

QUY TRÌNH

THỰC HIỆN CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

(Kí hiệu: QT-01-ĐBCLGD)

I. Mục đích

- Thiết lập hệ thống giải quyết sai sót, phòng ngừa các điểm không phù hợp tái diễn, đồng thời đảm bảo cải tiến liên tục trong hệ thống quản lý chất lượng giáo dục tại STU.
- Duy trì và nâng cao chất lượng, uy tín đào tạo của nhà trường.

II. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho tất cả các đơn vị trong trường, bao gồm các phòng, ban, khoa, trung tâm có liên quan đến hoạt động quản lý và đào tạo, nhằm đảm bảo chất lượng toàn diện trong mọi hoạt động giảng dạy và hỗ trợ sinh viên.

III. Mô tả quy trình

1. Quy ước

- B ĐBCLGD: Ban Đảm bảo Chất lượng Giáo dục.

2. Chi tiết công việc

(a) Xác định và nhận diện vấn đề

- Thu thập thông tin từ các báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ, phản hồi từ giảng viên, sinh viên và các bên liên quan để phát hiện sai sót hoặc điểm không phù hợp.

(b) Phân tích nguyên nhân

- Tổ chức nhóm phân tích: mời các chuyên gia, giảng viên và cán bộ quản lý tham gia để phân tích và tìm ra nguyên nhân
- Xác định nguyên nhân chính dẫn đến các vấn đề đã được nhận diện bằng các phương pháp như: phân tích Fishbone (biểu đồ xương cá), phương pháp 5 Whys.

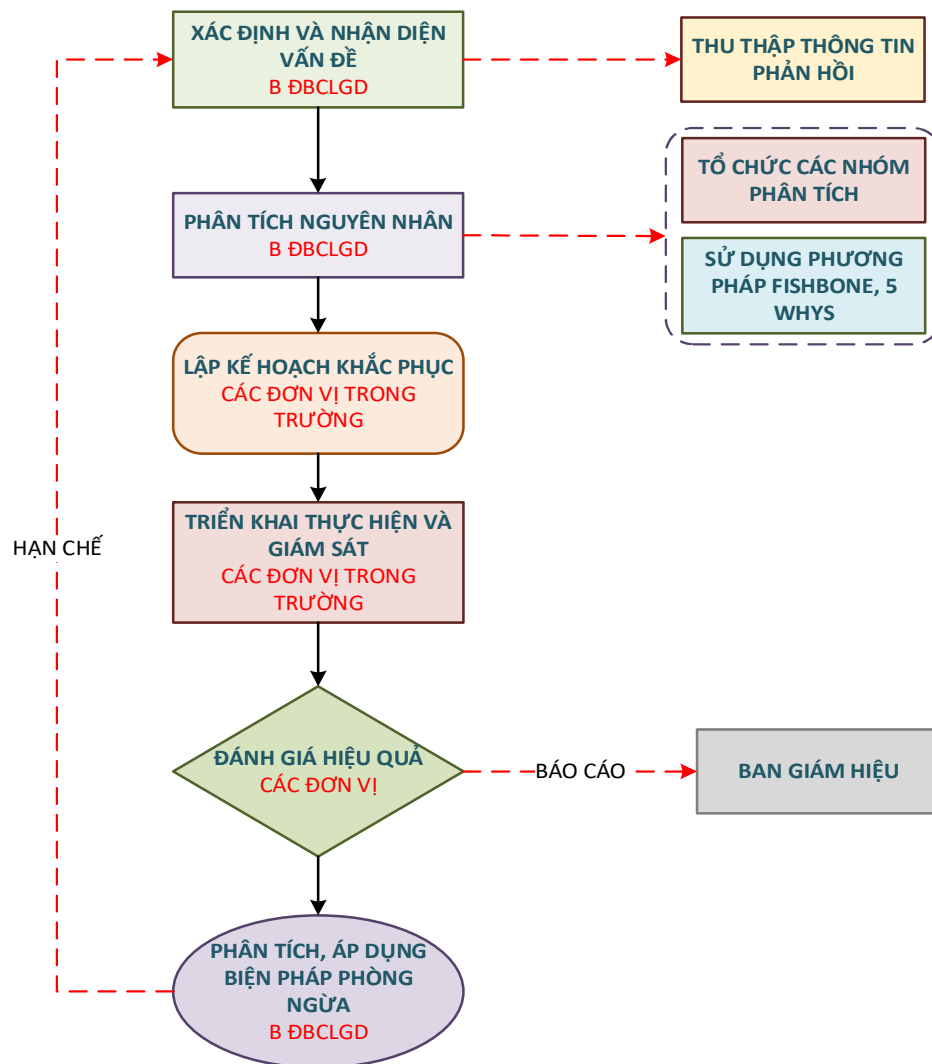
(c) Lập kế hoạch khắc phục

- Dựa trên phân tích, lập kế hoạch khắc phục ngắn hạn và các biện pháp phòng ngừa dài hạn. Xác định rõ mục tiêu, bước thực hiện, người chịu trách nhiệm và thời gian hoàn thành.

(d) Triển khai thực hiện và giám sát

- Thực hiện các hành động khắc phục theo kế hoạch, đồng thời giám sát để đảm bảo tiến độ và hiệu quả.
 - Đánh giá kết quả so với mục tiêu ban đầu, có thể sử dụng các phương pháp như khảo sát phản hồi sinh viên và giảng viên.
- (e) **Đánh giá hiệu quả**
- Đánh giá kết quả sau khi hoàn thành các biện pháp. Nếu chưa đạt yêu cầu, điều chỉnh để đảm bảo vấn đề được giải quyết triệt để.
- (f) **Phân tích và áp dụng biện pháp phòng ngừa**
- Xây dựng quy trình và hệ thống giám sát định kỳ để phát hiện sớm các vấn đề.
 - Tiến hành thực hiện các biện pháp phòng ngừa sau khi các biện pháp khắc phục có hiệu quả.

IV. Lưu trình biểu diễn



V. Các biểu mẫu

TT	Kí hiệu	Nội dung biểu mẫu
1	BM-01	Xác nhận các vấn đề về chất lượng
2	BM-02	Phân tích nguyên nhân vấn đề về chất lượng
3	BM-03	Kế hoạch khắc phục và phòng ngừa
4	BM-04	Giám sát tiến độ khắc phục
5	BM-05	Đánh giá hiệu quả biện pháp khắc phục

XÁC NHẬN CÁC VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG

1. Thông tin chung

- Ngày phát hiện vấn đề:
- Người báo cáo:.....
- Nguồn phát hiện: Báo cáo nội bộ, kiểm tra, phản hồi từ sinh viên/giảng viên, v.v.

2. Mô tả vấn đề

STT	Loại vấn đề	Mô tả chi tiết	Vị trí xảy ra	Tần suất
1	Chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, hỗ trợ sinh viên, tài liệu học tập, v.v.	Mô tả ngắn gọn nhưng chi tiết vấn đề, bao gồm các biểu hiện và tác động ban đầu	Khoa, phòng, lớp học, phòng thí nghiệm, v.v.	Xảy ra một lần, lặp lại nhiều lần, hoặc thường xuyên
2				
...				

3. Mức độ ảnh hưởng

STT	Loại vấn đề	Mức độ nghiêm trọng	Tác động dự kiến
1	Chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, hỗ trợ sinh viên, tài liệu học tập, v.v.	Cao, trung bình, thấp	Ảnh hưởng đến kết quả học tập, trải nghiệm sinh viên, uy tín nhà trường, v.v.
2			
...			

4. Phản hồi và ý kiến các bên liên quan

STT	Loại vấn đề	Ý kiến từ người báo cáo	Ý kiến các BLQ
1	Chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, hỗ trợ	Ý kiến đề xuất giải pháp ban đầu (nếu có)	Các ý kiến bổ sung hoặc phản hồi từ các

	<i>sinh viên, tài liệu học tập, v.v.</i>		<i>khoa/phòng/ban liên quan</i>
2			
...			

TP Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Trưởng Ban ĐBCLGD

Ký và ghi rõ họ tên

Người xác nhận

Ký và ghi rõ họ tên

PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN CÁC VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG

1. Thông tin chung

- Mã vấn đề: *Số /XN-DSG-ĐBCLGD*
- Ngày phân tích:.....
- Người thực hiện phân tích:

2. Mô tả ngắn gọn vấn đề

Tóm tắt vấn đề đã được xác nhận từ BM-01, bao gồm bối cảnh và tác động chính của vấn đề.

3. Phương pháp phân tích

- Phương pháp phân tích: *5 Whys, sơ đồ Ishikawa, hoặc các phương pháp khác.*
- Lý do chọn phương pháp: *Giải thích vì sao phương pháp này được chọn để đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả.*

4. Phân tích nguyên nhân

STT	Loại vấn đề	Nguyên nhân gốc rễ	Phân loại nguyên nhân
1		<i>Ghi cụ thể nguyên nhân và lý giải</i>	<i>Nguyên nhân thuộc yếu tố con người, quy trình, thiết bị, môi trường hoặc tài liệu</i>
2		<i>Ghi cụ thể nguyên nhân và lý giải nếu có</i>	<i>Nguyên nhân thuộc yếu tố con người, quy trình, thiết bị, môi trường hoặc tài liệu</i>

5. Đánh giá mức độ tác động của các nguyên nhân

STT	Loại vấn đề	Mức độ ảnh hưởng	Khả năng xảy ra	Ưu tiên xử lý
1		<i>Cao, trung bình, thấp</i>	<i>Cao, trung bình, thấp</i>	<i>Xác định mức độ ưu tiên để xử lý các nguyên nhân</i>

2		<i>Cao, trung bình, thấp</i>	<i>Cao, trung bình, thấp</i>	<i>Xác định mức độ ưu tiên để xử lý các nguyên nhân</i>
---	--	------------------------------	------------------------------	---

6. Đề xuất giải pháp khắc phục và phòng ngừa ban đầu

STT	Loại vấn đề	Giải pháp khắc phục tạm thời	Giải pháp phòng ngừa ban đầu
1		<i>Nếu có, nêu rõ các bước thực hiện và mục tiêu ngắn hạn</i>	<i>Đề xuất các biện pháp phòng ngừa hoặc cải tiến quy trình để ngăn chặn vấn đề tái diễn</i>
2		<i>Nếu có, nêu rõ các bước thực hiện và mục tiêu ngắn hạn</i>	<i>Đề xuất các biện pháp phòng ngừa hoặc cải tiến quy trình để ngăn chặn vấn đề tái diễn</i>

Trưởng Ban ĐBCLGD

Ký và ghi rõ họ tên

Người phân tích

Ký và ghi rõ họ tên

ĐƠN VỊ THỰC HIỆN

Số: /KH-DSG-ĐƠN VỊ THỰC HIỆN

KẾ HOẠCH KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

1. Thông tin chung

- Mã vấn đề: *Số /XN-DSG-ĐBCLGD*
- Ngày lập kế hoạch:
- Người lập kế hoạch:.....

2. Mô tả ngắn gọn vấn đề và nguyên nhân gốc rễ

- Tóm tắt vấn đề: *Tóm tắt nội dung chính từ BM-01.*
- Nguyên nhân gốc rễ: *Ghi lại nguyên nhân gốc rễ đã xác định trong BM-02.*

3. Mục tiêu của kế hoạch

- Mục tiêu khắc phục: *Mục tiêu cụ thể cần đạt được trong việc xử lý vấn đề.*
- Mục tiêu phòng ngừa ban đầu: *Định hướng để ngăn ngừa vấn đề tương tự tái diễn trong tương lai.*

4. Các biện pháp khắc phục và phòng ngừa ban đầu

- Biện pháp khắc phục:
 - + Hành động 1: *Chi tiết các bước cần thực hiện để khắc phục vấn đề.*
 - + Người thực hiện: *Họ và tên, đơn vị chịu trách nhiệm.*
 - + Thời hạn hoàn thành:
- Biện pháp phòng ngừa:
 - + Hành động 1: *Các bước cải tiến quy trình để ngăn ngừa tái diễn.*
 - + Người thực hiện: *Họ và tên, đơn vị chịu trách nhiệm.*
 - + Thời hạn hoàn thành:

5. Tài nguyên và hỗ trợ

- Nguồn lực cần thiết: *Danh sách các nguồn lực như nhân sự, tài liệu, thiết bị... cần thiết để thực hiện kế hoạch.*
- Các đơn vị hỗ trợ: *Các đơn vị hỗ trợ bổ sung nếu cần.*

Trưởng Đơn vị thực hiện

Ký và ghi rõ họ tên

Người lập kế hoạch

Ký và ghi rõ họ tên

ĐƠN VỊ THỰC HIỆN

Số: /GS-DSG-ĐƠN VỊ THỰC HIỆN

GIÁM SÁT TIẾN ĐỘ KHẮC PHỤC

1. Thông tin chung

- Mã vấn đề: *Số /XN-DSG-ĐBCLGD*
- Ngày bắt đầu giám sát:
- Người chịu trách nhiệm giám sát: *Họ và tên, chức vụ, đơn vị*

2. Chi tiết kế hoạch khắc phục và phòng ngừa ban đầu

- Tóm tắt biện pháp: *Trích dẫn ngắn gọn nội dung các biện pháp khắc phục và phòng ngừa ban đầu đã được lập trong BM-03.*

3. Tiến độ thực hiện từng biện pháp

- Biện pháp 1:
 - + Người thực hiện:
 - + Ngày bắt đầu:
 - + Ngày hoàn thành dự kiến:
 - + Trạng thái: *Đang thực hiện, Hoàn thành, Trì hoãn.*
 - + Kết quả: *Ghi nhận kết quả hiện tại, các vấn đề phát sinh nếu có.*
- Biện pháp 2:
 - + Người thực hiện:
 - + Ngày bắt đầu:
 - + Ngày hoàn thành dự kiến:
 - + Trạng thái: *Đang thực hiện, Hoàn thành, Trì hoãn.*
 - + Kết quả: *Ghi nhận kết quả hiện tại, các vấn đề phát sinh nếu có.*
-

4. Đánh giá tình hình thực hiện

- Tiêu chí đánh giá: *Đánh giá các tiêu chí như chất lượng, thời gian, hiệu quả của từng biện pháp.*
- Nhận xét: *Đánh giá chung về tiến độ, nêu rõ những khó khăn và cách khắc phục nếu có.*
- Điều chỉnh (nếu cần): *Các điều chỉnh cần thực hiện để đảm bảo đúng tiến độ và chất lượng.*

5. Kết quả giám sát và đề xuất cải tiến

- Tóm tắt kết quả giám sát: *Kết quả đạt được so với mục tiêu ban đầu.*

- Đề xuất cải tiến: *Các đề xuất cải tiến cho lần thực hiện sau nếu phát hiện hạn chế.*

Trưởng Đơn vị thực hiện

Ký và ghi rõ họ tên

Người giám sát

Ký và ghi rõ họ tên

ĐƠN VỊ THỰC HIỆN

Số: /ĐG-DSG-ĐƠN VỊ THỰC HIỆN

ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

1. Thông tin chung

- Mã vấn đề: *Số /XN-DSG-ĐBCLGD*
- Ngày đánh giá:
- Người thực hiện đánh giá: *Họ và tên, chức vụ, đơn vị*

2. Tóm tắt biện pháp đã thực hiện

- Biện pháp khắc phục: *Mô tả ngắn gọn các biện pháp đã thực hiện từ BM-03.*
- Biện pháp phòng ngừa: *Tóm tắt các biện pháp phòng ngừa được triển khai để ngăn chặn tái diễn vấn đề.*

3. Kết quả đạt được

- Mức độ hoàn thành: *Đánh giá mức độ hoàn thành của các biện pháp khắc phục và phòng ngừa: Đạt, chưa đạt, hoặc đạt một phần.*
- Kết quả cụ thể: *Ghi rõ các kết quả đạt được so với mục tiêu đề ra, bao gồm các cải tiến đã đạt được trong quá trình.*
- Chỉ số đánh giá: *Các chỉ số đo lường như giảm số lượng sai sót, thời gian khắc phục, tỷ lệ hài lòng của sinh viên/giảng viên.*

4. Đánh giá hiệu quả của các biện pháp

- Hiệu quả của biện pháp khắc phục: *Đánh giá xem biện pháp khắc phục đã giải quyết triệt để vấn đề hay chưa.*
- Hiệu quả của biện pháp phòng ngừa: *Đánh giá xem các biện pháp phòng ngừa có hiệu quả ngăn chặn vấn đề tái diễn hay không.*
- Nhận xét: *Các nhận xét bổ sung, gồm những thuận lợi, khó khăn trong quá trình triển khai.*

5. Đề xuất cải tiến (nếu có)

- Các cải tiến bổ sung: *Nếu các biện pháp chưa đạt hiệu quả tối ưu, đề xuất các biện pháp hoặc quy trình cải tiến để tăng cường hiệu quả.*
- Thời gian thực hiện bổ sung: *Dự kiến thời gian triển khai các cải tiến bổ sung (nếu có).*

Trưởng Đơn vị thực hiện

Ký và ghi rõ họ tên

Người đánh giá

Ký và ghi rõ họ tên