học học phần theo hàng năm nếu có sự điều chỉnh chuẩn đầu ra.

Theo quy trình về xây dựng CTĐT trước khi học kỳ bắt đầu 3 tháng Trường ban hành quyết định về kế hoạch đào tạo năm học. Trong quyết định nêu rõ SV sẽ học những học phần nào, thời lượng, học phần tiên quyết, giáo trình của từng khóa cho từng ngành. Thông tin về kế hoạch đào tạo của học kỳ được phổ biến tới các bộ phận đào tạo và bộ phận hỗ trợ giúp dự trù và chuẩn bị nguồn lực về giảng viên, giáo trình, lớp học và được quy định tại hướng dẫn công việc giảng dạy và xây dựng CTĐT có số theo dõi lịch giảng dạy cụ thể. Từ đó các bộ phận đào tạo, bộ phận giảng dạy sẽ chuẩn bị giáo trình, chỉnh sửa tập bài giảng phù hợp với chuẩn đầu ra hiện tại để phục vụ giảng dạy.

Hằng năm, vào đầu năm học, Trường luôn có kế hoạch cho tuần lễ sinh hoạt công dân, chương trình gặp gỡ, đón tiếp tân SV được chuẩn bị một cách cụ thể, nhằm giúp SV nắm bắt những thông tin tổng quan về Trường, phương hướng nhiệm vụ năm học mới và những thông tin cần thiết trong quá trình học tập. Các buổi sinh hoạt đã giúp các

em SV nắm bắt được tình hình phát triển Nhà trường và nhiệm vụ năm học mới; công tác đảm bảo an ninh chính trị, trật tự an toàn; công tác phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội; phương pháp học tập theo học chế tín chỉ, xây dựng kế hoạch học tập toàn khóa, kế hoạch học tập từng học kỳ và rèn luyện của SV; công tác Đoàn, Hội và phong trào thanh niên trường học.

Ngoài ra, các em còn được phổ biến Quy chế công tác SV, chế độ chính sách và chăm sóc sức khỏe, Quy chế quản lý SV nội trú, ngoại trú; những vấn đề cần lưu ý trong quá trình học tập, rèn luyện và chấp hành quy định của Nhà trường. Các quyết định về kế hoạch đào tạo, đề cương chi tiết sẽ do Phòng Quản lý đào tạo soạn thảo trình Ban Giám hiệu ban hành. Các quyết định này được phổ biến tới đến các cá nhân và bộ phận liên quan qua kênh thông tin của bộ phận văn thư, được lưu trữ bản cứng và bản mềm. Các cá nhân liên quan có thể truy nhập để tìm kiếm lại các quyết định này nhanh chóng. SV cũng sẽ được tiếp cận các đề cương chi tiết, học liệu của các học phần qua kênh thông tin SV, phần mềm quản lý đào tạo.

Tuy nhiên kế hoạch đào tạo (giảng dạy) đôi khi có điều chỉnh nhỏ về tiến độ. Việc theo dõi, cập nhật các thay đổi này đôi khi không kịp thời, làm bản kế hoạch giảng dạy được ban hành khác biệt so với thực tế. Biện pháp khắc phục được thực hiện để cập nhật, đảm bảo tính quy chuẩn và chính thống của thông tin trong quyết định. Các quyết định này được kiểm soát bởi Phòng Quản lý đào tạo ngay sau thời hạn ban hành. Các điểm sai quy trình sẽ được phát hiện kịp thời và biện pháp khắc phục sẽ phải được thực hiện để đảm bảo quy định.

Các bộ phận liên quan đặc biệt SV sẽ nắm rõ CTĐT và những thay đổi kế hoạch của Nhà trường nhất là chuẩn đầu ra từng môn học. Từ đó giúp SV có sự chuẩn bị bài tốt hơn nhằm hướng đến chuẩn đầu ra của CTĐT và các môn học/học phần.

4.3.3. Đánh giá các dịch vụ phục vụ người học

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

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

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

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

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

Đối với việc chuyển giao công nghệ

- Thành lập các nhóm nghiên cứu khoa học, nhóm nghiên cứu mạnh
- Lập hội đồng thẩm định các đề tài nghiên cứu khoa học, các sản phẩm công nghệ của Nhà trường.
- Các báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng làm tài liệu tham khảo tại thư viện của Trường.
- Đối với việc thực hiện các hoạt động thiện nguyện.
- Thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện lớn trong năm học như: chiến dịch tình nguyện Mùa hè xanh, chương trình xuân tình nguyện, chương trình tiếp sức mùa thi, chương trình tiếp sức đến trường, Hiến máu nhân đạo...
- Thành lập đoàn cán bộ thực hiện việc thăm hỏi động viên đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động.
- Thực hiện khảo sát đánh giá hoạt động đối với tình nguyện viên và địa phương nơi thực hiện hoạt động.
- Sau mỗi hoạt động, Ban tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã làm được.

CHƯƠNG 5

CÁC QUY TRÌNH VÀ CÔNG CỤ BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG CHUYÊN BIỆT TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

5.1. Bảo đảm chất lượng việc đánh giá người học

Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng ban hành Quy chế về tổ chức thi, hiện đã ban hành Quy chế kiểm tra, đánh giá kết quả học tập theo học chế tín chỉ tại Trường theo Quyết định số 813/QĐ-ĐHTCM, ngày 20/3/2025, quy chế này thay thế cho quy chế 3447/QĐ-ĐHTCM ngày 30/12/2022. Mục đích của việc ban hành quy định tổ chức thi này nhằm đảm bảo tính nghiêm túc trong công tác thi, kiểm tra đúng theo Quy chế của Bộ Giáo dục và Đào tạo, theo quy định của Nhà trường. Đảm bảo tính độc lập giữa quá trình dạy, học và thi nhằm ngăn chặn các hiện tượng tiêu cực trong quá trình đào tạo. Đảm bảo tính công bằng, khách quan và chặt chẽ trong công tác đánh giá kết quả học tập của người học, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường. Đồng thời, việc ban hành quy định tổ chức thi này cũng làm căn cứ để Hiệu trưởng phân công, bố trí, sử dụng nguồn nhân lực hợp lý trong Trường. Làm cơ sở cho tất cả các phòng, ban, khoa, bộ môn, giảng viên, cán bộ viên chức và toàn thể người học thực hiện tốt các chức năng, nhiệm vụ của mình trong công tác tổ chức thi kết thúc học phần tại Trường.

Bên cạnh đó, quy định này là công cụ để tăng cường công tác quản lý, thanh tra, giám sát và xử lý các vi phạm trong quá trình tổ chức thi kết thúc học phần. Trong quy định tổ chức thi, có sự phân định rõ ràng các khâu từ quy định về đề thi, đáp án, hình thức thi, quy định về tổ chức kỳ thi chính, quy định về bảng điểm đánh giá quá trình, chấm thi, bảng điểm thi kết thúc học phần và công bố kết quả thi, phúc khảo điểm thi, bàn giao kết quả điểm thi và báo cáo, rút kinh nghiệm. Tất cả các khâu về tổ chức thi, ra đề thi, lưu trữ bảng điểm đều có quy trình nhằm đảm bảo tính khách quan và công bằng cho người học.

5.2. Bảo đảm chất lượng đội ngũ chuyên trách

Phòng Tổ chức – Hành chính triển khai tất cả các hoạt động của Nhà trường từ việc tuyển dụng CBVC, đánh giá CBVC, hoạt động phát triển đội ngũ đến việc thăng chức đều dựa trên các điều luật, quy định của Nhà nước.

Đối với việc tuyển dụng CBVC, Nhà trường luôn đảm bảo tính thống nhất, công khai, minh bạch, khuyến khích CBVC không ngừng học tập nâng cao trình độ. Việc

đánh giá CBVC, Nhà trường có quy định về phân loại lao động, công tác thi đua khen thưởng và được thực hiện hằng năm dựa trên báo cáo cá nhân, đánh giá của trưởng đơn vị, lãnh đạo Nhà trường. Đồng thời, việc thăng chức được quy định rõ từ việc giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm, miễn nhiệm được quy định rõ trong quy trình. Công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp ủy và cán bộ lãnh đạo cấp quản lý được phối hợp giữa Đảng ủy, Hội đồng trường, Ban Giám hiệu.

5.3. Bảo đảm chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị

Phòng Quản lý tài sản và Công nghệ thông tin, Phòng Đầu tư và Mua sắm là đơn vị đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo của giảng viên và người học, và là một trong những yêu cầu quan trọng để đảm bảo chất lượng giáo dục. Hệ thống phòng học, phòng thực hành, phòng làm việc có đầy đủ các trang thiết bị phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập, nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác. Nhà trường ban hành quy định về quản lý tài sản và quy trình đấu thầu mua sắm trong Nhà trường nhằm giúp cho việc quản lý và sử dụng tài sản trong trường được hợp nhất, sử dụng đúng mục đích.

Nhà trường đã tiến hành khảo sát lấy ý kiến SV, cựu SV, giảng viên, viên chức về mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị cho học tập, NCKH và PVCD.

5.4. Bảo đảm chất lượng công tác hỗ trợ người học

Ngoài giảng dạy và học tập, Nhà trường còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác để hỗ trợ người học về chế độ chính sách, nghiên cứu khoa học, chỗ ở, chăm sóc sức khỏe, hoàn thiện kỹ năng, việc làm sau khi tốt nghiệp.

Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được Nhà trường triển khai và thực hiện xuyên suốt trong mọi hoạt động để có thể theo dõi, kiểm soát và cải thiện các kết quả hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu.

Hệ thống hoạt động phục vụ, hỗ trợ SV: Cổng thông tin điện tử Nhà trường làm nhiệm vụ thông báo mọi nội dung có liên quan đến hoạt động đào tạo, hoạt động giảng dạy, học tập và NCKH, mọi thông tin liên quan đều được thể hiện một cách trực quan, cụ thể, rõ ràng thông qua chuyên mục SV.

Khi tra cứu trên Website của trường và các phòng chức năng, SV sẽ được hỗ trợ các thông tin liên quan đến công tác đào tạo, NCKH. Để hỗ trợ tối đa chỗ người học, và chắc chắn mọi thông tin đều đến được với từng SV, trường còn cung cấp cho mỗi SV

một tài khoản cá nhân, thông qua đó SV sẽ biết được chương trình đào tạo, các thông báo và hướng dẫn đăng ký môn học, đóng học phí, thời khoa biểu, lịch thi, kết quả thi, cảnh báo học vụ, phúc khảo, thực tập, ngoại khóa, tốt nghiệp, việc làm. Ngoài việc biên soạn các tài liệu hướng dẫn liên quan đến các vấn đề về học vụ, phương pháp học tập, nghiên cứu khoa học, các cuộc thi học thuật, học phí và học bổng.

Nhà trường còn chỉ đạo các đơn vị chức năng triển khai lập kế hoạch, tổ chức Tuần sinh hoạt công dân đầu khoá dành cho SV mới, phổ biến chi tiết, đầy đủ mục tiêu đào tạo, CTĐT và các văn bản hướng dẫn của nhà trường; các chế độ, chính sách liên quan đến hoạt động học tập của SV.

Mỗi đơn vị lớp học có cố vấn học tập phụ trách, là đầu mối cung cấp thông tin cho SV về các quy định, quy chế học vụ, kế hoạch đào tạo và kế hoạch đăng ký học phần trong học kỳ của Trường đồng thời hướng dẫn SV xây dựng kế hoạch học tập phù hợp với năng lực dựa trên lịch trình học dự kiến của từng CTĐT, cách thức lựa chọn, đăng ký học phần từng học kỳ thông qua cổng thông tin điện tử Nhà trường.

Hoạt động NCKH trong SV được Nhà trường quan tâm. SV được khuyến khích tham gia làm bài tập nghiên cứu khoa học, báo cáo thực tế khảo sát thực hành và được tạo điều kiện tham gia các đề tài, chương trình nghiên cứu và trao đổi học tập cùng các cán bộ giảng dạy và nghiên cứu của trường.

Các hoạt động NCKH của SV được hỗ trợ chính bởi các GV của các khoa như chọn đề tài, lập đề cương nghiên cứu, làm thực nghiệm, sửa bài, đánh giá, Phòng Quản lý đào tạo và các khoa chịu trách nhiệm về các đề tài NCKH từ cấp khoa, cấp trường trở lên, hướng dẫn SV lập hồ sơ, theo dõi, tổng hợp và báo cáo kết quả.

Thư viện Nhà trường là không gian học tập mở, được trang bị đầy đủ giáo trình, tài liệu học tập sát với từng chương trình đào tạo. Việc ứng dụng CNTT trong hoạt động thư viện là triệt để và toàn diện. Cơ sở dữ liệu trực tuyến được cập nhật liên tục nhằm hỗ trợ tối đa SV về nguồn tài liệu học tập và NCKH.

Hàng năm, thông qua Tuần sinh hoạt công dân đầu khoá, toàn thể SV đều được phổ biến quy chế về việc đánh giá điểm rèn luyện. Trong tuần đầu của SV nhập học, Phòng Công tác sinh viên tổ chức tập huấn và hướng dẫn triển khai đánh giá, theo dõi và tổng hợp báo cáo Ban Giám hiệu.

Nhà trường đảm bảo SV được tiếp cận đầy đủ các thông tin về chương trình học bổng bên trong và bên ngoài trường và được hướng dẫn các thủ tục cấp học bổng, miễn giảm học phí, hỗ trợ kinh phí cho SV có hoàn cảnh khó khăn qua thông tin từ các khoa, phòng chức năng.

Để động viên những SV đạt thành tích cao trong học tập, hoạt động phong trào đồng thời hỗ trợ SV gặp hoàn cảnh khó khăn về tài chính, Nhà trường đã xây dựng Quỹ học bổng dành cho SV với nhiều chương trình học bổng phong phú như học bổng tiếp sức tới trường. SV cũng có thể tìm kiếm các nguồn học bổng được tài trợ bởi chính các đối tác, doanh nghiệp ký kết hợp tác với Nhà trường.

Ngoài các dịch vụ hỗ trợ khác, tất cả những SV thuộc diện chính sách đều được Nhà trường đảm bảo thực hiện các chế độ chính sách xã hội đúng theo quy định Nhà nước, hướng dẫn và bảo đảm vay tiền của Ngân hàng chính sách xã hội tạo điều kiện cho SV học tập và sinh hoạt.

Nhà trường bố trí phòng Y tế tại Trường, có các cán bộ y tế trực tại các cơ sở thường xuyên theo dõi, sơ cấp cứu và xử lý ban đầu các trường hợp SV có vấn đề về sức khỏe, tăng cường nhiều biện pháp hỗ trợ SV đăng ký bảo hiểm Y tế, làm các thủ tục để SV được nhận các chế độ bảo hiểm.

Nhà trường tổ chức, hỗ trợ và yêu cầu các khoa, các phòng chức năng phối hợp với Đoàn thanh niên để phát triển hệ thống các hoạt động, phong trào Thể dục Thể thao, Văn hóa văn nghệ trong SV. Các chương trình hoạt động được xây dựng ngày càng được nâng chất lượng với nhiều hình thức, thu hút nhiều lượt SV tham gia như: Hội trại, Hội thảo, tập huấn cán bộ Đoàn - Hội, Ban cán sự. Các CLB Thể dục thể thao (bóng đá mini, bóng chuyền, cầu lông) đã thu hút được đông đảo SV tham gia.

Định kỳ hàng tháng, Phòng Công tác sinh viên triển khai công tác gặp gỡ, làm việc với các lớp SV để trao đổi, lấy ý kiến phản ánh của SV về các hoạt động của Nhà trường như: Hoạt động giảng dạy của GV, việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ SV trong học tập và NCKH.

Thông qua các cuộc làm việc với SV nhà trường ghi nhận và có các giải pháp giải quyết những đề nghị của SV, đặc biệt là những hoạt động liên quan đến việc giảng dạy của giảng viên.

5.5. Phân tích SWOT (Tự đánh giá)

Theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, chu kỳ 05 năm, Nhà trường thực hiện đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ. 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 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 hoạt động tại Trường.

CHƯƠNG 6

TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

6.1. Trách nhiệm của Hội đồng đảm bảo chất lượng

- Xây dựng chiến lược, kế hoạch dài hạn, ngắn hạn về ĐBCL và cải tiến chất lượng giáo dục của Trường trình Hiệu trưởng thông qua.
- Định kỳ hằng năm, tổ chức họp triển khai và tổng kết tình hình thực hiện kế hoạch thực hiện đảm bảo chất lượng.
- Báo cáo Hiệu trưởng về tình hình thực hiện kế hoạch ĐBCL.
- Đề xuất, tham mưu, tư vấn giải pháp đảm bảo và cải tiến chất lượng giáo dục.

6.2. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Trường

6.2.1. Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (Tổ Quản lý chất lượng)

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý thường xuyên và điều hành các hoạt động ĐBCL tại đơn vị. Là đơn vị đầu mối điều phối triển khai hoạt động ĐBCL trên cơ sở nghị quyết và kế hoạch của Hội đồng ĐBCL được Hiệu trưởng phê duyệt.
- Đảm bảo hệ thống ĐBCL được thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến liên tục nhằm đảm bảo sự tương thích và phù hợp với thực tiễn của Trường.
- Nâng cao nhận thức và thông tin đầy đủ đến tất cả các đơn vị và cá nhân có liên quan về hệ thống ĐBCL.
- Liên hệ với các cơ quan, hệ thống ĐBCL bên ngoài Trường nhằm đảm bảo tính hiệu quả và thực tiễn của hệ thống ĐBCL bên trong. Định kỳ tiến hành tự đánh giá toàn bộ hoạt động của Trường và đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục; tổ chức triển khai thực hiện đánh giá ngoài; bảo quản, lưu trữ hồ sơ tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục. Định kỳ báo cáo cơ quan chủ quản, các cơ quan quản lý nhà nước, trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục, Hiệu trưởng và Hội đồng ĐBCL về hoạt động đảm bảo và cải tiến chất lượng giáo dục.
- Thực hiện công tác báo cáo dự giờ trong Nhà trường.
- Triển khai và hướng dẫn và vận hành phần mềm đảm bảo chất lượng đến toàn thể viên chức và giảng viên trong trường.
- Thực hiện khảo sát lấy ý kiến cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên hỗ trợ về các nội dung liên quan đến yêu cầu của công tác đảm bảo và cải tiến chất lượng.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.

- Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành liên quan đến lĩnh vực quản lý và công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.

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

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

6.2.2. Lãnh đạo Phòng/Trung tâm/Viện

- Thực hiện kế hoạch, chỉ tiêu ĐBCL do Hiệu trưởng phê duyệt hằng năm thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao của đơn vị; báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Giám hiệu.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.

- Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành như: công văn, kế hoạch, thông báo, báo cáo tổng kết thực hiện nhiệm vụ, báo cáo công việc cá nhân; đồng thời lưu trữ, sắp xếp khoa học tất cả văn bản nhận được từ văn thư Trường hoặc từ các đơn vị khác.

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

- Phối hợp với Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong.

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất cho Ban Giám hiệu (thông qua Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng) về tình hình hoạt động ĐBCL tại đơn vị.

6.2.3. Trách nhiệm của lãnh đạo khoa/bộ môn

- Thực hiện kế hoạch, chỉ tiêu ĐBCL do Hội đồng ĐBCL chất lượng giáo dục của Trường phê duyệt hằng năm; báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Giám hiệu.

- Kết nối, liên lạc người học tốt nghiệp; định kỳ hằng năm tổ chức gặp gỡ người học tốt nghiệp trong vòng 05 năm gần nhất.

- Xây dựng mối liên hệ, kết nối với doanh nghiệp và nhà tuyển dụng; định kỳ hằng năm tổ chức gặp gỡ doanh nghiệp và nhà tuyển dụng.

- Định kỳ hằng năm, khảo sát lấy ý kiến người học tốt nghiệp khóa học trong vòng 06 tháng đến 01 năm (kể từ ngày tốt nghiệp) về đánh giá chất lượng khóa học.
- Định kỳ hằng năm, khảo sát lấy ý kiến nhà tuyển dụng về chất lượng người học tốt nghiệp khóa học ra trường đang làm việc tại doanh nghiệp.
- Xử lý, thống kê số liệu và báo cáo kết quả khảo sát cho Ban Giám hiệu qua phòng.
- Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng tổng hợp; Lưu dữ liệu và kết quả báo cáo khảo sát nhằm phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng.
- Triển khai, quản lý các hoạt động phục vụ cộng đồng của đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và người học thuộc khoa.
- Triển khai tự đánh giá và kiểm định chất lượng chương trình đào tạo, kiểm định quốc tế theo tiêu chuẩn ACBSP.
- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định cấp Trường và cấp CTĐT, kiểm định quốc tế.
- Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành liên quan đến lĩnh vực quản lý, công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng như: công văn kế hoạch, thông báo, báo cáo tổng kết, báo cáo công việc, hồ sơ giảng dạy của giảng viên, hồ sơ liên quan đến người học...; đồng thời lưu trữ, sắp xếp khoa học tất cả văn bản văn, nhận được từ văn thư Trường hoặc từ các đơn vị khác.
- Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động ĐBCL theo yêu cầu.

6.2.4. Trách nhiệm của các tổ chức Đảng, Đoàn thể

Phối hợp với Ban Giám hiệu chỉ đạo thiết lập chính sách, cơ chế nhằm đảm bảo và cam kết các điều kiện ĐBCL. Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.

Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động ĐBCL theo yêu cầu.

Lưu trữ một cách khoa học tất cả văn bản do đơn vị soạn thảo và ban hành như: công văn, kế hoạch, thông báo, báo cáo tổng kết thực hiện nhiệm vụ, báo cáo công việc cá nhân...; đồng thời lưu trữ, sắp xếp khoa học tất cả văn bản nhận được từ văn thư Trường hoặc từ các đơn vị khác.

PHỤ LỤC 1
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ MÁY CÁC ĐƠN VỊ
TRONG CÔNG TÁC BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

STT	CÁC ĐƠN VỊ THEO CƠ CẤU TỔ CHỨC	CHỮ VIẾT TẮT
01	Khoa Kinh tế - Luật	K.KTL
02	Khoa Khoa học dữ liệu	K.KHDL
03	Khoa Kế toán – Kiểm toán	K.KTKT
04	Khoa Marketing	K.MKT
05	Khoa Ngoại Ngữ	K.NN
06	Khoa Cơ bản	K.CB
07	Khoa Quản trị kinh doanh	K.QTKD
08	Khoa Tài chính – Ngân hàng	K.TCNH
09	Khoa Quản lý công Bất động sản	K.QLCBĐS
10	Khoa Thương mại và Du lịch	K.TMDL
11	Phòng Tổ chức – Hành chính	P.TCHC
12	Phòng Quản lý đào tạo	P.QLĐT
13	Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng	P.KTQLCL
14	Phòng Thanh tra – Pháp chế	P.TTPC
15	Phòng Công tác sinh viên	P.CTSV
16	Phòng Tài chính – Kế toán	P.TCKT
17	Phòng Đầu tư và Mua sắm	P.ĐTMS
18	Phòng Quản lý tài sản và Công nghệ thông tin	P.QLTSCNTT
19	Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế	P.QLKHHTQT
20	Phòng Tuyển sinh, Truyền thông và Quan hệ doanh nghiệp	P.TSTTQHDN
21	Viện Đào tạo thường xuyên	V.ĐTTX
22	Viện Đào tạo quốc tế	V.ĐTQT
23	Viện Đào tạo sau đại học	V.ĐTSDH
24	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	TT.NNTH

PHỤ LỤC 2
DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI
HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Bộ danh mục về chiến lược, mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
1	Hội đồng Đảm bảo chất lượng Trường	1. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 2. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm.	02
2	Khoa Kinh tế - Luật	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
3	Khoa Khoa học dữ liệu	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
4	Khoa Kế toán – Kiểm toán	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
5	Khoa Marketing	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
6	Khoa Ngoại ngữ	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
7	Khoa Cơ bản	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
8	Khoa Quản trị kinh doanh	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
9	Khoa Tài chính – Ngân hàng	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
10	Khoa Quản lý công – Bất động sản	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
11	Khoa Thương mại và Du lịch	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
12	Phòng Tổ chức – Hành chính	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
13	Phòng Quản lý đào tạo	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
14	Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
15	Phòng Thanh tra – Pháp chế	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
16	Phòng Công tác sinh viên	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
17	Phòng Tài chính – Kế toán	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
18	Phòng Đầu tư và Mua sắm	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
19	Phòng Quản lý tài sản và Công nghệ thông tin	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
20	Phòng Quản lý khoa học và hợp tác quốc tế	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
21	Phòng Tuyển sinh, Truyền thông và Quan hệ doanh nghiệp	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
22	Viện Đào tạo thường xuyên	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
23	Viện Đào tạo quốc tế	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04
24	Viện Đào tạo sau đại học	1. Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. 2. Mục tiêu chất lượng hằng năm. 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. 4. Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

TT	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	DANH MỤC CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	SỐ LƯỢNG
25	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	- Chiến lược phát triển 5 năm giai đoạn 2025 – 2030. - Mục tiêu chất lượng hằng năm. - Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hằng năm. - Xây dựng mô tả vị trí công việc	04

PHỤ LỤC 3
QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP BAN BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập Tự do Hạnh phúc

Số: /QĐ-ĐHTCM *Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc thành lập Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục
Trường Đại học Tài chính – Marketing

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Căn cứ Quyết định số 1138/QĐ-TTg ngày 04 tháng 8 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc sáp nhập Trường Cao đẳng Tài chính – Hải quan vào Trường Đại học Tài chính – Marketing;

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 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, trung cấp chuyên nghiệp;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 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;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing (có danh sách kèm theo).

Điều 2. Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing có nhiệm vụ tham mưu Ban Giám hiệu trong việc xây dựng, triển khai chiến

lược và kế hoạch về công tác đảm bảo chất lượng, cải tiến chất lượng giáo dục của Trường.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 743/QĐ-ĐHTCM ngày 21/3/2023. Các ông/bà Trưởng đơn vị thuộc Trường, Trưởng phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng và các ông/bà có tên trong danh sách tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

Như Điều 3;

Lưu: VT, KTQLCL.

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ LỤC 3
DANH SÁCH HỘI ĐỒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

(Kèm theo Quyết định số/QĐ-ĐHTCMngày... tháng năm 20... của
 Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Marketing)

TT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
1		TS, Phó Hiệu trưởng	Chủ tịch
2		TS, Phó Hiệu trưởng	Thành viên TT
3		TS, Phó Hiệu trưởng	Thành viên TT
4		ThS, Trưởng phòng KT&QLCL	Thành viên TT
5		TS, Trưởng phòng TCHC	Thành viên TT
6		TS, Trưởng phòng TCKT	Thành viên TT
7		PGS.TS, Trưởng phòng QLKH HTQT	Thành viên TT
8		PGS.TS, Trưởng phòng QLĐT	Thành viên TT
9		TS, Trưởng khoa Marketing	Thành viên TT
10		TS, Phó Viện trưởng, Phụ trách Viện Đào tạo SDH	Thành viên TT
11		TS, Trưởng khoa Thương mại và Du lịch, Chủ tịch Công đoàn Trường	Thành viên TT
12		PGS.TS, Trưởng khoa QTKD	Thành viên TT
13		TS, Trưởng khoa Kế toán – Kiểm toán	Thành viên TT
14		PGS.TS, Trưởng khoa TCNH	Thành viên TT
15		TS, Trưởng khoa Quản lý công – Bất động sản	Thành viên TT
16		TS, Viện trưởng Viện ĐTQT	Thành viên TT
17		ThS, Trưởng phòng QLTSCNTT	Thành viên
18		TS, Trưởng phòng CTSV	Thành viên
19		ThS, Trưởng phòng Thanh tra – Pháp chế	Thành viên

TT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
20		ThS, Phó Trưởng phòng, Phụ trách phòng Đầu tư và Mua sắm	Thành viên
21		ThS, Trưởng phòng TSTTQHĐN	Thành viên
22		ThS, Viện trưởng Viện Đào tạo thường xuyên	Thành viên
23		TS, Trưởng khoa Khoa học dữ liệu	Thành viên
24		TS, Phó Trưởng khoa, Phụ trách khoa Ngoại ngữ	Thành viên
25		TS, Trưởng khoa Kinh tế - Luật	Thành viên
26		TS, Trưởng khoa Cơ bản	Thành viên
27		Bí thư Đoàn thanh niên Trường	Thành viên
28		ThS, Chuyên viên Phòng KT&QLCL	Thư ký

(Danh sách gồm có ... người)./.

