



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO**

**Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn**



**THAM LUẬN
MỘT SỐ CẢI TIẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CỦA TRƯỜNG ĐH CNTP TP.HCM
NĂM HỌC 2013 – 2014**

TP.HCM, Ngày 22 – 12 – 2013

***Trình bày:* DƯƠNG HOÀNG KIỆT
Trưởng Ban ISO, Trường ĐH CNTP Tp.HCM**



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



NỘI DUNG TRÌNH BÀY

- 1. CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)**
- 2. MỘT SỐ CẢI TIẾN QMS QUA ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO LẦN 06**
- 3. BIỆN PHÁP THỰC HIỆN**



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)

1. Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục Trường ĐH (QĐ 65/2007/QĐ-BGDĐT và TT 37/2012/TT-BGDĐT)

- ⇒ Tất cả các hoạt động liên quan đến 10 tiêu chuẩn (**61 tiêu chí**) phải được cụ thể hóa bằng văn bản và đảm bảo thực hiện, lưu trữ đầy đủ hồ sơ minh chứng trong vòng 05 năm (01 chu kỳ).
- ⇒ Năm học 2013 – 2014, Trường đã có 02 khóa ĐH tốt nghiệp (ĐHCQ, ĐHLT).



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn

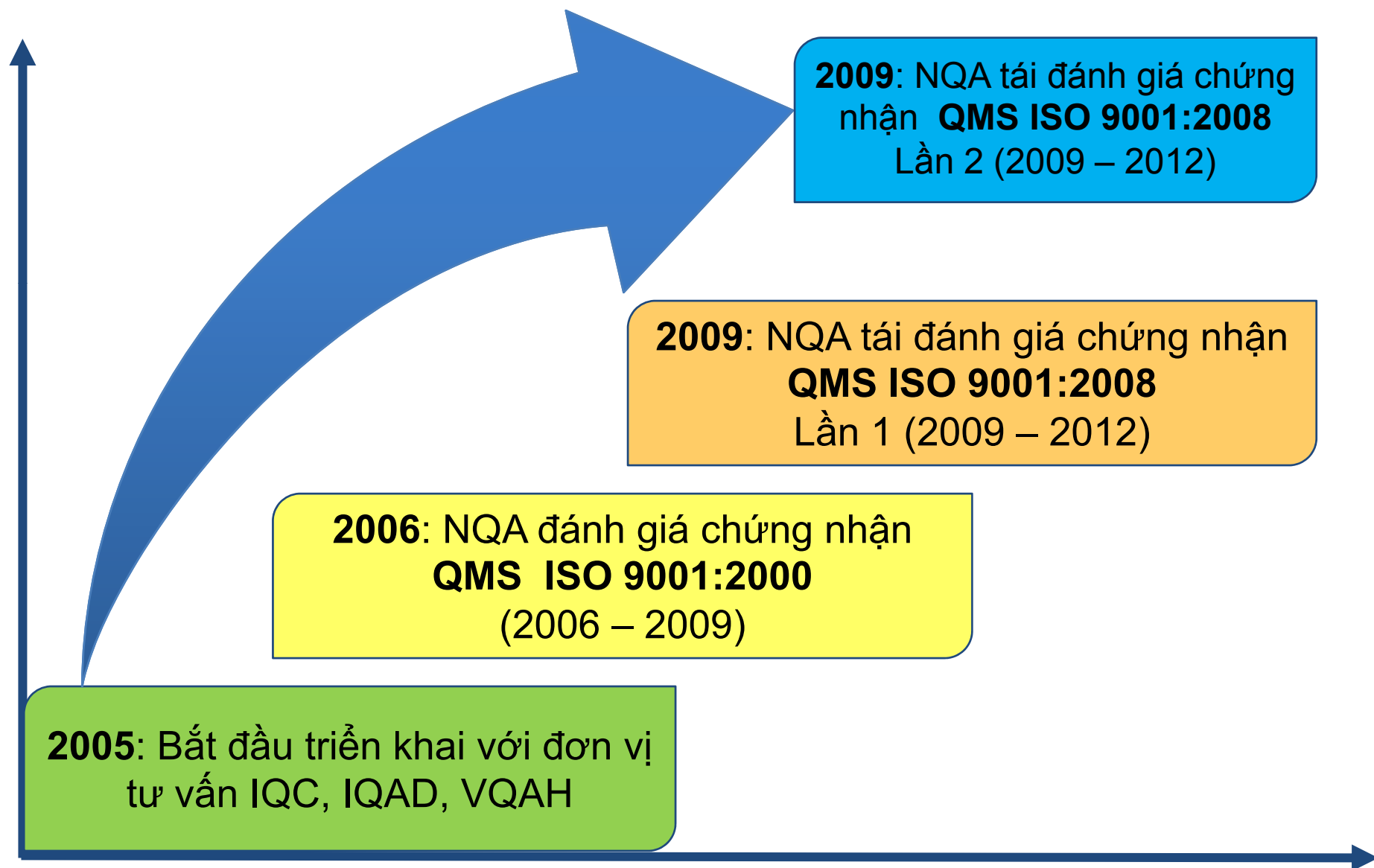


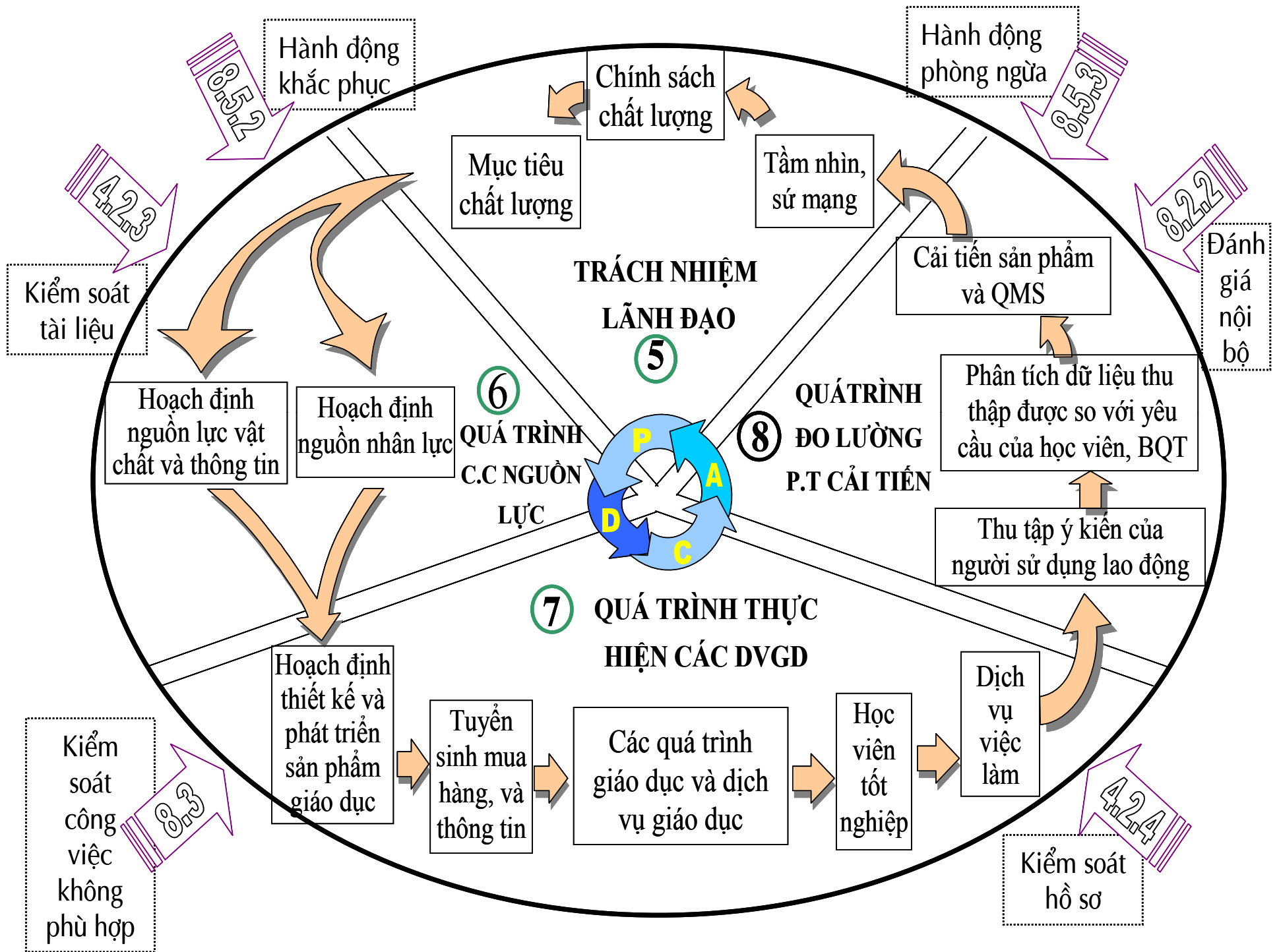
CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)

2. TCVN ISO 9001:2000 (QĐ 144/2006/QĐ-TTg) **TCVN ISO 9001:2008 (QĐ 118/2009/QĐ-TTg)**

- ⇒ Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp của nhà nước xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 (Điều 2, khoản 3).
- ⇒ QMS của Trường phải xây dựng và ban hành 6 thủ tục qui trình dạng văn bản (ĐK 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8. 8.3, 8.5.2 và 8.5.3).
- ⇒ Trường phải cải tiến liên tục QMS (ĐK 8.5.1).

Quá trình xây dựng QMS của Trường







TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)

3. Bản chất của quá trình cải tiến chất lượng

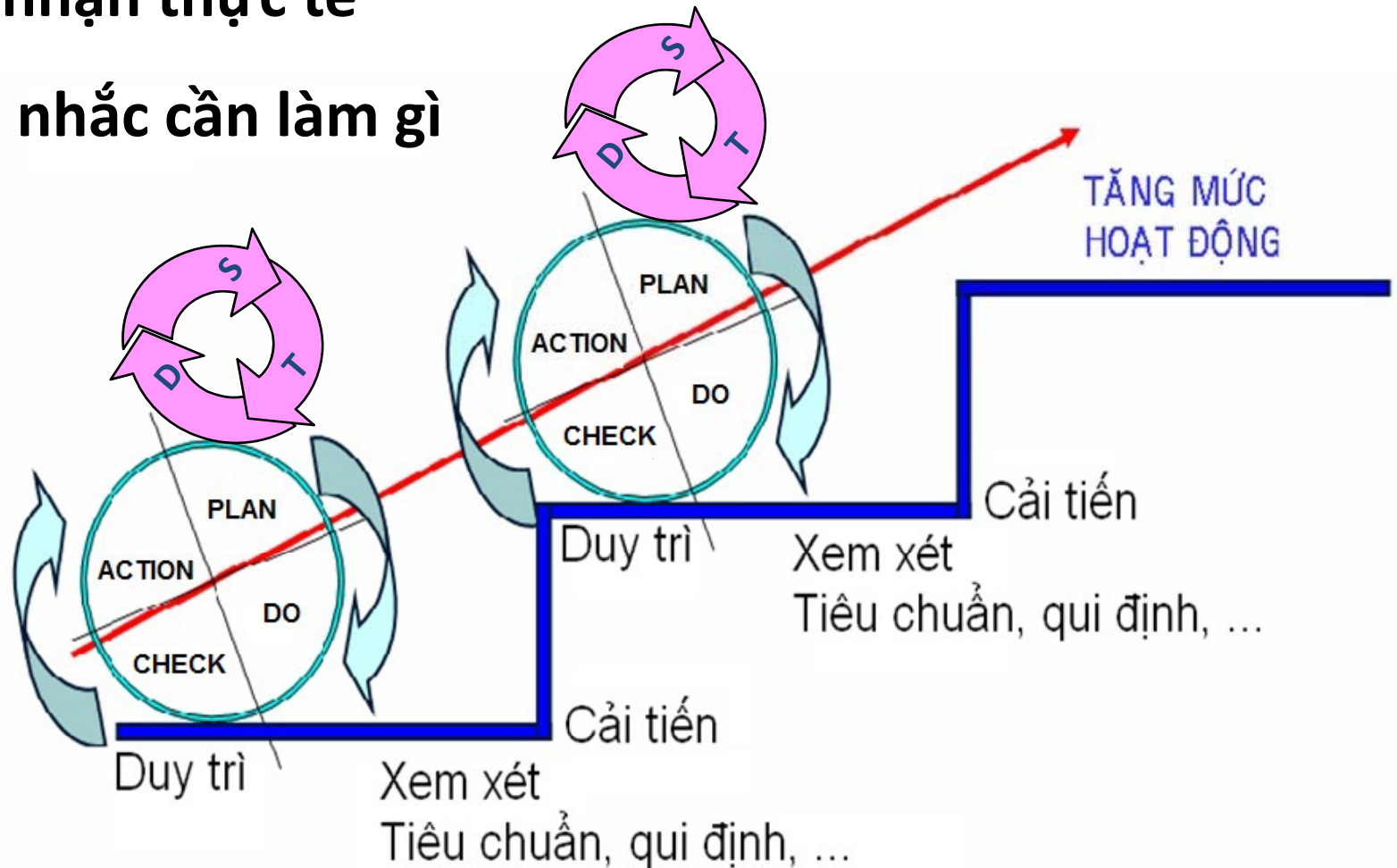
- ⇒ Cải tiến giúp QMS vận hành đồng bộ (tự vận hành), “giảm lãng phí”, gia tăng lợi ích và đảm bảo chất lượng tốt hơn so với cam kết từ ban đầu.
- ⇒ Cải tiến phải được xem là cơ hội cần duy trì của QMS, không phải phản ứng khắc phục “sự vụ”.
- ⇒ Cải tiến liên tục (ở mọi hoạt động, mọi lĩnh vực, mọi con người trong Trường) và cải tiến đột ngột.
- ⇒ Chuyển từ chu trình PDCA (của W. Shewhart) sang chu trình PDSA (của W. E. Deming)

Cải tiến chu trình PDCA | ISO 9001:2008 (ĐK 8.5.1)

Draw: hình dung tình trạng lý tưởng

See: thừa nhận thực tế

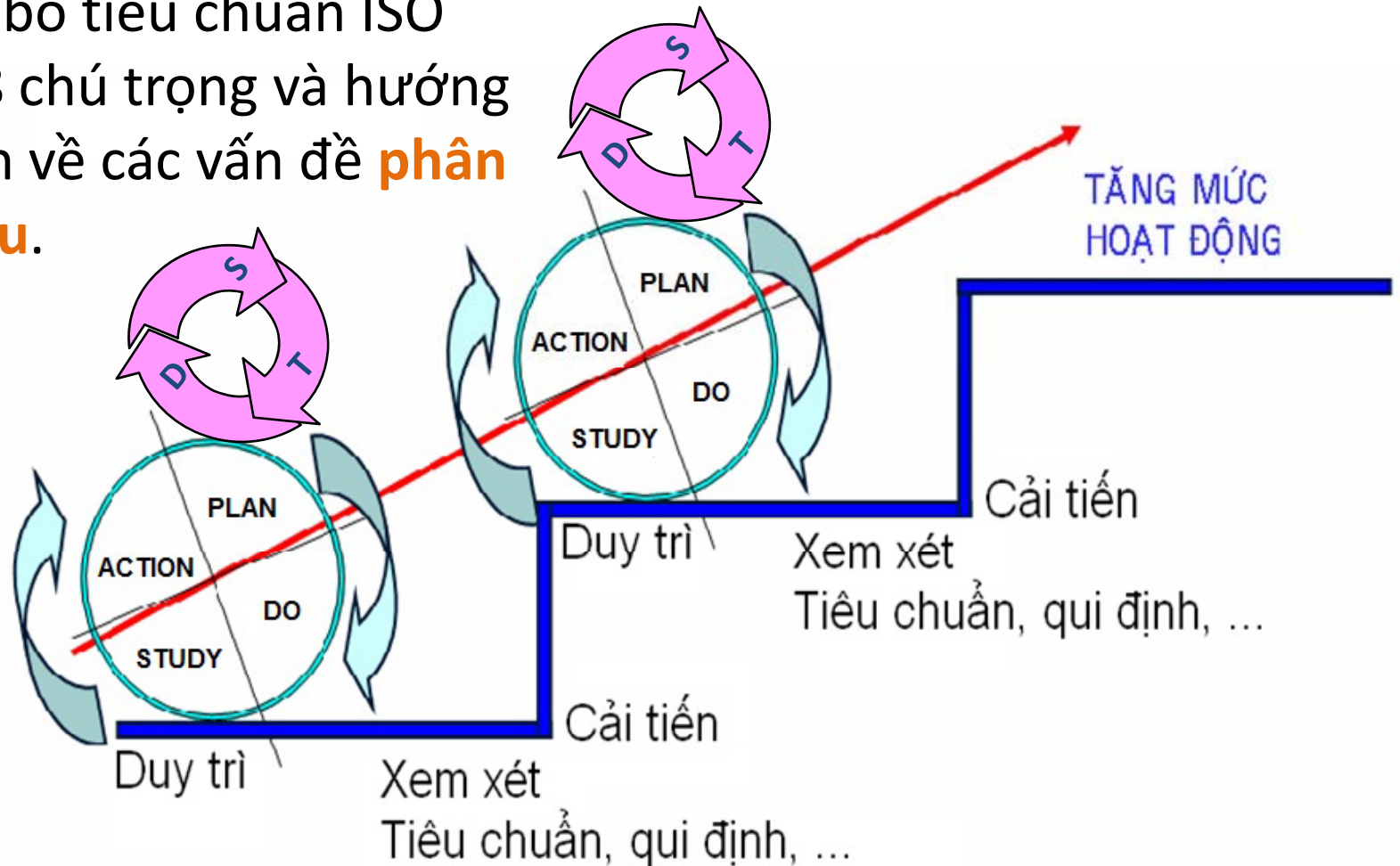
Think: cân nhắc cần làm gì



Cải tiến chu trình PDSA | ISO 9001:2008 (ĐK 8.5.1)

STUDY yêu cầu áp dụng SPC (Statistical Process Control)

Ngày 14/11/2008, ISO đã chính thức công bố tiêu chuẩn ISO 9001:2008 chú trọng và hướng dẫn rõ hơn về các vấn đề **phân tích dữ liệu**.





**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO**

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)

4. Cam kết của lãnh đạo Nhà trường

- ⇒ Tiếp tục xây dựng, vận hành, duy trì và cải tiến QMS toàn trường.
- ⇒ Mọi công việc đều được vận hành “tự động” và theo qui trình đã được phê duyệt.
- ⇒ Cải cách thủ tục hành chính: “mọi việc đều có đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm” và “một cửa”
- ⇒ Đầu ra của QMS là Nhà trường đạt Tiêu chuẩn KĐCL giáo dục của Bộ GD&ĐT để Trường được “tự chủ” hoàn toàn.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)

4. Cam kết của lãnh đạo Nhà trường

- ⇒ Phân quyền cụ thể cho các cá nhân và đơn vị.
- ⇒ Tăng cường công tác giám sát, báo cáo và pháp chế trong trường.
- ⇒ Áp dụng CNTT trong quản lý và giảng dạy, thi và đánh giá SV, GV.
- ⇒ Chuẩn hóa công tác mua sắm vật tư, thiết bị, quản lý vật tư thiết bị, cấp phát và xây dựng định mức sử dụng vật tư khoa học và hiệu quả.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)

5. Xuất phát từ QMS đã qua 02 chu kỳ đánh giá

- ⇒ QMS chưa thích ứng kịp với qui mô phát triển của Nhà Trường (thay đổi bộ máy quản lý).
- ⇒ Việc soạn thảo, phê duyệt và đưa vào vận hành qui trình chưa được kiểm soát đồng bộ.
- ⇒ Chưa quan tâm đến quá trình đào tạo con người thực hiện qui trình đã phê duyệt và ban hành.
- ⇒ Thông thường, QMS thiếu linh hoạt và tính sáng tạo khó được thực hiện khi áp dụng các qui trình đã ban hành.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn

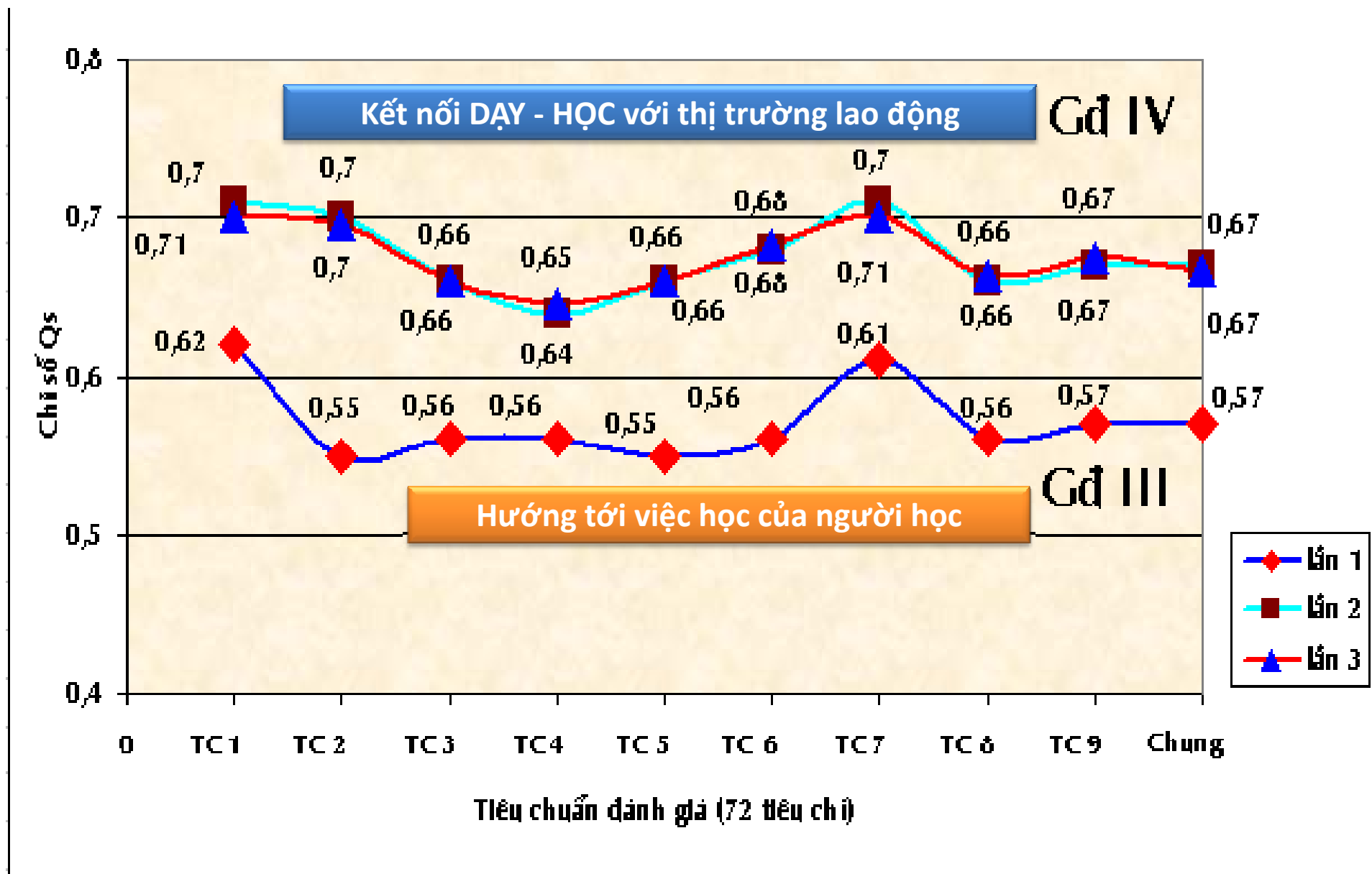


CƠ SỞ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL (QMS)

6. ISO và Kiểm định chất lượng giáo dục

- ⇒ ISO có thể xây dựng văn hóa chất lượng trong toàn Trường, xây dựng các thủ tục qui trình mang tính liên kết các đơn vị để tối ưu hóa nguồn lực, tiết kiệm chi phí, rút ngắn thời gian giải quyết công việc,
- ⇒ **Kiểm định CLGD** cần đánh giá Hệ thống quản lý và **kiểm định chất lượng sinh viên sau tốt nghiệp**.
- ⇒ Trường chỉ còn kiểm định chất lượng sinh viên sau tốt nghiệp **[2014 & 2015]**

5 GIAI ĐOẠN CỦA QMS THEO MÔ HÌNH EFQM



1. QT tuyển sinh
2. QT nhập học
3. QT tổ chức đào tạo
4. QT rèn luyện SV
5. QT lên lớp
6. QT kiểm soát giảng dạy
7. QT kiểm soát P.TN
8. QT Nghiên cứu khoa học
9. QT khảo thí học kỳ
10. QT kiểm soát các kỳ thi
11. QT thi tốt nghiệp
12. QT quản lý và cấp bằng TN
13. QT điều tra hài lòng KH

ISO 9001:2008

- QT KSTL
- QT KSHS
- QT ĐGNB
- QT KS sự KPH
- QT KS HĐKP
- QT KS HĐPN

Thí sinh
đăng ký

Tuyển sinh và xét tuyển
QT/7.2/P.TS (1)

Lập thủ tục nhập học
QT/7.5/P.ĐT (2)

Tổ chức đào tạo
QT/7.5.1/P.ĐT (3)

Quá trình rèn luyện
QT/7.5/P.CTSV (4)

Quá trình dạy,
học và NCKH
QT/7.5/K. ... (5)
QT/8.2.4/P.ĐT (6)
QT/6.3/P.TN (7)
QT/6.2/TT.NC (8)

Quy định đánh giá
quá trình và khảo thí
QT/8.2.4/P.KT&KĐ (9)
QT/8.2.4/B.TTGD (10)
QT/8.2.4/P.KT&KĐ (11)

Công nhận và cấp
bằng tốt nghiệp
QT/7.5.1/P.ĐT (12)

Người sử dụng
lao động
QT/8.2.1/B.ISO (13)





TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



MỘT SỐ CẢI TIẾN QMS NĂM HỌC 2013 –2014

1. Xây dựng MTCL của trường và của từng đơn vị (từ 26/8 đến 13/9/2013)

- ⇒ Căn cứ theo MTCL của trường và đề xuất cải tiến của Ban ISO trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo ngày 27/6/2013.
- ⇒ Căn cứ vào chức năng nhiệm vụ của đơn vị, chú ý MTCL đã đạt 100% trong các năm trước khi đưa vào duy trì, không đặt thành MTCL mới vì không có tính phần đầu.
- ⇒ MTCL gắn kết với “Văn hóa chất lượng”.



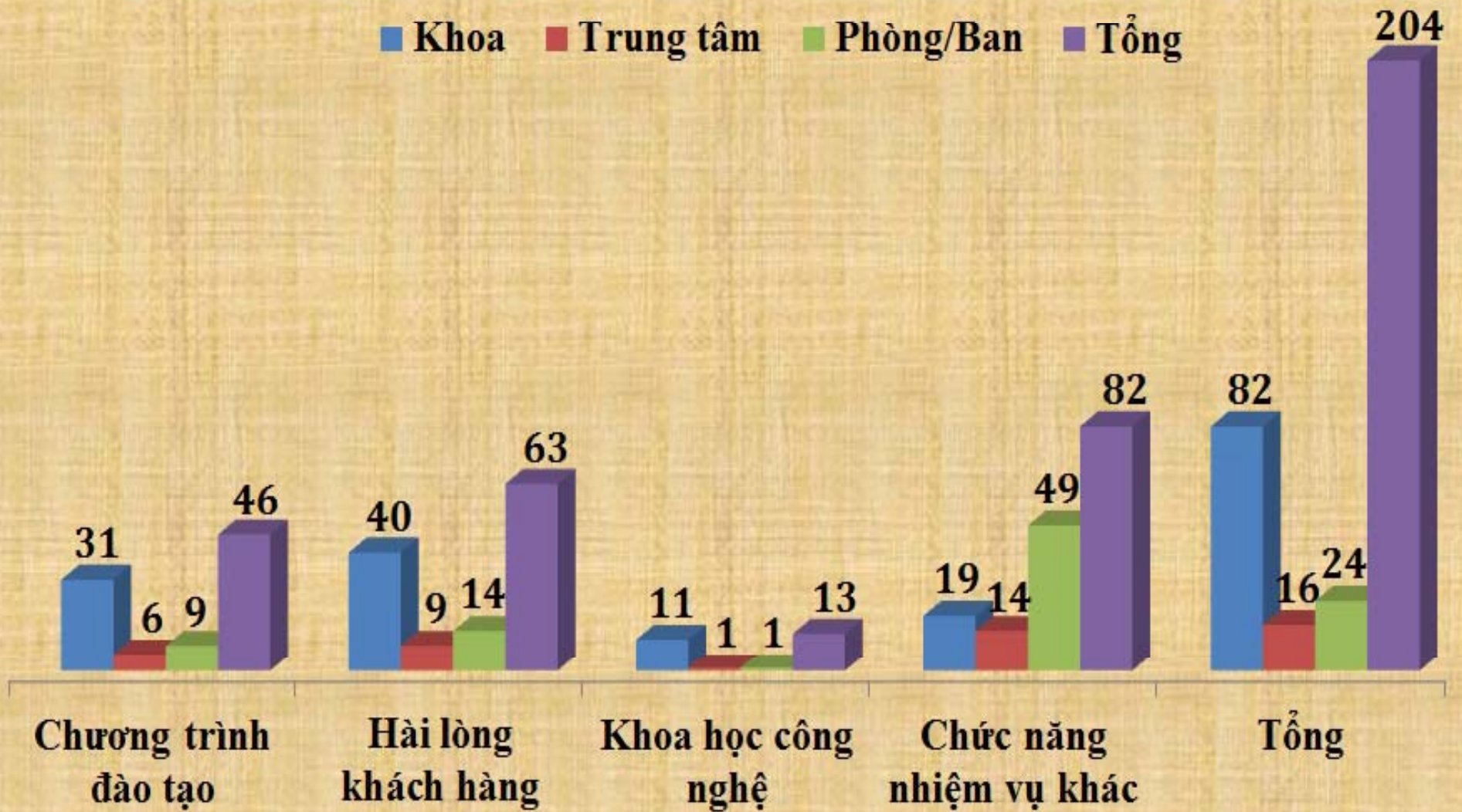
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



TỔNG HỢP MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG 2012 - 2013

■ Khoa ■ Trung tâm ■ Phòng/Ban ■ Tổng



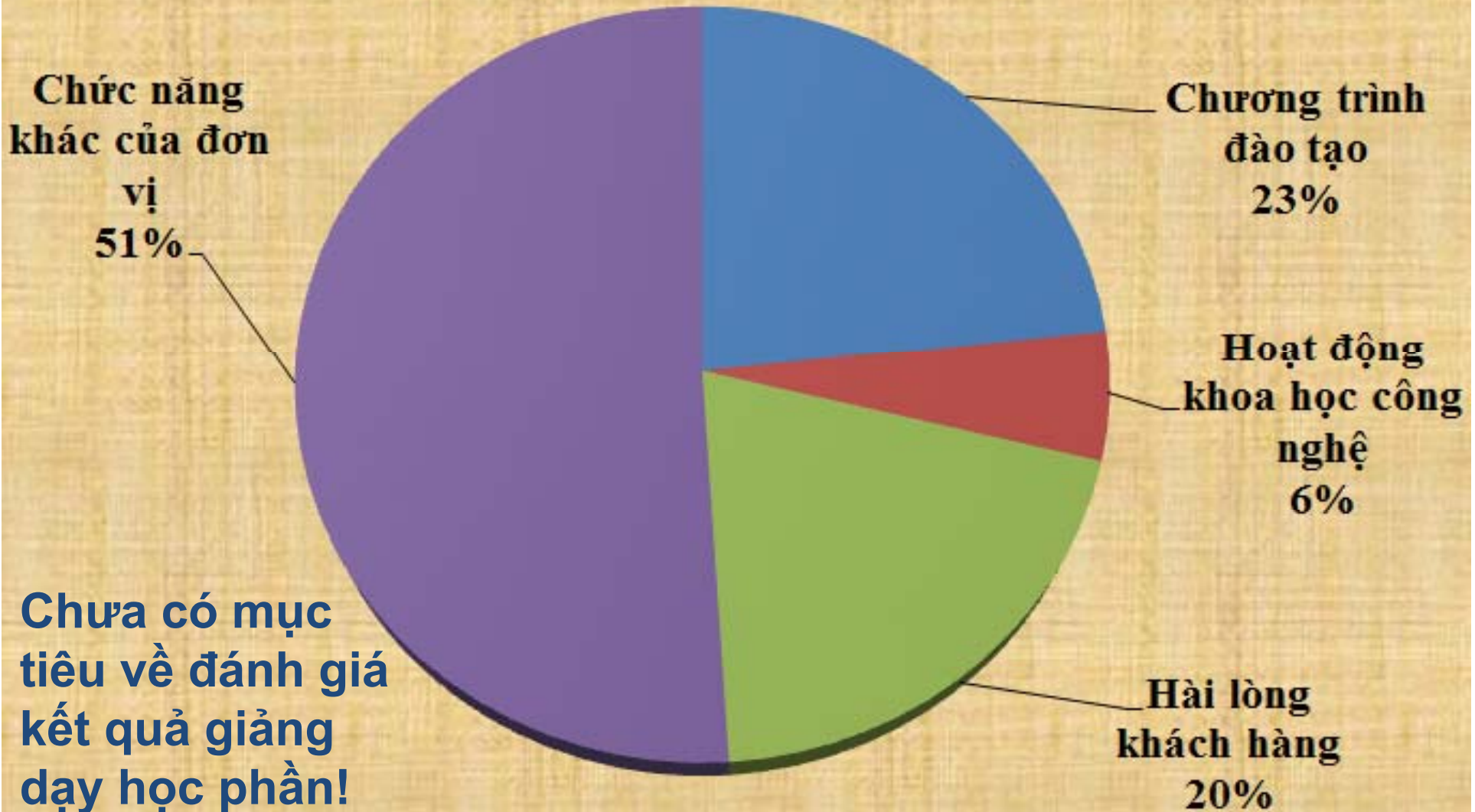


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO**

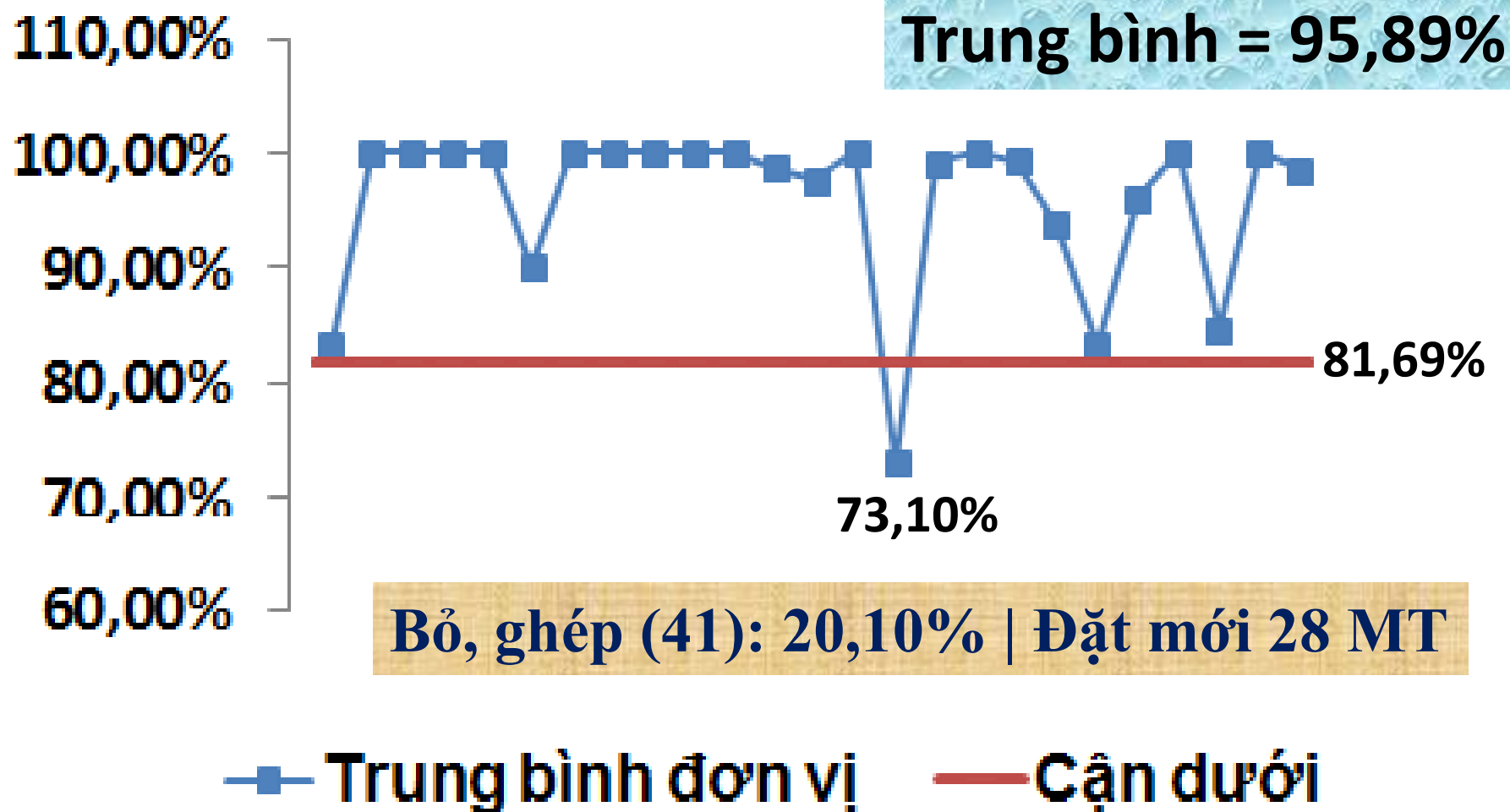
Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufv.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



PHÂN LOẠI MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG 2012 - 2013



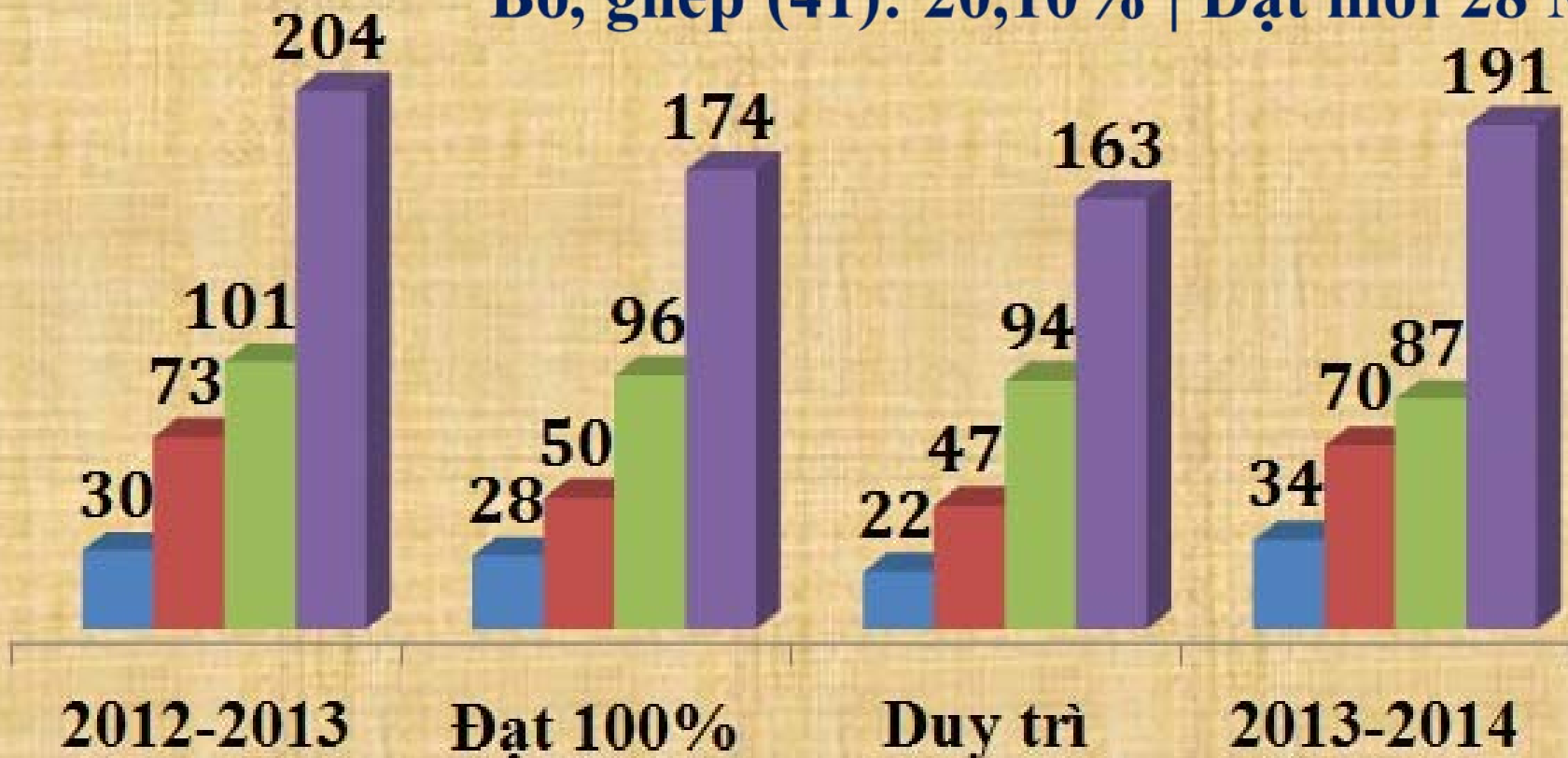
HIỆU LỰC THỰC HIỆN MTCL TOÀN TRƯỜNG



DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN MTCL 2012 - 2013

■ Trung tâm ■ Phòng/Ban ■ Khoa ■ Tổng

Bỏ, ghép (41): 20,10% | Đặt mới 28 MT





**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO**

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



MỘT SỐ CẢI TIẾN QMS NĂM HỌC 2013 – 14

2. Cải tiến quản lý hoạt động đào tạo (mục tiêu, nội dung, chương trình, dạy và học, đánh giá)

Chuẩn bị hồ sơ giảng dạy:

- TKB do P.ĐT ban hành;
- Đề cương chi tiết (đã phê duyệt);
- Kế hoạch lên lớp (mẫu cũ);
- Bài giảng/giáo trình/tài liệu học tập;
- Danh sách điểm danh/điểm định kỳ.

**Nội dung
từng buổi
học cần thiết
công khai
cho sinh viên
(trên web
Khoa/GV)**



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



MỘT SỐ CẢI TIẾN QMS NĂM HỌC 2013 – 14

3. Cải tiến quản lý hoạt động phục vụ đào tạo (cơ chế, chính sách, qui trình, biểu mẫu, đào tạo đội ngũ quản lý và nhân viên, ...)

Tập trung vào 5 đơn vị (49 qui trình):

- Phòng Đào tạo (**đã xong**);
- Phòng Tổ chức hành chính;
- Phòng kế hoạch tài chính;
- Phòng Quản trị thiết bị;
- Phòng Khảo thí.

Ban ISO thẩm định qui trình/biểu mẫu và lấy ý kiến tất cả đơn vị liên quan, sau đó tổng hợp trình phê duyệt và vận hành



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



MỘT SỐ CẢI TIẾN QMS NĂM HỌC 2013 – 14

4. Cải tiến qui trình thu thập, xử lý và phân tích thông tin khách hàng

- Trình ban hành qui định riêng của Trường theo qui định của Bộ GD&ĐT.
- Ban ISO lên kế hoạch theo học kỳ, lập danh sách GV và học phần được thăm dò.
- Biểu mẫu điều tra chất lượng thực tập, chất lượng nguồn nhân lực đã thay đổi.
- Kết quả phân tích gửi BGH, TK, TBM, GV.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



MT 07: Mức hài lòng của HSSV về giảng dạy là 80%.

- Số phiếu phát ra: **5.671**
- Số phiếu thu vào: **5.503** chiếm **97,04%**
- Số phiếu hợp lệ: **5.408** chiếm **98,27%**
- Kết quả mức hài lòng đạt được: **83,66%** (Lý thuyết **82,87%** và thực hành **85,28%**)
- Kết quả thực hiện mục tiêu: 100%
- Hồ sơ minh chứng: Lưu tại Ban ISO



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO**

**Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn**



XỬ LÝ KẾT QUẢ TOÀN TRƯỜNG

Tiêu chí	Thang điểm					Tổng	Mean	Variance	CV
	1	2	3	4	5				
1	26	83	583	1902	2814	5408	4,3674	0,5979	17,70%
2	25	109	610	1903	2761	5408	4,3436	0,6276	18,24%
3	26	75	649	1954	2704	5408	4,3378	0,6047	17,93%
4	53	198	767	1800	2590	5408	4,2345	0,8006	21,13%
5	97	301	1002	1736	2272	5408	4,0697	0,9848	24,38%
6	47	219	988	1984	2170	5408	4,1115	0,8119	21,92%
7	56	181	893	1913	2365	5408	4,1742	0,7993	21,42%
8	109	312	1096	1888	2003	5408	3,9919	0,9853	24,87%
9	106	238	810	1694	2560	5408	4,1768	0,9445	23,27%
10	132	241	1008	2024	2003	5408	4,0216	0,9544	24,29%
Tổng	677	1957	8406	18798	24242	54080	4,1829	0,8277	21,75%



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

1. Cam kết của lãnh đạo và ban hành mục tiêu chất lượng năm học 2013 – 2014

- ⇒ Hiệu trưởng cam kết tiếp tục xây dựng, vận hành, duy trì và cải tiến QMS.
- ⇒ MTCL hàng năm cần được mở rộng mọi lĩnh vực hoạt động của quản lý (02 hệ thống).
- ⇒ Tin học hóa hoạt động quản lý trong QMS.
- ⇒ Nguồn lực con người thường xuyên được đào tạo để phát huy QMS.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

2. Cấu trúc QMS theo chức năng và nhiệm vụ của từng đơn vị, có sự kết nối giữa các quy trình

- ⇒ Ổn định bộ máy quản lý, qui định thống nhất về chức năng và nhiệm vụ từng đơn vị, thiết lập mối quan hệ giữa các đơn vị.
- ⇒ Ban hành cơ chế và chính sách làm cơ sở thực hiện các quy trình và biểu mẫu.
- ⇒ Xây dựng lại quy trình và biểu mẫu kết nối với quy trình chính (từ tuyển sinh đến SV sau TN).



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

2. Cấu trúc QMS theo chức năng và nhiệm vụ của từng đơn vị, có sự kết nối giữa các qui trình

- ⇒ Khi cam kết vận hành **đảm bảo chất lượng** (ISO, KĐCL) cần phải xác định đây là mục tiêu dài hạn, là quá trình tốn nhiều công sức.
- ⇒ Cần có **kênh thông tin** để viên chức, người lao động, sinh viên và người sử dụng lao động phản ánh về mọi hoạt động của Nhà trường (đặc biệt là sự không phù hợp của QMS).



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO

Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn



BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

3. Kiểm soát chất lượng bằng hệ thống số liệu toàn trường

- ⇒ Xây dựng Hệ thống số liệu toàn trường theo tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục.
- ⇒ Số liệu phải tập trung về 1 đầu mối, định kỳ và có xử lý, phân tích để đưa ra hành động cải tiến.
- ⇒ Xây dựng bộ công cụ riêng (tiêu chí, chỉ số và mức độ) cho QMS như áp dụng kỹ thuật và công cụ SPC.



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM
BAN ISO**

**Khu C lầu 3, 140 – Lê Trọng Tấn, P.Tây Thạnh, Q.TP, Tp.HCM
ĐT: 08 3 8161673 + 125, Web: iso.hufi.vn, Mail: baniso@cntp.edu.vn**



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!