





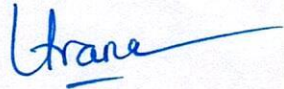
BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHÚ XUÂN

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: QM/PXU

Lần ban hành/sửa đổi: 1/5

Ngày hiệu lực: 25/04/2023

<i>Người phê duyệt</i>	<i>Người kiểm tra</i>	<i>Người lập</i>
		
TS. Hồ Thị Hạnh Tiên	ThS. Trần thị Hương Quỳnh	Lê Thị Quỳnh Trang

NỘI DUNG

1- GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHÚ XUÂN

1.1. Giới thiệu

Trường Đại học Phú Xuân được thành lập bởi Hội Khuyến học Thừa Thiên – Huế ngày 11/7/2003, theo Quyết định số 140/2003/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Trường đại học Phú Xuân là Trường Đại học ngoài công lập đầu tiên và duy nhất tại thành phố Huế. Năm 2018 đánh dấu một bước chuyển mình mạnh mẽ của Trường Đại học Phú Xuân với việc nhận đầu tư từ Tổ chức giáo dục EQuest. Trong đó nhấn mạnh: Thái độ – Kỹ năng – Kiến thức là nền tảng cốt lõi trong triết lý đào tạo, đồng thời tập trung đào tạo dựa trên nhu cầu của nền kinh tế, định hướng tri thức nghề nghiệp. Từ ngày 23/12/2018, Trường chuyển đổi loại hình trường từ dân lập sang tư thục theo quyết định số 1812/QĐ-Ttg do Thủ tướng Chính phủ quyết định.

Trường Đại học Phú Xuân đào tạo 9 chuyên ngành:

1. Công nghệ thông tin (CNTT)
2. Quản trị kinh doanh (QTKD)
3. Kế toán (KT)
4. Công nghệ kỹ thuật Ô tô (CNKTOT)
5. Việt Nam học (chuyên ngành Du lịch)
6. Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (QTDV DL&LH)
7. Quản trị Khách sạn (QTKS)
8. Ngôn ngữ Anh (NNA)
9. Ngôn ngữ Trung (NNT)
10. Truyền thông đa phương tiện (TTĐPT)
11. Quan hệ quần chúng (QHQT)
12. Thiết kế nội thất (TKNT)
13. Công nghệ thực phẩm (CNTP)

Đây là các ngành học xã hội có nhu cầu nhân lực cao, có triển vọng phát triển nghề nghiệp tốt nhất. Chương trình đào tạo đã và đang đổi mới toàn diện, để bảo đảm mục tiêu chiến lược trên; đảm bảo sinh viên được phát triển đồng bộ tri thức nghề nghiệp, kỹ năng nghề nghiệp, tác phong và thái độ làm việc, các khả năng tự học và phát triển thể chất văn hóa.

Trường Đại học Phú Xuân cũng là một trong những đơn vị luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo trực tiếp của Bộ Giáo dục & Đào tạo, Tỉnh ủy, UBND Tỉnh Thừa Thiên Huế. Bên cạnh đó là sự hỗ trợ của Đại học Huế và các trường thành viên, Tổng

cục du lịch, các tổ chức phi chính phủ như: Quỹ học bổng Đông Nam Á, Tổ chức VHI...Hiện nay, với tổng diện tích đất xây dựng 30.400 m², Trường Đại học Phú Xuân có 3 cơ sở chính tọa lạc tại thành phố Huế với khu học tập bao gồm giảng đường, kí túc xá và thư viện Trường tiện nghi, hiện đại.

Với việc đầu tư toàn diện vào cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, Trường Đại học Phú Xuân sẽ áp dụng những giá trị giáo dục đại học tiên tiến và hiện đại. Trong đó, lần đầu tiên mô hình đào tạo theo “Learning Office” và “Learning Project” được đưa vào áp dụng tại Việt Nam nhằm đưa tối đa khả năng làm việc cho sinh viên.

1.2. Sứ mạng - Tầm nhìn – Văn hóa – Chính sách chất lượng – Triết lý giáo dục - Mục tiêu chất lượng

Sứ mạng

Trường Đại học Phú Xuân là trường đại học tiên phong trong đổi mới giáo dục đại học, đổi mới mô hình xây dựng, đào tạo tài năng với thái độ chuyên nghiệp, kỹ năng tốt và kiến thức đầy đủ để có việc làm với thu nhập cao, khởi nghiệp thành công nhằm tạo ra những giá trị tốt đẹp cho người học và xã hội.

Tầm nhìn

Trường Đại học Phú Xuân là trường đại học tiên phong về đổi mới sáng tạo dựa trên tinh thần doanh nghiệp và hành động chuyên nghiệp.

Văn hóa

- Trách nhiệm với bản thân và với cộng đồng.
- Luôn học hỏi, cầu thị, cống hiến hết mình vì sự phát triển chung.
- Tôn trọng và thúc đẩy sự đổi mới.
- Bình đẳng, dân chủ và tôn trọng mọi sự khác biệt.
- Chia sẻ, hợp tác, hành động chuyên nghiệp và cùng nhau phát triển.

Chính sách chất lượng

- Đào tạo theo nhu cầu tuyển dụng của thị trường lao động với sự tham gia của các bên liên quan.
- Liên tục cải tiến chương trình, phương pháp và điều kiện giảng dạy – học tập, cải tiến hệ thống quản lý nhằm cung cấp các dịch vụ giáo dục ngang tầm khu vực và thế giới, đáp ứng nhu cầu của người học và các bên liên quan.
- Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin vào tổ chức quản lý, giảng dạy và học tập, thích ứng với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0
- Duy trì và phát triển môi trường làm việc công khai, minh bạch, đảm bảo mọi cán bộ giảng viên trong trường được phát huy tối đa năng lực của mình.

Mục tiêu 2025

- Trở thành mô hình trường đại học mới gắn kết doanh nghiệp – Phú Xuân Technopolis.

- Đồng hành với doanh nghiệp, địa phương trong việc phát triển ngành nghề phù hợp với phát triển Kinh tế - Xã hội;
- Đảm bảo chất lượng đào tạo bằng tỷ lệ sinh viên có việc làm cao;
- Ứng dụng công nghệ toàn diện trong đào tạo, từ đó linh hoạt trong mô hình đào tạo
- Trở thành một trường đại học có uy tín với 5.000 – 10.000 người học.

Mục tiêu chất lượng hàng năm

Trường đại học Phú Xuân thực hiện các hành động nhằm đảm bảo:

- Duy trì tỉ lệ sinh viên có việc làm đúng ngành ngay trong năm đầu sau khi tốt nghiệp từ 95% trở lên.
- Tỷ lệ sinh viên thôi học nhỏ hơn 7% mỗi năm
- Tỷ lệ sinh viên học đi trung bình $\geq 85\%$ /học kỳ
- Điểm đánh giá độ hài lòng của sinh viên hàng năm đạt 8/10
- Tốc độ tăng trưởng sinh viên tuyển mới năm sau so với năm trước $\geq 100\%$

Ngoài ra, Trường đại học Phú Xuân còn thực hiện theo các mục tiêu chất lượng hàng năm theo chỉ đạo của Tập đoàn Equest.

Chiến lược phát triển các hoạt động đào tạo

❖ Giai đoạn 2020 - 2025

• Quá độ từ giai đoạn chuyển đổi (đa ngành, từng bước nâng cao uy tín, thương hiệu) sang phát triển theo chiều sâu, lấy chất lượng làm mục tiêu phấn đấu; tăng tính thực hành trong quá trình đào tạo.

• Quy mô đào tạo: Duy trì và ổn định ở mức từ 1.500 đến 2.000 sinh viên. Trong đó: đại học chính quy tập trung đạt khoảng 85%; Đại học liên thông khoảng 15%.

• Chương trình đào tạo được điều chỉnh sát chương trình khung với thời lượng tối thiểu theo quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

• Năm 2021, đạt chuẩn chất lượng ISO 9001 – 2015.

• Năm 2022, đạt chuẩn kiểm định chất lượng Cơ sở giáo dục đại học theo Thông tư 12/2017 của Bộ GDĐT.

• Năm 2025, có ít nhất 02 chương trình đào tạo đại học được kiểm định chất lượng.

• Mở 2 ngành đào tạo sau đại học (ThS) thuộc các ngành thế mạnh của Trường như: Kinh tế, Công nghệ thông tin, Ngoại ngữ, Du lịch.

• Lựa chọn để mở thêm một số ngành đào tạo mới trong 5 năm tới. Định hướng phát triển những ngành thuộc thế mạnh của trường và nhu cầu của thị trường lao động.

Giai đoạn 2025 – 2035

• Hằng năm có ít nhất 30% giảng viên tham gia các hoạt động phối hợp giữa Nhà trường với thực tế sản xuất.

- Nhiều chương trình đào tạo của Trường có sự tham gia của các chuyên gia, doanh nhân, cán bộ kỹ thuật có kinh nghiệm, doanh nghiệp trong nước và nước ngoài.
- Sau năm 2025 có thêm 02 chương trình đào tạo đại học được kiểm định.
- Triển khai 01 chương trình liên kết quốc tế.
- Mở thêm 02 ngành đào tạo sau đại học (ThS) thuộc các ngành thế mạnh của Trường như: Kinh tế, Công nghệ thông tin, Ngoại ngữ, Du lịch.

Chiến lược phát triển các hoạt động nghiên cứu khoa học

- Kiện toàn Hội đồng khoa học cấp Trường; ban hành Quy chế nghiên cứu khoa học; Quy chế hoạt động phục vụ cộng đồng và một số lĩnh vực hoạt động khác của Nhà trường.
- Nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ, giảng viên, khuyến khích và động viên mọi người tích cực nghiên cứu khoa học phục vụ đào tạo và cộng đồng; tham gia các hội thảo khoa học trong nước và quốc tế; tham gia các công trình nghiên cứu khoa học cấp Bộ, cấp Quốc gia và Quốc tế.
- Xuất bản ấn phẩm khoa học – công nghệ hàng năm của Trường, phục vụ công tác nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên và học viên.
- Xây dựng cơ sở vật chất cho các hoạt động nghiên cứu và triển khai (R&D) của Trường.

Chiến lược phát triển hợp tác quốc tế về đào tạo

- Tăng cường mở rộng hợp tác liên kết đào tạo với các trường đại học tiên tiến trong khu vực và thế giới. Thiết lập chương trình liên kết đào tạo thiết thực, có hiệu quả.
- Xây dựng kế hoạch mời một số nhà khoa học nước ngoài, nhất là các nhà khoa học gốc Việt thường xuyên giảng dạy, nghiên cứu tại Trường. Tạo điều kiện cho các giảng viên của Trường tham gia giảng dạy, nghiên cứu khoa học tại nước ngoài.
- Hợp tác nghiên cứu khoa học với các đối tác nước ngoài, kêu gọi sự tham gia của các học giả, các nhà nghiên cứu, các Viện, Trường đối tác quốc tế trong việc phối hợp, xây dựng các đề tài khoa học mang tính khu vực và quốc tế.
- Kết nối, hỗ trợ và tổ chức các chương trình hội thảo khoa học quốc tế.
- Mở rộng hoạt động trao đổi sinh viên, giảng viên với các trường nước ngoài.

Triết lý giáo dục

Trường Đại học Phú Xuân áp dụng mô hình **ASK (Attitude – Skills – Knowledge)** trong đào tạo sinh viên.

Xác định rõ ràng việc xây dựng đầy đủ nền tảng phát triển của người học dựa trên ba nền tảng chính gồm thái độ, kỹ năng và kiến thức. Trong đó, nhấn mạnh việc xây dựng một thái độ tích cực cho người học, một tư duy tích cực và chuyên nghiệp trong công việc và hình thành các kỹ năng quan trọng trong công việc và kỹ năng học tập suốt

đòi. Cuối cùng, kiến thức là nền tảng quan trọng để khẳng định mình của sinh viên **Trường Đại học Phú Xuân**

Hành động thực hiện Triết lý đào tạo của Trường Đại học Phú Xuân tập trung vào các điểm cơ bản:

1. Xác định đào tạo gắn với nghề nghiệp và việc làm
2. Xây dựng chương trình theo các chuẩn tiên tiến như CDIO hay BTEC
3. Đổi mới toàn diện phương pháp đào tạo
4. Đầu tư cơ sở vật chất để Phú Xuân trở thành môi trường học tập thân thiện và hiện đại
5. Đa dạng hóa lộ trình đào tạo, tạo cơ hội cho sinh viên có những nhu cầu khác nhau

Đào tạo dựa trên nhu cầu của nền kinh tế, định hướng tri thức – nghề nghiệp:

Đây là sự thay đổi chiến lược, Phú Xuân sẽ tập trung đào tạo những ngành nghề mà xã hội có nhu cầu nhân lực cao, có triển vọng phát triển nghề nghiệp tốt nhất đồng thời đổi mới chương trình đào tạo để đảm bảo sinh viên được phát triển đồng bộ về:

1. Tri thức nghề nghiệp, bao gồm hiểu biết về ngành công nghiệp liên quan
2. Kỹ năng nghề nghiệp, sinh viên ra trường phải có khả năng làm việc được ngay
3. Tác phong và thái độ theo yêu cầu của nhà tuyển dụng trong tương lai
4. Phát triển khả năng tự học của sinh viên nhằm đáp ứng các thay đổi của xã hội
5. Phát triển thể chất và văn hóa

Phú Xuân hướng đến mục tiêu có từ 95% sinh viên tốt nghiệp sẽ có việc làm theo chuyên môn được đào tạo trong vòng 3-6 tháng sau khi tốt nghiệp và sẽ bắt đầu triển khai chương trình đào tạo cam kết đảm bảo việc làm cho sinh viên ra trường trên cơ sở cố gắng và nỗ lực chung của nhà trường, sinh viên, gia đình.

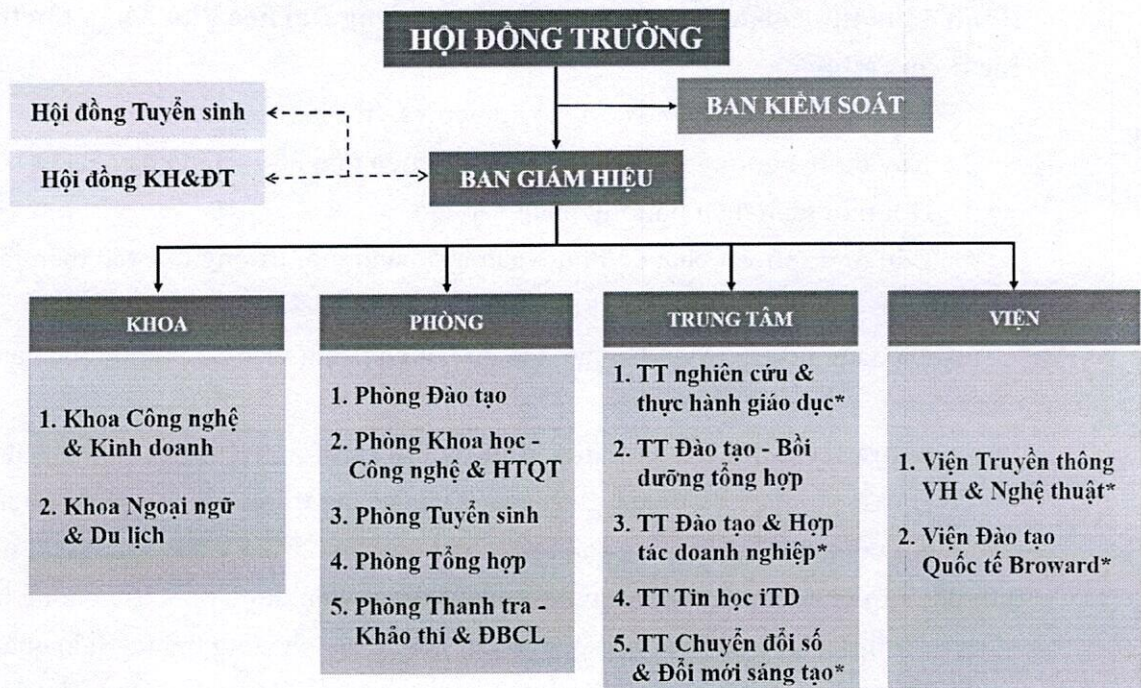
Đổi mới căn bản phương pháp đào tạo

Toàn bộ chương trình đào tạo đã và đang được đổi mới toàn diện, nhằm phục vụ cho mục tiêu chiến lược nêu trên. Phương pháp đào tạo mới dựa trên lộ trình 5 giai đoạn:

1. Nhập môn nghề nghiệp và cơ sở chuyên ngành
2. Kiến thức cơ sở và kỹ năng nghề nghiệp chuyên môn
3. Hoàn thiện và định hướng chuyên sâu
4. Học trong môi trường doanh nghiệp (OJT)
5. Đồ án tốt nghiệp

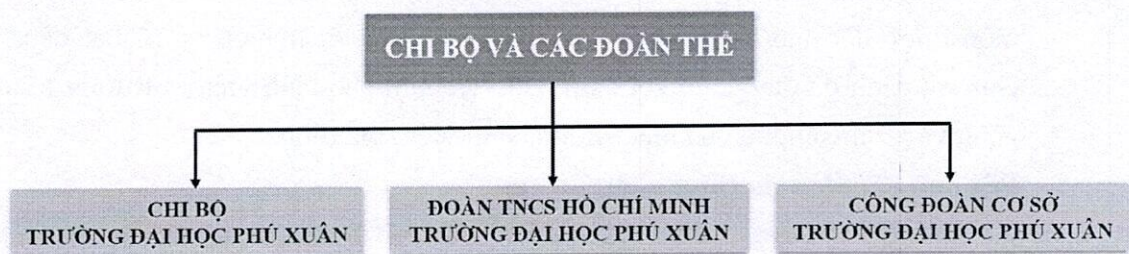
Sơ đồ tổ chức của Nhà trường:

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH



Ghi chú: Các phòng/ban có đánh dấu () là các bộ phận không thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.*

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ



Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận

STT	Các tổ chức	Chức năng chính
1	Hội đồng Trường	Hội đồng Trường là tổ chức quản trị, đại diện quyền sở hữu của Nhà trường, có quyền hạn: <ul style="list-style-type: none"> Quyết nghị chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển và quy chế về tổ chức và hoạt động của nhà trường; Quyết nghị phương hướng hoạt động đào tạo, Khoa học - Công nghệ, hợp tác Quốc tế, bảo đảm chất lượng giáo dục;

STT	Các tổ chức	Chức năng chính
		<ul style="list-style-type: none"> • Quyết nghị về cơ cấu tổ chức và phương hướng đầu tư phát triển của Nhà trường; • Quyết nghị về việc thành lập, sáp nhập, chia, tách, giải thể các tổ chức của cơ sở giáo dục Đại học; • Giám sát việc thực hiện các Nghị quyết của Hội đồng Trường, việc thực hiện quy chế dân chủ trong các hoạt động của Nhà trường.
2	Ban giám hiệu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hiệu trưởng 2. Phó Hiệu trưởng 3. Trợ lý BGH
3	Các Khoa chuyên môn	<p>Đứng đầu Khoa là Trưởng khoa. Trưởng khoa có trách nhiệm về mặt chuyên môn theo phân công của Hiệu trưởng. Trưởng khoa do Hiệu trưởng ký quyết định bổ nhiệm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trưởng khoa quản lý việc đảm bảo nguồn lực để thực hiện việc đào tạo, phối hợp với phòng đào tạo để thực hiện công tác chuyên môn; • Trưởng Khoa chịu trách nhiệm cải tiến, bổ sung, đề xuất với nhà trường trang bị mới các thiết bị đào tạo, nghiên cứu thuộc đơn vị mình. • Tổ chức bồi dưỡng, trao đổi tri thức, kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp trong và ngoài Khoa là hoạt động thường xuyên. <p>Các Khoa chuyên môn gồm: <i>Khoa Ngoại ngữ & Du lịch, Khoa Công nghệ & Kinh doanh.</i></p> <p>Chức năng chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đào tạo chính quy cho sinh viên các ngành thuộc Khoa quản lý; • Đào tạo các học phần chung đã được phân công cho sinh viên các Khoa / Ngành trong Trường; • Tham gia đào tạo các ngành học theo nhu cầu xã hội; • Các công tác khác theo sự phân công của Hiệu trưởng.
4	Các đơn vị chức năng	<p>Phòng Tuyển sinh: Có chức năng tham mưu cho Hiệu trưởng về công tác tuyển sinh.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phụ trách công tác tuyển sinh của nhà trường; • Phụ trách công tác marketing, giới thiệu quảng bá các hình ảnh thương hiệu nhà trường; • Điều tra, khảo sát, đánh giá chất lượng đào tạo, việc làm và nhu cầu xã hội. • Tìm hiểu nhu cầu đào tạo;

STT	Các tổ chức	Chức năng chính
		<ul style="list-style-type: none"> • Xây dựng phương án tuyển sinh và Biện pháp thực hiện phương án tuyển sinh các hệ đào tạo; • Phối hợp với các đơn vị thực hiện công tác tư vấn tuyển sinh cho các hệ đào tạo khác, liên thông, ngắn hạn, liên kết; • Lập kế hoạch giới thiệu tuyển sinh tại các trường THPT; • Lập kế hoạch tham gia các hoạt động triển lãm, giới thiệu Trường và các ngành đào tạo với công chúng; • Kế hoạch giao lưu với các trường, đối tác; <p>Bộ phận truyền thông thuộc phòng Tuyển sinh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xây dựng chiến lược và kế hoạch truyền thông; • Thực hiện công tác tư vấn, truyền thông, quảng bá hình ảnh theo đúng quy định, hướng dẫn của Nhà trường; • Phụ trách tổ chức và lên kế hoạch cho các sự kiện được tổ chức tại Trường; • Lưu trữ các thông tin và tư liệu truyền thông (các thông tin báo, đài viết về nhà trường của trường); • Phối hợp với các đơn vị trong trường, lấy và cập nhật thông tin lên website, cung cấp thông tin cho các đối tác; • Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Ban giám hiệu;
5	Các đơn vị chức năng	<p>Phòng Tổng hợp gồm 3 mảng công tác chính:</p> <p><i>a. Nhân sự - Hành chính:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Có trách nhiệm giúp Hiệu trưởng tổ chức điều hành các hoạt động trong trường nề nếp, hài hòa, theo đúng các quy định chung của nhà trường, tham mưu cho Hiệu trưởng và chủ trì tiến hành các công tác tổ chức cán bộ; • Phụ trách khâu công văn, giấy tờ đi đến của nhà trường, đảm bảo thông tin thông suốt, công tác lưu trữ và bảo mật. Đảm bảo để những văn bản cần thiết đều đến với cơ quan đầu não của trường, và những vấn đề liên quan đến kịp thời đối với các bộ phận chức năng hữu quan trong trường. Thư từ của sinh viên, học sinh cũng được bộ phận chuyên nhận đầy đủ; • Bộ phận có chức năng giữ gìn trật tự, an ninh trong toàn trường; • Bộ phận Nhân sự - Hành chính phụ trách việc phục vụ tiếp tân cho Lãnh đạo nhà trường;

STT	Các tổ chức	Chức năng chính
		<p>b. Kế toán – Tài chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Có chức năng hoạch định công tác kế hoạch tài chính; tổ chức quản lý tài chính, vật tư của trường. Phòng tiến hành thực hiện tốt công tác thu chi và sử dụng tài chính; • Quản lý tốt nguồn vốn cũng như khối tài sản của nhà trường; • Sinh viên, học sinh đóng học phí, lệ phí tại phòng này; • Bộ phận Kế toán – Tài chính thay mặt nhà trường giao dịch và hoàn thành việc thực hiện nghĩa vụ đóng thuế của trường đối với nhà nước. <p>c. Quản trị cơ sở vật chất:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ngoài chức năng tổng hợp hành chính, BP còn có chức năng quản trị trong trường tổ chức quản lý tốt các công trình, các hệ thống điện, nước, hệ thống thông tin trong toàn trường; mua sắm, tổ chức tu sửa nhỏ ... theo đúng các quy định của Trường; • Phối hợp với bộ phận Kế toán – Tài chính thực hiện các dự án đầu tư trang bị mới phục vụ cho việc đào tạo, nghiên cứu của nhà trường;
6	Các đơn vị chức năng	<p>Phòng Đào tạo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Có chức năng tổ chức đào tạo, tiến hành tổ chức thực hiện công tác giảng dạy và học tập đối với tất cả các hệ đào tạo chính quy, từ kế hoạch tổng thể đến thời khóa biểu sau khi đã được Hiệu trưởng phê duyệt. • Phối hợp với Trường Khoa trong việc huy động, bố trí lực lượng giảng viên. • Tiến hành tốt các công việc từ tuyển sinh đến kiểm tra, thi cử, tốt nghiệp. • Quản lý đầy đủ các hồ sơ, cơ sở dữ liệu về đào tạo của trường. • Cung cấp các nhận xét, kết quả học tập của sinh viên. • Theo dõi tình hình giảng dạy của Giảng viên, giúp cho Ban Giám hiệu thực hiện đầy đủ chế độ thù lao, khen thưởng đối với người dạy. • Phối hợp tốt với Bộ phận Kế toán (Phòng Tổng hợp) trong việc theo dõi việc thu học phí, lệ phí.
7	Các đơn vị chức năng	<p>Phòng Thanh tra – Khảo thí & Đảm bảo chất lượng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tham mưu cho Hiệu trưởng trong việc tổ chức triển khai thực hiện và quản lý công tác thanh tra nội bộ, công tác thanh tra, kiểm tra,

STT	Các tổ chức	Chức năng chính
		giám sát các hoạt động giáo dục đào tạo trong phạm vi quản lý của Hiệu trưởng, nhằm bảo đảm việc thi hành pháp luật, quy định, quy chế đào tạo, việc thực hiện nhiệm vụ của Trường; <ul style="list-style-type: none"> • Bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tập thể, cá nhân trong lĩnh vực giáo dục đào tạo; tổ chức triển khai thực hiện và quản lý công tác khảo thí, kiểm định chất lượng giáo dục trong Nhà trường.
8	Các đơn vị chức năng	Phòng Khoa học công nghệ & Hợp tác quốc tế Tham mưu, tư vấn cho Hiệu trưởng về chiến lược, định hướng phát triển, tổ chức triển khai các hoạt động quản lý và nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và hợp tác quốc tế của Nhà trường.
9		Trung tâm iTD: <ul style="list-style-type: none"> • Tham mưu cho Ban Giám hiệu nhà trường xây dựng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn về lĩnh vực phát triển các kỹ năng cho sinh viên, người lao động. • Thực hiện cấp chứng nhận, chứng chỉ sau khi kết thúc đào tạo.
10	Các trung tâm	Trung tâm ĐT&BDTH: <ul style="list-style-type: none"> • Tham mưu cho Ban Giám hiệu nhà trường xây dựng các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn về lĩnh vực hướng dẫn du lịch, điều hành du lịch nội địa và quốc tế. • Thực hiện cấp chứng nhận, chứng chỉ sau khi kết thúc đào tạo.
11		Trung tâm chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo: <ul style="list-style-type: none"> • Trung tâm có chức năng hỗ trợ triển khai các hoạt động R&D gắn kết với thực tiễn, tạo điều kiện đưa các sản phẩm nghiên cứu khoa học đến với thị trường • Thúc đẩy sự hình thành và nâng cao hiệu quả của các hoạt động chuyển đổi số, kết nối hệ sinh thái chuyển đổi số • Tìm nguồn kinh phí tài trợ NCKH, CGCN, và học bổng từ doanh nghiệp, và các tổ chức trong và ngoài nước cho cán bộ và sinh viên của Trường • Tìm hiểu, và xây dựng kế hoạch triển khai đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH, chuyển giao công nghệ của các doanh nghiệp

STT	Các tổ chức	Chức năng chính
12		<p>Viện Truyền thông, văn hóa và Nghệ thuật Viện Truyền thông, văn hóa và Nghệ thuật thực hiện triển khai các trường trình đào tạo thuộc lĩnh vực truyền thông, văn hóa và Nghệ thuật</p>
13	Viện	<p>Viện Đào tạo Quốc tế Broward Việt Nam Tham mưu cho Hiệu trưởng về liên kết Đào tạo trình độ Đại học với các trường Đại học nước ngoài;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liên hệ hợp tác với các trường Đại học nước ngoài; • Phối hợp tổ chức Đào tạo với các trường Đại học nước ngoài theo quy định; • Quản lý và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và các trang thiết bị được giao theo quy định; • Thực hiện các nhiệm vụ khác do Hiệu trưởng giao

2- THÔNG TIN CHUNG

2.1. Thông tin chung

- Sổ tay chất lượng là tài liệu tăng một trong hệ thống tài liệu quản trị Trường đại học Phú Xuân, mô tả tổng quát Hệ thống quản trị Trường đại học Phú Xuân bao gồm cả hệ thống quản lý chất lượng.

2.2. Lưu trữ và phân phối

- Phân phối tài liệu

TT	Tên bộ phận	Dạng tài liệu phân phối (H: Bản cứng, S: bản mềm)
1	Ban Giám hiệu	S
2	Phòng Tổng hợp	S
3	Phòng Tuyển sinh	S
4	Phòng Đào tạo	S
5	Các Khoa, bộ môn	S
6	Phòng Khoa học công nghệ & Hợp tác quốc tế	S
7	Trung tâm Đào tạo bồi dưỡng tổng hợp	S
8	Trung tâm Tin học iTD	S
9	Phòng Thanh tra – Khảo thí & Đảm bảo chất lượng	Bản gốc, H

- Việc phân phối các bản cứng được kiểm soát của Sổ tay chất lượng phải được Hiệu trưởng Trường đại học Phú Xuân chấp thuận và tổ chức theo dõi, kiểm soát các bản cứng được phân phối này.

- Khi có yêu cầu và Hiệu trưởng Trường đại học Phú Xuân chấp thuận, bản sao của Sổ tay chất lượng có thể được cung cấp cho khách hàng và các đối tượng quan tâm khác. Những bản sao này là những bản sao không được kiểm soát.

2.3. Soát xét và thay đổi

Khi cần thiết, Hiệu trưởng Trường đại học Phú Xuân tổ chức việc soát xét, thay đổi Sổ tay chất lượng nhằm phản ánh những thay đổi trong tổ chức, chính sách và mục tiêu, hay thực tế hoạt động của Trường đại học Phú Xuân trình Ban Giám hiệu/ Chủ tịch Hội đồng trường phê duyệt.

2.4. Quyền sao chép

- Không được phép sao chụp lại Sổ tay chất lượng dưới bất kỳ hình thức nào khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Hiệu trưởng Trường đại học Phú Xuân.

2.5. Các nguyên tắc của hệ thống quản trị chất lượng tại Trường đại học Phú Xuân

- Hướng vào khách hàng;
- Sự lãnh đạo;
- Sự cam kết của mọi người;
- Tiếp cận theo quá trình;
- Cải tiến;
- Đưa ra quyết định dựa trên bằng chứng;
- Quản lý mối quan hệ.

3- HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG CỦA TRƯỜNG ĐH PHÚ XUÂN

3.1. Mục đích - Phạm vi áp dụng

- Sổ tay chất lượng này được áp dụng trong hoạt động tổ chức đào tạo tại các phòng ban thuộc Trường đại học Phú Xuân, nhằm hướng dẫn và định hướng về công tác đảm bảo chất lượng trong Trường đại học Phú Xuân.

- Sổ tay chất lượng là tài liệu tăng một trong hệ thống tài liệu quản trị Trường đại học Phú Xuân, mô tả tổng quát Hệ thống quản trị Trường đại học Phú Xuân bao gồm cả hệ thống quản lý chất lượng.

- Hệ thống Quản lý chất lượng của Trường thực hiện tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

3.2. Tài liệu Trường dẫn

- ISO 9000:2015- Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng
- ISO 9001:2015- Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

3.3. Thuật ngữ và định nghĩa

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- Trường: Trường đại học Phú Xuân
- CSCL: Chính sách chất lượng
- MTCL: Mục tiêu chất lượng
- QT: Quy trình
- Các thuật ngữ trong quyển sổ tay này được áp dụng theo ISO 9000:2015 - Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng

3.4. Bối cảnh của tổ chức

3.4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Các vấn đề quản trị bên trong hệ thống và bên ngoài có liên quan đến mục đích, định hướng chiến lược và những vấn đề ảnh hưởng đến khả năng của trường trong việc đạt được các kết quả mong đợi của hệ thống quản lý chất lượng được Trường đại học Phú Xuân xác định

Các vấn đề bên ngoài đã được Trường xác định dựa trên: Quy định của luật pháp, yêu cầu của sinh viên, phụ huynh, các nhà tuyển dụng, nhu cầu xã hội, các đối thủ cạnh tranh và các yếu tố kinh tế xã hội khác có liên quan đến hoạt động của Trường. Các vấn đề nội bộ đã được Trường xác định dựa trên: Chức năng nhiệm vụ của Trường, hoạt động đào tạo và chăm sóc sinh viên, hoạt động nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng cùng các hoạt động đảm bảo khác của Trường.

Các vấn đề nội bộ và bên ngoài trên được Trường xem xét thể hiện bằng các văn bản các cuộc họp giao ban định kỳ, sơ kết, tổng kết hoặc đột xuất khi cần thiết.

3.4.2 Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Các bên quan tâm có ảnh hưởng đến khả năng của Trường trong việc cung cấp các dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu luật pháp, bao gồm các đối tượng chính sau đây:

- Tổ chức giáo dục Equest;
- Các cơ quan nhà nước chủ quản (Bộ GD&ĐT, UBND Huế, các cơ quan nhà nước khác)
- Sinh viên,
- Phụ huynh,
- Các nhà tuyển dụng,
- Khách hàng nội bộ
- Các nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho trường

Để đảm bảo hoạt động của Trường luôn được ổn định, Trường thực hiện việc theo dõi và xem xét thông tin về các bên quan tâm này và các yêu cầu liên quan của họ.

3.4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

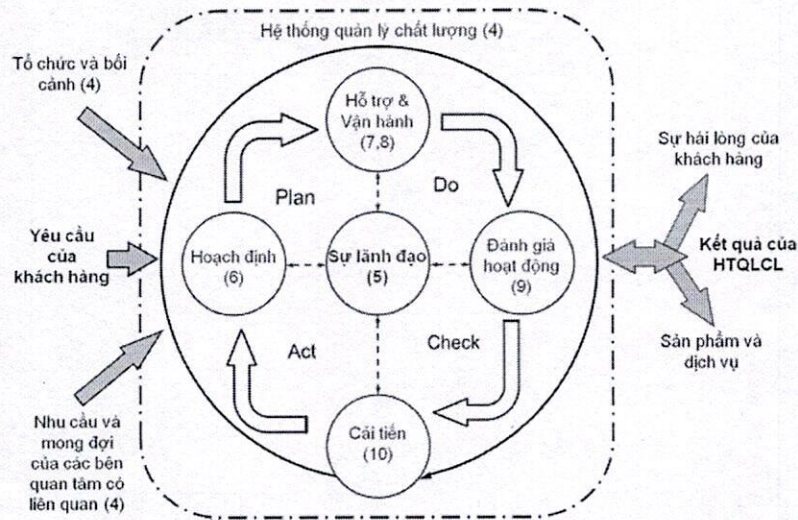
Khi xác định phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng, Trường tiến hành xem xét:

- Các vấn đề bên ngoài và nội bộ (xem mục 4.1)
- Các yêu cầu của bên quan tâm có liên quan (xem mục 4.2)
- Các sản phẩm và dịch vụ của Trường

Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong Phần 3.1 của Sổ tay chất lượng này.

3.4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống

Trường Đại học Phú Xuân thực hiện việc thiết lập, thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các quá trình cần thiết và mối tương tác của chúng:

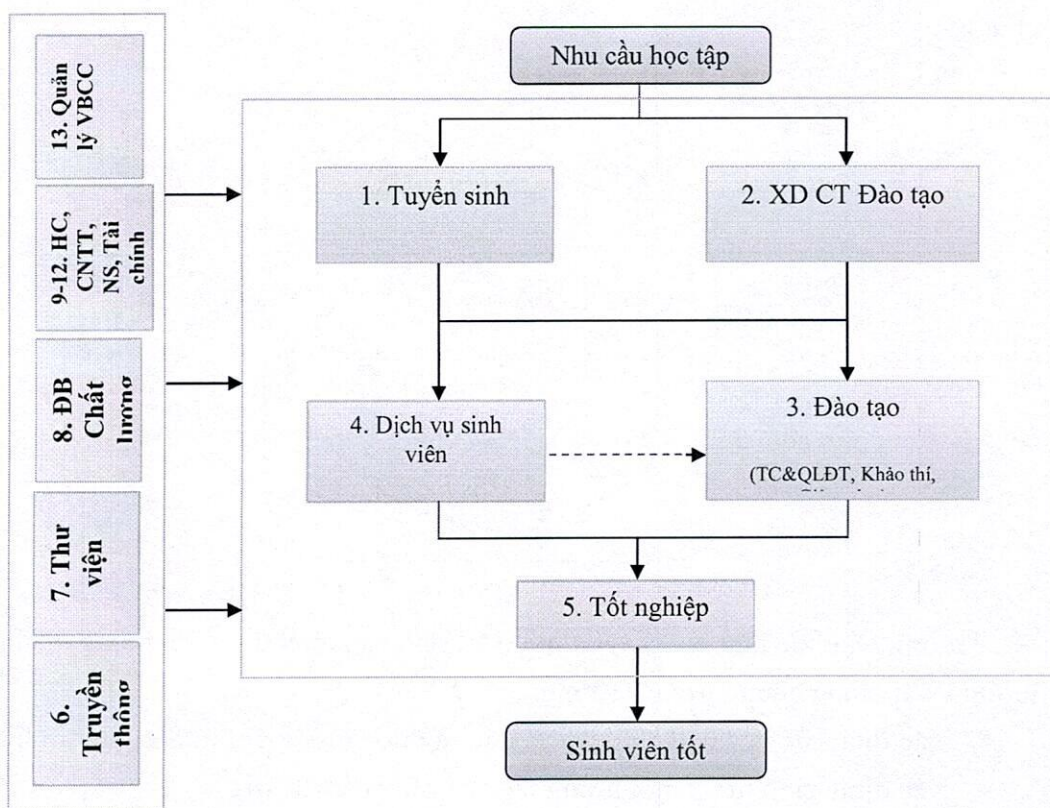


Trường Đại học Phú Xuân xác định quá trình cần thiết trong hệ thống quản lý chất lượng và áp dụng chúng trong Trường:

- Xác định các yêu cầu đầu vào và đầu ra được mong đợi từ các quá trình này;
- Xác định trình tự và mối tương tác của các quá trình này;
- Xác định và áp dụng các chuẩn mực và phương pháp (bao gồm theo dõi, đo lường và các chỉ số hoạt động liên quan) cần thiết để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình này có hiệu lực;

- Xác định các nguồn lực cần thiết cho các quá trình này và đảm bảo chúng luôn sẵn có;
- Phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho các quá trình này;
- Giải quyết các rủi ro và cơ hội khi được xác định phù hợp với các yêu cầu;
- Đánh giá các quá trình này và thực hiện bất kỳ sự thay đổi cần thiết nào để đảm bảo rằng các quá trình này đạt được kết quả dự kiến;
- Cải tiến các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng

Mô hình các quá trình cần thiết trong hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường đại học Phú Xuân được xác định như sau:



3.5. Vai trò lãnh đạo

3.5.1 Sự lãnh đạo và cam kết

3.5.1.1 Tổng quan

Hiệu trưởng Trường chứng minh sự lãnh đạo và cam kết của mình với sự tôn trọng hệ thống quản lý chất lượng bằng cách :

- Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho hệ thống quản lý chất lượng và thích hợp với bối cảnh và định hướng chiến lược của Trường;
- Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng vào các quá trình hoạt động của Trường;
- Thúc đẩy việc sử dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình và tư duy quản lý rủi ro;
- Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng luôn sẵn có;
- Truyền đạt về tầm quan trọng của hiệu lực quản lý chất lượng và sự phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng;
- Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đạt được kết quả mong đợi;

- Lôi cuốn, chỉ đạo và hỗ trợ mọi người để đóng góp vào hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- Thúc đẩy cải tiến;
- Hỗ trợ các vị trí quản lý khác có liên quan để chứng minh sự lãnh đạo của họ khi nó áp dụng cho các khu vực trách nhiệm của họ.

3.5.1.2 Hướng vào khách hàng

Lãnh đạo Trường đảm bảo đáp ứng và không ngừng nâng cao sự thoả mãn của sinh viên, phụ huynh và các đối tượng liên quan khác.

Nhằm xác định nhu cầu và thoả mãn sinh viên, phụ huynh và các đối tượng liên quan khác, Trường Đại học Phú Xuân thiết lập việc liên hệ, đo lường và đáp ứng nhu cầu khách hàng đảm bảo:

- Các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu pháp luật và chế định được áp dụng phải được xác định, thấu hiểu và duy trì việc đáp ứng;
- Những rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và khả năng nâng cao sự hài lòng của khách hàng được xác định và giải quyết;
- Duy trì việc tập trung vào nâng cao sự thoả mãn của khách hàng.

3.5.2. Chính sách chất lượng:

Chính sách chất lượng của Trường đại học Phú Xuân được công bố tại mục 1.2 của cuốn Sổ tay chất lượng này.

Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp với mục đích, bối cảnh và hỗ trợ định hướng chiến lược của Trường, thể hiện rõ việc cam kết đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

3.5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Sơ đồ tổ chức cùng chức năng, nhiệm vụ của các vị trí trong Trường đại học Phú Xuân được thể hiện ở mục 1.3 và 1.4 của cuốn Sổ tay chất lượng này

Tài liệu viên dẫn: Quy trình Đảm bảo chất lượng

3.6. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

3.6.1 Các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội

Trường đại học Phú Xuân thực hiện hoạch định hệ thống quản lý chất lượng và kiểm soát rủi ro bắt đầu từ khâu xây dựng chiến lược. Hoạt động hoạch định hệ thống quản lý chất lượng yêu cầu phân tích các vấn đề bên trong, bên ngoài, phân tích các nhu cầu của các bên liên quan, các thuận lợi, khó khăn, cơ hội, thách thức và các rủi ro có thể có cùng các phương án giải quyết các rủi ro này (bao gồm cả các cơ hội cải tiến từ các rủi ro).

3.6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu

Mục tiêu chất lượng được Ban Lãnh đạo Trường Đại học Phú Xuân xây dựng hàng năm thành văn bản, đảm bảo có liên quan đến sự phù hợp dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng, được lượng hoá và nhất quán với chính sách chất lượng.

Ban Lãnh đạo nhà trường tổ chức triển khai chi tiết thực hiện các mục tiêu chất lượng đến từng đơn vị. Trưởng các đơn vị căn cứ vào mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu của Trường sẽ xây dựng mục tiêu riêng của đơn vị mình, lập kế hoạch thực hiện và đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu theo từng thời kỳ.

Tài liệu viên dẫn: Quy trình Đảm bảo chất lượng

3.6.3 Hoạch định sự thay đổi

Khi Trường xác định sự cần thiết phải thay đổi hệ thống quản lý chất lượng, các thay đổi sẽ được Trường hoạch định để thực hiện.

Khi có những sự thay đổi, Trường xem xét:

- Mục đích của những thay đổi và hệ quả tiềm năng của chúng;
- Tính toàn vẹn của hệ thống quản lý chất lượng;
- Sự sẵn có của các nguồn lực;
- Bố trí hoặc bố trí lại các trách nhiệm và quyền hạn

3.7. Hỗ trợ

3.7.1 Nguồn lực

3.7.1.1 Khái quát

Lãnh đạo Trường Đại học Phú Xuân đảm bảo xác định, cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện và duy trì HTQLCL, cải tiến thường xuyên tính hiệu lực của HTQLCL và không ngừng nâng cao sự thỏa mãn của sinh viên, phụ huynh và các đối tượng liên quan khác.

Khi có yêu cầu nguồn lực, Trưởng bộ phận lập yêu cầu trình Ban Lãnh đạo Trường xem xét các yếu tố:

- Những thiếu sót, hạn chế về nguồn lực cho các hoạt động của Trường trong thời điểm hiện tại
- Sự cần thiết để có thể đào tạo, tuyển dụng hoặc thuê ngoài.

Ngoài ra lãnh đạo Trường xem xét các yêu cầu nguồn lực trong các cuộc họp xem xét lãnh đạo hoặc đột xuất khi có yêu cầu khẩn cấp.

3.7.1.2 Nhân lực

Ban Lãnh đạo Trường Đại học Phú Xuân đảm bảo xác định, cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực và đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để thực hiện HTQLCL và kiểm soát các quá trình của Trường.

3.7.1.3 Cơ sở hạ tầng

Ban Lãnh đạo Trường cam kết cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng đảm bảo quá trình sản xuất như:

- Cơ sở vật chất đầy đủ và phù hợp cho hoạt động đào tạo của Trường;
- Đảm bảo trang bị phương tiện làm việc cho cán bộ, giảng viên;
- Xây dựng, nâng cấp, bảo trì trụ sở làm việc đầy đủ, phù hợp với điều kiện giảng dạy và học tập
- Bộ phận phụ trách thiết bị có trách nhiệm duy trì tính hoạt động liên tục của thiết bị thông qua lập kế hoạch và bảo dưỡng, hiệu chuẩn, hiệu chỉnh định kỳ hàng năm.

3.7.1.4 Môi trường vận hành của các quá trình

Trường Đại học Phú Xuân đảm bảo đáp ứng các yêu cầu đầy đủ về một môi trường làm việc thích hợp cho hoạt động dạy và học, bố trí và kết hợp hài hòa giữa các yếu tố tâm lý, xã hội, con người, cơ sở vật chất nhằm đảm bảo các quá trình dạy và học tại trường được thực hiện một cách tốt nhất.

Các qui định về an toàn lao động được Ban Lãnh đạo nhà Trường cam kết việc thực hiện theo đúng qui định của các cơ quan có thẩm quyền.

3.7.1.5 Theo dõi và đo lường các nguồn lực

Tất cả các nguồn lực phục vụ cho các hoạt động của Trường bao gồm: nguồn nhân lực, môi trường làm việc, các máy móc thiết bị, quy trình làm việc đều được theo dõi và đo lường.

Khi có sự thay đổi, thay thế, bổ sung, sửa chữa, hiệu chuẩn, hiệu chỉnh về bất kỳ nguồn lực nào, bộ phận liên quan, người quản lý phải lưu giữ lại các thông tin bằng văn bản để có thể dễ dàng theo dõi và kiểm soát tình hình, tình trạng của nguồn lực.

3.7.1.6 Tri thức của tổ chức

Trường xác định tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ. Trường đảm bảo tri thức này phải được duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết.

Khuyến khích trao đổi tri thức giữa cán bộ, giảng viên thông qua các cuộc họp chuyên môn trong nội bộ các Khoa, giữa các khoa với nhau, họp tổ bộ môn hàng kỳ, các chương trình trao đổi giảng viên, các buổi tập huấn/ hội thảo/ toạ đàm/ thảo luận (workshop/ seminar) trao đổi chuyên môn,...

3.7.2 Năng lực

– Trường xác định các vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng, tuyển dụng các vị trí còn thiếu, tập hợp các nhu cầu đào tạo, xây dựng kế hoạch và tiến hành các hoạt động đào tạo nhằm đánh giá hiệu lực công tác đào tạo đảm bảo những vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng có đủ khả năng thực hiện hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Trường đảm bảo các cán bộ nhân viên được tuyển dụng có trình độ học vấn, kinh nghiệm phù hợp với vị trí làm việc;
- Tùy theo yêu cầu của công việc cũng như các yêu cầu của chế định Trường sẽ có kế hoạch mở các lớp đào tạo nhân viên hoặc cử các cán bộ đi học các lớp nâng cao đảm bảo các nhân viên thực có năng lực và kinh nghiệm phù hợp;
- Trường lưu toàn bộ hồ sơ dạng văn bản của các cá nhân về kỹ năng, kinh nghiệm, trình độ, học vấn của nhân viên.

3.7.3 Nhận thức

Ban lãnh đạo nhà trường đảm bảo các nhân viên trong Trường nhận thức đầy đủ về:

- Chính sách, Mục tiêu chất lượng của Trường;
- Khả năng đóng góp của bản thân cho sự phát triển của Trường cũng như tính hiệu lực của Hệ thống, cũng như lợi ích mà hệ thống đem lại;
- Những tác động của sự không phù hợp với yêu cầu của hệ thống ảnh hưởng đến hoạt động của Trường.

3.7.4 Trao đổi thông tin

Trường thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ và bên ngoài để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong Trường

- Tất cả các thông tin liên quan có ảnh hưởng đến hoạt động của Trường đều được trao đổi, truyền đạt.
 - Việc trao đổi thông tin có thể được thực hiện bất kỳ lúc nào.
 - Trao đổi thông tin bao gồm:
 - Trao đổi thông tin nội bộ: trao đổi thông tin giữa các phòng ban, bộ phận trong Trường, giữa các cán bộ nhân viên với nhau.
 - Trao đổi thông tin bên ngoài: trao đổi thông tin giữa Trường với các nhà cung cấp bên ngoài, các đối tác, các cơ quan quản lý nhà nước...
 - Cách thức trao đổi thông tin:
 - Thông tin nội bộ:
 - ✓ Thông tin truyền miệng: Loại hình thông tin này được thực hiện thông qua nói trực tiếp hoặc thông qua điện thoại và được sử dụng để truyền thông tin: Giữa cấp trên tới cấp dưới trực tiếp hoặc ngược lại hoặc giữa các cấp tương đương
 - ✓ Thông tin dạng mềm: các thông tin mang tính chất trao đổi có thể được thực hiện thông qua các phương tiện điện tử (email, zalo, chat...).
 - ✓ Văn bản được gửi thông qua các cuộc họp, phân phát trực tiếp hoặc thông báo thông qua các bảng tin.
 - Thông tin bên ngoài:
 - ✓ Thông qua số điện thoại, website, email in trong hợp đồng, trên bao bì, ba lô, áp phích, tờ rơi, biển quảng cáo...

✓ Thông qua các hợp đồng, các văn bản ký kết và văn bản liên quan.

3.7.5 Thông tin dạng văn bản

3.7.5.1 Khái quát

Trường thiết lập và duy trì một quy trình bằng văn bản để kiểm soát toàn bộ các tài liệu của HTQLCL. Cán bộ Đảm bảo chất lượng có trách nhiệm phối hợp cùng các bộ phận phòng ban khác kiểm soát hệ thống văn bản theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Trường Đại học Phú Xuân thực hiện:

- Xem xét, phê duyệt, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên có liên quan phù hợp với các hoạt động trong HTQLCL của Trường;
- Lưu trữ các thông tin dạng văn bản của trường;
- Kiểm soát thông tin dạng văn bản qua các hoạt động:
 - Phân phối, thu hồi và sử dụng thông tin;
 - Cho phép truy cập theo thẩm quyền và nhiệm vụ;
 - Thực hiện bảo mật thông tin, kể cả thông tin văn bản đã hết hiệu lực;
 - Quy định thời gian lưu trữ và hủy bỏ thông tin văn bản; Kiểm soát các phiên bản của thông tin văn bản;
 - Ngăn ngừa việc sử dụng phiên bản lỗi thời.
- Thực hiện rà soát hệ thống thông tin về số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật và an toàn của thông tin văn bản

Tài liệu viện dẫn:

- Quy trình Tài chính
- Quy trình Nhân sự
- Quy trình Hành chính
- Quy trình Thư viện
- Quy trình Công nghệ thông tin

3.8. Vận hành

3.8.1. Hoạch định và kiểm soát điều hành

Trường đại học Phú Xuân tiến hành:

- Lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng yêu cầu cung cấp hoạt động đào tạo, thoả mãn các yêu cầu của khách hàng/ các đối tượng liên quan. Các hoạt động bao gồm: Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ đào tạo; Thiết lập các tiêu chí cho các quá trình; Xác định các nguồn lực cần thiết cho việc vận hành các quá trình; Xác định các hoạt động kiểm soát vận hành các quá trình; Duy trì các tài liệu, hồ sơ liên quan đến việc hoạch định và vận hành quá trình.

- Hoạch định việc thiết kế, phát triển và đầu ra dự kiến của các sản phẩm, dịch vụ đào tạo: Chuẩn đầu ra của việc học tập, phương pháp giảng dạy và môi trường học tập,

các tiêu chí đánh giá quá trình học tập, việc thực hiện đánh giá quá trình học tập, việc xác định và thực hiện các phương pháp cải tiến, việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ.

3.8.2. Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ

3.8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng (các đối tượng liên quan khác)

– Khi xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm dịch vụ của Trường, khi có bất kỳ thông tin nào chưa rõ ràng, các bộ phận liên quan của Trường phải có trách nhiệm trao đổi với khách hàng và các đối tượng liên quan để làm rõ.

– Các thông tin trả lời đều phải được khẳng định bằng văn bản, hoặc được ghi nhận dưới các thỏa thuận bằng các hình thức phù hợp. Khi các thắc mắc không được khách hàng trả lời đúng thời gian thì xem xét đề nghị khách hàng khẳng định trước khi ký kết hợp đồng/thỏa thuận.

– Trường hợp có bất kỳ sự sửa đổi nào trong hợp đồng phải được xác nhận, xem xét và thông báo đến các đơn vị có liên quan

3.8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ

Khi xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ đào tạo sẽ cung cấp cho các bên quan tâm, Trường Đại học Phú Xuân sẽ đảm bảo các yêu cầu đó:

- Phù hợp với luật định;
- Phù hợp với các yêu cầu theo các tiêu chuẩn đào tạo mà Trường áp dụng
- Những yêu cầu mà Trường cho là cần thiết;
- Trường có khả năng đáp ứng các tuyên bố về sản phẩm và dịch vụ đào tạo mà Trường cung cấp.

3.8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ

Trường Đại học Phú Xuân tiến hành xem xét trước khi cam kết cung ứng sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng, bao gồm:

- Các yêu cầu quy định của khách hàng bao gồm các yêu cầu đối với hoạt động trong quá trình đào tạo và sau khi tốt nghiệp;
- Các yêu cầu không được khách hàng nêu ra nhưng cần thiết cho việc sử dụng xác định hoặc dự kiến, nếu đã biết;
- Các yêu cầu do tổ chức quy định;
- Các yêu cầu luật định và chế định áp dụng đối với sản phẩm và dịch vụ;
- Các yêu cầu do các tiêu chuẩn đào tạo khác mà Trường áp dụng;
- Các yêu cầu khác với những yêu cầu đã thể hiện trước đó.

Việc xem xét để đảm bảo rằng các yêu cầu của khác với yêu cầu đã được xác định trước đó đều được giải quyết. Các yêu cầu của các bên quan tâm phải được xác nhận trước khi chấp nhận, nếu các yêu cầu của họ không đưa ra tuyên bố bằng văn bản.

Tài liệu viên dẫn: Tất cả các quy trình

3.8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ

Trường Đại học Phú Xuân tiến hành:

- Xây dựng mô tả quy trình Xây dựng chương trình thích hợp để đảm bảo việc cung cấp tiếp theo của sản phẩm và dịch vụ đào tạo;
- Lập kế hoạch cho quá trình thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ bao gồm: xem xét các yêu cầu và trao đổi thông tin về chương trình đào tạo; xác định các giai đoạn và yêu cầu của quá trình xây dựng chương trình đào tạo; trách nhiệm và quyền hạn các bên tham gia vào quá trình; các nguồn lực cho quá trình; kiểm soát quá trình xây dựng chương trình; các thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng minh các yêu cầu của thiết kế và phát triển đã được đáp ứng;
- Xác định các yêu cầu cần thiết cho hoạt động thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ bao gồm: yêu cầu về chương trình đào tạo; các thông tin phản hồi của Giảng viên về kết quả thực hiện chương trình đào tạo từ học kỳ trước; các phản hồi của các bên liên quan về hoạt động xây dựng chương trình; yêu cầu của các tiêu chuẩn chất lượng cho cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo mà Trường áp dụng; các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình xây dựng chương trình; các hành động khắc phục cho các rủi ro đã xác định (nếu xảy ra);
- Kiểm soát hoạt động xây dựng chương trình, bao gồm: kiểm tra phê duyệt quá trình thiết kế chương trình đào tạo theo từng giai đoạn; tổ chức kiểm soát nội bộ hoạt động xây dựng chương trình theo đúng các yêu cầu đã nêu;
- Đảm bảo chương trình đào tạo đáp ứng các yêu cầu đầu vào đã xác định; đảm bảo các sản phẩm của quá trình thiết kế và phát triển thích hợp để có thể tổ chức đào tạo;
- Đánh giá, kiểm soát, lưu thông tin những thay đổi trong quá trình thiết kế chương trình đào tạo; đảm bảo những thay đổi này phải được xem xét và được phê duyệt; đồng thời có các hành động để ngăn chặn các rủi ro của những thay đổi có thể xảy ra;

Tài liệu viện dẫn: Quy trình Xây dựng chương trình

3.8.4. Kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài

Trường Đại học Phú Xuân tiến hành:

- Kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được bên ngoài cung cấp phù hợp với các yêu cầu; Các tiêu chí đánh giá, lựa chọn, theo dõi việc thực hiện và đánh giá lại nhà cung cấp bên ngoài dựa trên khả năng cung cấp các quá trình, sản phẩm và dịch vụ theo các yêu cầu; Duy trì các tài liệu, hồ sơ liên quan đến quá trình này.
- Đảm bảo các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bên ngoài không ảnh hưởng xấu đến khả năng của Trường trong việc cung cấp nhất quán các sản phẩm và dịch vụ cho người học và các bên liên quan khác.
- Đảm bảo sự thích hợp của các yêu cầu trước khi trao đổi và tiến hành trao đổi thông tin với các nhà cung cấp bên ngoài về các yêu cầu: Các quá trình, sản phẩm và

dịch vụ sẽ được cung cấp; Sự phê duyệt của các sản phẩm và dịch vụ, các phương pháp, quá trình và thiết bị, việc thông qua sản phẩm và dịch vụ; Năng lực bao gồm bất kỳ năng lực chuyên môn được yêu cầu đối với nhân sự; Sự tương tác của các nhà cung cấp bên ngoài với tổ chức; Các kiểm soát và theo dõi việc thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài được tổ chức áp dụng; Các hoạt động thẩm tra hoặc xác nhận mà tổ chức hay người học và các bên hưởng lợi khác dự định thực hiện tại cơ sở của nhà cung cấp bên ngoài.

Tài liệu viện dẫn:

- Quy trình Tài chính
- Quy trình Nhân sự
- Quy trình Hành chính

3.8.5. Cung cấp sản phẩm và dịch vụ đào tạo

3.8.5.1. Kiểm soát và cung cấp hoạt động đào tạo

Trường Đại học Phú Xuân đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin cho thí sinh trong giai đoạn tìm hiểu về trường; cung cấp trước khi người học nộp hồ sơ đăng ký học thông qua việc công khai đề án tuyển sinh và chương trình đào tạo các ngành trên website chính thức của nhà trường. Các thông tin được cung cấp đảm bảo rõ ràng, thích hợp về các nội dung dưới đây:

- Ngưỡng đảm bảo chất lượng đầu vào, điều kiện nhận hồ sơ đăng ký xét tuyển, các yêu cầu đầu vào của từng ngành;
- Triển vọng nghề nghiệp, phương pháp đào tạo, kết quả học tập dự kiến;
- Các tiêu chí tuyển sinh, học phí dự kiến;
- Sự tham gia của người học và người thụ hưởng khác trong quá trình học tập

Trường thiết lập quy trình Tuyển sinh, bên cạnh đáp ứng các yêu cầu ở mục 3.4.4.1, quy trình xác định thiết lập các tiêu chí tuyển sinh phù hợp, đảm bảo các tiêu chí tuyển sinh và quá trình tuyển sinh thống nhất cho mọi người học; được duy trì bằng văn bản.

Tài liệu viện dẫn: Quy trình Tuyển sinh

3.8.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc

• Trường Đại học Phú Xuân thiết lập quy trình Đào tạo và quy trình Dịch vụ sinh viên để triển khai các hoạt động giảng dạy, điều phối học tập, các dịch vụ hỗ trợ việc học, và các hoạt động đảm bảo kiểm tra đánh giá khách quan, minh bạch. Các quy định và quy trình kể trên được thông tin tới người học qua các buổi định hướng học tập.

- Để đảm bảo quản lý và bảo vệ các dữ liệu của người học, Trường quản lý dữ liệu của người học đảm bảo cho việc nhận diện và truy vết quá trình học tập của người học.
- Trường thiết lập phương pháp để bảo vệ và minh bạch các dữ liệu của người học, bao gồm
 - Dữ liệu nào của người học được thu thập, cách thức thu thập, và địa điểm xử lý, lưu trữ;

- Phân quyền truy cập vào dữ liệu của người học;
- Trường hợp dữ liệu người học được chia sẻ cho bên thứ 3;
- Thời gian lưu trữ dữ liệu

Tài liệu viên dẫn:

- Quy trình Đào tạo
- Quy trình Dịch vụ sinh viên
- Quy trình Tốt nghiệp

3.8.5.3 Tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài

Các cán bộ có liên quan đến khách hàng chịu trách nhiệm kiểm soát tài sản được khách hàng cung cấp. Trường hợp có thay đổi, hỏng hóc, các cán bộ liên quan có trách nhiệm báo cáo và làm việc với khách hàng để cùng giải quyết.

3.8.5.4 Bảo toàn

Trường thiết lập và duy trì hệ thống kiểm soát nội bộ nhằm đảm bảo hoạt động đào tạo được thực hiện phù hợp với yêu cầu đầu ra theo yêu cầu chuẩn đầu ra đã được thiết kế, đảm bảo sinh viên được tiếp nhận tốt nhất và đầy đủ nhất kiến thức theo chương trình học.

3.8.5.5 Các hoạt động sau quá trình đào tạo

Sau khi sinh viên tốt nghiệp, Trường theo dõi quá trình làm việc và học tập lên cao của sinh viên nhằm đánh giá kết quả học tập và ghi nhận ý kiến về chương trình đào tạo thông qua khảo sát ý kiến sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Sinh viên sau khi tốt nghiệp lại là nguồn tuyển dụng của Trường cho các sinh viên khóa sau và là nguồn đối tác cho các hoạt động khác của Trường.

3.8.5.6 Kiểm soát thay đổi

Tất cả các thay đổi nếu có ảnh hưởng đến HTQLCL cũng như hoạt động đào tạo được Trường Đại học Phú Xuân đặc biệt chú ý, coi trọng.

- Trước khi có bất kỳ thay đổi nào Ban lãnh đạo cùng bộ phận liên quan tổ chức họp bàn đưa ra các ưu nhược điểm của sự thay đổi đó. Đảm bảo sự thay đổi không làm ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của hệ thống cũng như yêu cầu của các luật định hiện hành.

- Các yêu cầu nếu được thay đổi thì bộ phận liên quan chịu trách nhiệm lưu giữ thông tin dạng văn bản cho việc thay đổi cũng như kết quả của việc thay đổi đó.

3.8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ đào tạo

Việc thông qua sản phẩm và dịch vụ đào tạo được Trường Đại học Phú Xuân được tiến hành khi các hoạch định được hoàn tất đầy đủ và được sự chấp thuận của người có thẩm quyền, hoặc của người học và các bên hưởng lợi khác (khi thích hợp) và được duy trì thông tin dạng văn bản.

3.8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

Trường Đại học Phú Xuân đảm bảo:

- Các đầu ra không phù hợp với các yêu cầu được xác định và kiểm soát để ngăn ngừa việc sử dụng hoặc bàn giao không mong muốn thể hiện qua các bước kiểm soát chất lượng đầu ra trong các quy trình liên quan.
- Tiến hành các hành động thích hợp để xử lý các đầu ra không phù hợp được phát hiện trước, trong và sau khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ.
- Duy trì tài liệu, hồ sơ về việc xác định các yêu cầu, các đầu ra không phù hợp yêu cầu, các hành động đã tiến hành đã xử lý.

Tài liệu viện dẫn:

- Quy trình Đào tạo
- Quy trình Xây dựng chương trình
- Quy trình Đảm bảo chất lượng
- Quy trình Tốt nghiệp

3.9. Đánh giá kết quả hoạt động

3.9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

Trường Đại học Phú Xuân tiến hành:

- Thiết lập mục tiêu chất lượng và các chỉ tiêu đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL; Thiết lập các phương pháp để thu thập, theo dõi và xem xét các thông tin về sự thoả mãn của người học, các bên hưởng lợi khác và cán bộ nhân viên cũng như cảm nhận của họ về mức độ đáp ứng các nhu cầu và mong đợi;
- Thiết lập, duy trì văn bản về phương pháp xử lý các khiếu nại và kháng cáo, truyền thông tới các bên liên quan về văn bản này;
- Thu thập, sẵn sàng tiếp nhận (và xem xét cải tiến liên tục cách thức để tăng khả năng tiếp nhận) các phản hồi về:
 - Các sản phẩm và dịch vụ đào tạo;
 - Tính hiệu lực của sản phẩm và dịch vụ trong việc đạt được các đầu ra học tập đã cam kết;
 - Ảnh hưởng của tổ chức trong cộng đồng
- Phân tích các dữ liệu từ việc theo dõi và đo lường các quá trình để đánh giá:
 - Sự phù hợp của của sản phẩm và dịch vụ;
 - Mức độ thoả mãn của bên hưởng lợi;
 - Mức độ thoả mãn của cán bộ nhân viên;
 - Kết quả hoạt động và tính hiệu lực của hệ thống quản lý;
 - Tính hiệu quả của việc hoạch định;
 - Tính hiệu lực của các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội;
 - Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;

- Sự cần thiết của các cải tiến đối với hệ thống quản lý.

3.9.2. **Đánh giá nội bộ**

Trường Đại học Phú Xuân thực hiện đánh giá nội bộ ít nhất 1 lần/năm và thiết lập văn bản quy định về việc lập kế hoạch/chương trình đánh giá, triển khai đánh giá và việc lưu giữ các hồ sơ đánh giá;

3.9.3. **Xem xét của Lãnh đạo**

Trường Đại học Phú Xuân tiến hành

- Tổ chức xem xét lãnh đạo về hệ thống quản lý ít nhất 1 lần/năm với các nội dung xem xét sau:
 - Tình trạng của hành động xem xét lãnh đạo trước đó;
 - Những thay đổi của các vấn đề bên trong và bên ngoài tổ chức có liên quan đến hệ thống quản lý;
 - Thông tin về kết quả hoạt động và tính hiệu lực của hệ thống quản lý, bao gồm:
 - ✓ Sự hài lòng và phản hồi của người học và các bên hưởng lợi khác có liên quan đến các yêu cầu;
 - ✓ Mức độ đạt được các mục tiêu và kế hoạch;
 - ✓ Kết quả thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
 - ✓ Các điểm không phù hợp và hành động khắc phục;
 - ✓ Các kết quả theo dõi và đo lường;
 - ✓ Các kết quả đánh giá;
 - ✓ Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;
 - ✓ Kết quả đánh giá tổng kết và thành phần;
 - Tính phù hợp của các nguồn lực;
 - Tính hiệu lực của các hành động giải quyết các cơ hội và rủi ro;
 - Các cơ hội cải tiến liên tục.

Tài liệu viện dẫn: Quy trình Đảm bảo chất lượng

3.10. **Cải tiến**

Trường Đại học Phú Xuân tiến hành:

- Thiết lập, thực hiện và duy trì văn bản quy định về việc thực hiện các hành động khắc phục các điểm không phù hợp được phát hiện trong hệ thống quản lý của Trường;
- Xem xét kết quả phân tích và đánh giá, kết quả xem xét của lãnh đạo để xác định các nhu cầu và cơ hội như là một phần của hoạt động cải tiến liên tục.
- Xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện những hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu và ngày càng nâng cao sự thỏa mãn của người học, các bên hưởng lợi khác, cán bộ nhân viên và các bên liên quan khác bao gồm các nhà cung cấp. Nội dung bao gồm:

- Cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu cũng như định hướng những nhu cầu và mong đợi trong tương lai;

- Khắc phục, ngăn ngừa và giảm thiểu những ảnh hưởng không mong muốn;

- Cải tiến kết quả hoạt động và tính hiệu lực của hệ thống quản lý.

Tài liệu viên dẫn: Quy trình Đảm bảo chất lượng

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU

ST T	Lần ban hành /sửa đổi	Số quyết định	Ngày hiệu lực	Phê duyệt
1.	1/0	185/2020/QĐ/PXU	15/11/2021	TS. Đàm Quang Minh
2.	1/1	118/2021/QĐ/PXU	30/06/2021	TS. Hồ Thị Hạnh Tiên
3.	1/2	123/2021/QĐ/PXU	20/07/2021	TS. Hồ Thị Hạnh Tiên
4.	1/3	163/2021/QĐ/PXU	20/08/2021	TS. Hồ Thị Hạnh Tiên
5.	1/4	138/2022/QĐ/PXU	01/07/2022	TS. Hồ Thị Hạnh Tiên
6.	1/5	069/2023/QĐ/PXU	25/04/2023	TS. Hồ Thị Hạnh Tiên

