

Hà Nội, ngày 17 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**V/v Ban hành Khung năng lực đảm bảo chất lượng
của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông**

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Căn cứ Quyết định số 171/QĐ-BKHCN ngày 03/3/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

Căn cứ Nghị quyết số 22/NQ-HĐHV ngày 12/4/2021 của Hội đồng học viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc Ban hành quy chế tổ chức hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông và Nghị quyết số 191/NQ-HĐHV ngày 24/4/2025 của Hội đồng học viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc điều chỉnh quy chế tổ chức hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

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

Căn cứ Quyết định số 2601/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc ban hành Quy định đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức Cán bộ - Lao động, Trường Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Khung năng lực đảm bảo chất lượng của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

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

Điều 3. Phó Giám đốc Học viện phụ trách Cơ sở Học viện tại Tp. Hồ Chí Minh, Chánh Văn phòng Học viện, Trưởng phòng Tổ chức Cán bộ - Lao động, Trường Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục, Trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 4 (th/h);
- Ban GĐHV (b/c);
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

PGS.TS. Trần Quang Anh

QUY ĐỊNH

Khung năng lực đảm bảo chất lượng của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

(Kèm theo Quyết định số 3102/QĐ-HV ngày 17/12/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục tiêu ban hành

1. Khung năng lực là căn cứ để chuẩn hóa đội ngũ làm công tác đảm bảo chất lượng giáo dục (QA) của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, bảo đảm phù hợp với Luật Giáo dục đại học, các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo về bảo đảm chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục; đồng thời tiệm cận các thông lệ và yêu cầu kiểm định quốc tế như AUN-QA, ASIIN, QAA và ESG.

2. Tạo sự đồng bộ giữa các đơn vị trong toàn Học viện trong triển khai quy định đảm bảo chất lượng, vận hành hệ thống bảo đảm chất lượng nội bộ (IQA), góp phần nâng cao hiệu quả vận hành hệ thống, thúc đẩy văn hóa chất lượng, trách nhiệm giải trình và cải tiến liên tục ở cấp cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo và đơn vị; thực hiện mục tiêu chiến lược phát triển, mục tiêu đảm bảo chất lượng của Học viện; đáp ứng yêu cầu của người học và xã hội.

3. Làm căn cứ cho việc đánh giá năng lực, tuyển dụng, bố trí công việc, quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ; đào tạo, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ làm công tác đảm bảo chất lượng trong toàn Học viện. Đảm bảo 100% nhân sự được giao nhiệm vụ đạt mức năng lực tối thiểu M2 và có đủ năng lực tham gia thực hiện các nhiệm vụ tự đánh giá, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục/ chương trình đào tạo theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các chuẩn quốc tế.

4. Tăng cường sự tham gia của người học, doanh nghiệp, cựu người học và các bên liên quan trong toàn bộ hoạt động bảo đảm chất lượng.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy định này quy định về nguyên tắc xây dựng và áp dụng Khung năng lực trong quản trị nhân sự QA; cấu trúc Khung năng lực QA của Học viện, ma

trận năng lực theo vị trí, vai trò trong hệ thống IQA, các nhóm năng lực cốt lõi, các mức độ năng lực, công cụ đánh giá và kế hoạch phát triển năng lực của nhân sự QA.

- Khung năng lực QA được áp dụng đối với toàn bộ hoạt động đảm bảo chất lượng trong Học viện (tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng theo PDCA, chuẩn bị đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục/ chương trình đào tạo, khảo sát các bên liên quan, quản trị dữ liệu - minh chứng - KPI).

2. Đối tượng áp dụng

- Đảng ủy, Ban Giám đốc Học viện.
- Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục, Hội đồng tự đánh giá chất lượng CSGD/CTĐT.
- Trung tâm Khảo thí & Đảm bảo chất lượng giáo dục;
- Các tổ/ tiểu ban chuyên trách chương trình đào tạo, khoa học công nghệ, dịch vụ cộng đồng; các tổ đảm bảo chất lượng của các đơn vị chức năng, khoa, viện đào tạo; cán bộ phụ trách dữ liệu khảo sát, minh chứng, IMS/KPI, đánh giá viên nội bộ; lãnh đạo đơn vị và các cá nhân được giao nhiệm vụ liên quan đến bảo đảm chất lượng, tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục.
- Các đơn vị chuyên môn, đơn vị chức năng và các bên liên quan (người học, cựu người học, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng lao động) tham gia hoặc phối hợp trong các hoạt động đảm bảo chất lượng, kiểm định chất lượng.

Điều 3: Giải thích từ ngữ, thuật ngữ và chữ viết tắt

Phụ lục 1 kèm theo.

Điều 4. Nguyên tắc xây dựng Khung năng lực QA

1. Tuân thủ pháp luật: Khung năng lực phải tuân thủ các quy định của Luật Giáo dục đại học, các văn bản quy định, hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, quy định của Học viện; gắn với bản đồ phân công trách nhiệm RACI của hệ thống đảm bảo chất lượng nhằm đảm bảo minh bạch và trách nhiệm giải trình.

2. Tiệm cận chuẩn quốc tế: Nội dung khung năng lực được tham chiếu các yêu cầu cốt lõi về bảo đảm chất lượng, cải tiến liên tục, quản trị dựa trên dữ liệu, phát triển đội ngũ và văn hóa chất lượng trong AUN-QA, ASIIN, QAA; tuân thủ nguyên tắc lấy người học làm trung tâm và bảo đảm sự tham gia thực chất của các bên liên quan.

3. Rõ ràng, đo lường được và khả thi: Mỗi nhóm năng lực phải có định nghĩa, phạm vi, mức độ biểu hiện, minh chứng và tiêu chí đánh giá cụ thể; dễ áp dụng trong thực tế quản trị. Khung năng lực xác định người làm công tác QA cần biết gì, làm được gì và đạt mức độ nào; nhiệm vụ cụ thể của từng vị trí được thực hiện theo quy định đảm bảo chất lượng giáo dục của Học viện. Việc đánh giá năng lực phải dựa trên minh chứng, dữ liệu từ hệ thống IMS/KPI và kết quả thực hiện nhiệm vụ đảm bảo chất lượng.

4. Phát triển liên tục: Khung năng lực được rà soát, cập nhật định kỳ tối thiểu 1 lần/ năm hoặc khi có thay đổi quan trọng của pháp luật để kịp thời cập nhật quy định, chuẩn kiểm định mới, xu thế chuyển đổi số, hội nhập quốc tế, mục tiêu chiến lược phát triển; chiến lược đảm bảo chất lượng của Học viện.

5. Đồng bộ: Khung năng lực QA được áp dụng thống nhất cho mọi đơn vị và mọi vị trí trong hệ thống IQA của Học viện.

Điều 5. Yêu cầu năng lực đối với các vị trí trong hệ thống đảm bảo chất lượng của Học viện

1. Yêu cầu chung

- Nắm vững các quy định về đảm bảo chất lượng, kiểm định chất lượng ở cấp quốc gia và các chuẩn kiểm định quốc tế AUN-QA, ASIIN, QAA, ESG để vận hành, quản trị hệ thống QA.

- Có khả năng thiết kế, tổ chức khảo sát, tham vấn các bên liên quan (doanh nghiệp – cựu người học – nhà tuyển dụng); triển khai thu thập và phân tích minh chứng, đối soát dữ liệu khảo sát, IMS, phân tích KPI, phát hiện sai lệch dữ liệu; sử dụng, vận hành các công cụ đảm bảo chất lượng (QA) như bản đồ quy trình, phân tích dữ liệu, dashboard KPI, hệ thống quản lý tích hợp (IMS) để thực hiện nhiệm vụ đảm bảo chất lượng, tự đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, kiểm định chất lượng của Học viện.

- Trung thực, khách quan, công tâm, có trách nhiệm, hợp tác trong công việc, tuân thủ pháp luật, tuân thủ quy định bảo mật dữ liệu, tôn trọng nguyên tắc minh bạch và trách nhiệm giải trình.

- Cam kết cải tiến liên tục và góp phần xây dựng, duy trì văn hóa chất lượng tại Học viện.

- Thường xuyên tự bồi dưỡng chuyên môn, hoàn thành các khóa tập huấn QA tối thiểu hằng năm theo kế hoạch của Học viện.

2. Yêu cầu đối với từng nhóm năng lực, vị trí, vai trò/ phân nhiệm

Tùy theo vị trí, nhiệm vụ được giao, cán bộ QA, các đơn vị/ cá nhân tham gia /phối hợp trong các hoạt động đảm bảo chất lượng, kiểm định chất lượng của Học viện phải đáp ứng các yêu cầu cụ thể của từng nhóm năng lực cốt lõi quy định tại Chương II của Quy định này.

Chương II

KHUNG NĂNG LỰC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Điều 6. Cấu trúc Khung năng lực

Khung năng lực đảm bảo chất lượng giáo dục của Học viện gồm 05 nhóm năng lực cốt lõi với 4 mức độ năng lực bảo đảm bao quát đầy đủ yêu cầu về pháp lý, quản trị hệ thống, tự đánh giá và cải tiến, khảo sát và tương tác bên liên quan, dữ liệu và chuyển đổi số, cùng với năng lực chung và văn hóa chất lượng.

Điều 7. Ma trận năng lực đảm bảo chất lượng

TT	VỊ TRÍ TRONG HỆ THỐNG IQA	CÁC NHÓM NĂNG LỰC/ MỨC NĂNG LỰC (Tối thiểu – Tối đa)				
		1. Năng lực pháp lý QA, quản trị hệ thống QA, chiến lược chất lượng	2. Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, KĐCL	3. Năng lực khảo sát, tham vấn & tương tác với các bên liên quan	4. Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA	5. Năng lực chung QA và văn hóa chất lượng
1.	Đảng ủy, Ban Giám đốc Học viện	M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M4
2.	Thành viên Hội đồng Đảm bảo chất lượng, Hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4
3.	Trung tâm KT&ĐBCLGD					
	- Lãnh đạo Trung tâm phụ trách công tác QA	M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M4
	- Chuyên viên chuyên trách QA	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4
4.	Thành viên các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng; tổ đảm bảo chất lượng (khoa, viện, trung tâm, đơn vị chức năng)					
-	Tổ trưởng	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4
-	Thành viên	M2-M3	M2-M3	M2-M3	M2-M3	M2-M3

TT	VỊ TRÍ TRONG HỆ THỐNG IQA	CÁC NHÓM NĂNG LỰC/ MỨC NĂNG LỰC (Tối thiểu – Tối đa)				
		1. Năng lực pháp lý QA, quản trị hệ thống QA, chiến lược chất lượng	2. Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, KĐCL	3. Năng lực khảo sát, tham vấn & tương tác với các bên liên quan	4. Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA	5. Năng lực chung QA và văn hóa chất lượng
-	<i>Cán bộ phụ trách khảo sát, dữ liệu IMS/KPI</i>	M2-M3	M1-M3	M3-M4	M3-M4	M2-M3
-	<i>Đánh giá viên nội bộ</i>	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4
5.	Các đơn vị chuyên môn, đơn vị chức năng					
-	<i>Trưởng đơn vị</i>	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4	M3-M4
-	<i>Cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên phục vụ, cộng tác viên QA</i>	M2-M3	M2-M3	M2-M3	M1-M3	M1-M3
6.	Các bên liên quan			M2		M1

Điều 8. Các nhóm năng lực QA

1. Nhóm năng lực 1 - Năng lực pháp lý QA, quản trị hệ thống QA, hiểu chiến lược chất lượng

a) Định nghĩa:

Khả năng hiểu, phân tích, giải thích, vận dụng đúng các văn bản pháp luật, quy định, chuẩn mực quốc gia và quốc tế về đảm bảo chất lượng giáo dục, chiến lược chất lượng; tham mưu xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản nội bộ về quản trị chất lượng. Năng lực xây dựng hệ thống QA; nghiên cứu, đổi mới trong QA; thiết kế, áp dụng thử nghiệm, vận hành, cải tiến hệ thống IQA; quản trị rủi ro và kiểm soát sự tuân thủ theo mô hình quản trị chất lượng.

b) Phạm vi và thành phần năng lực:

Nhóm năng lực này dành cho các vị trí đảm nhận vai trò A (Accountable - Chịu trách nhiệm cuối cùng) / R (Responsible - Chịu trách nhiệm thực hiện), C (Consulted – Chịu trách nhiệm tham vấn) trong phân nhiệm RACI đối với quy trình lập kế hoạch, vận hành IQA, kiểm soát tuân thủ. Cụ thể:

- Nắm vững hệ thống văn bản pháp luật, quy định, chuẩn mực quốc gia (Luật Giáo dục đại học, các Nghị định, Thông tư, quy định về đảm bảo chất lượng,

kiểm định chất lượng) và quốc tế về QA, IQA. Hiểu và giải thích được các chuẩn mực quốc tế như ESG, AUN-QA, ASIIN, QAA,... Phân tích tiêu chuẩn kiểm định quốc gia và quốc tế; điều phối chuẩn bị minh chứng; xây dựng báo cáo phục vụ kiểm định.

- Hiểu và áp dụng yêu cầu bảo mật dữ liệu QA; quản trị quyền truy cập IMS; thực hiện DPIA (Data Protection Impact Assessment - Đánh giá tác động bảo vệ dữ liệu/ xử lý dữ liệu); phát hiện, kiểm soát sai lệch dữ liệu.

- Tìm hiểu, phân tích các mô hình QA tiên tiến trong và ngoài nước; thực hiện đối sánh (benchmarking) với các cơ sở giáo dục/ chương trình đào tạo khác; viết báo cáo QA (SAR, báo cáo tuân thủ, báo cáo KPI, báo cáo CAPA) theo chuẩn.

- Tham mưu xây dựng chiến lược và thiết kế mô hình QA của Học viện, luồng quy trình và hệ thống văn bản, quy trình, hướng dẫn, SOP; thiết lập cơ chế kiểm soát tuân thủ và quản trị rủi ro chất lượng; xây dựng báo cáo QA cấp Học viện và cơ chế giải trình.

- Tham gia xây dựng, rà soát – chuẩn hóa các chính sách, quy trình, các công cụ QA; tham mưu tích hợp, cập nhật các điểm mới của văn bản pháp luật, các chuẩn trong nước và quốc tế vào các quy định nội bộ của Học viện. Đề xuất và thử nghiệm các giải pháp cải tiến mới dựa trên bằng chứng.

- Thực hiện hoặc tham gia các đề tài, sáng kiến, dự án, hội thảo khoa học về QA; Cung cấp ý kiến pháp lý/chuẩn mực QA trong các cuộc họp, hội thảo.

- Quản trị hệ thống ĐBCL CSGD; hướng dẫn các đơn vị hiểu đúng vận dụng đúng các quy định về QA và thực hiện IQA; tổ chức kiểm soát tuân thủ, đánh giá mức độ vận hành hệ thống QA. Triển khai phân tích rủi ro chất lượng cấp hệ thống.

c) Yêu cầu mức năng lực đối với vị trí/vai trò/ phân nhiệm

- Cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên phục vụ, cộng tác viên QA:
Mức M1

- Thành viên các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng, Cán bộ phụ trách khảo sát, dữ liệu IMS/KPI: Mức M2.

- Trưởng các đơn vị có vai trò R, C, I trong RACI, chuyên viên chuyên trách QA của Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, tổ trưởng các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng, đánh giá viên nội bộ: Mức M3.

- Đảng ủy, Ban Giám đốc Học viện, Thành viên Hội đồng Đảm bảo chất lượng, Hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT, lãnh đạo Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phụ trách công tác QA có trách nhiệm A trong RACI: Mức M4.

2. Nhóm năng lực 2 - Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, kiểm định chất lượng

a) Định nghĩa:

Khả năng tự đánh giá cơ sở giáo dục (CSGD)/ chương trình đào tạo (CTĐT), thu thập minh chứng, thực hiện báo cáo tự đánh giá (SAR), báo cáo kết quả cải tiến, khắc phục các điểm tồn tại sau kiểm định chất lượng (CAPA), đánh giá nội bộ, vận hành chu trình cải tiến liên tục theo mô hình PDCA, CAPA và tham gia, phối hợp hoạt động kiểm định/đánh giá ngoài; đảm bảo tính khách quan, độc lập, dựa trên minh chứng.

b) Phạm vi và thành phần năng lực:

Nhóm năng lực này dành cho các vị trí đảm nhận vai trò A, R, C trong phân nhiệm RACI đối với hoạt động đảm bảo chất lượng, tự đánh giá, đối sánh, cải tiến, nâng cao chất lượng. Cụ thể:

- Hiểu cấu trúc, yêu cầu và phương pháp tự đánh giá, quy trình đánh giá nội bộ và kiểm định ngoài theo các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng CSGD/CTĐT trong nước và quốc tế.

- Sử dụng chuẩn quốc gia và quốc tế để đối sánh mức độ đáp ứng tiêu chuẩn, xác định điểm mạnh tồn tại.

- Sử dụng thành thạo mẫu SAR, rubric đánh giá, hướng dẫn chấm điểm đối với các tiêu chuẩn, tiêu chí.

- Nhận diện và kiểm soát rủi ro minh chứng; đối soát dữ liệu SA; tuân thủ bảo mật dữ liệu trên IMS.

- Lập kế hoạch tự đánh giá CSGD/ CTĐT và chuẩn bị triển khai kế hoạch.

- Thiết kế và triển khai khảo sát; phân tích dữ liệu, viết báo cáo kết quả khảo sát các bên liên quan phục vụ báo cáo tự đánh giá SAR. Tổ chức thu thập minh chứng; mã hóa, quản lý minh chứng khoa học, đầy đủ, nhất quán. Viết báo cáo tự đánh giá CSGD/ CTĐT (SAR) theo quy trình quy định, có mô tả - phân tích - đối sánh và đề xuất cải tiến; rà soát, đối chiếu minh chứng với báo cáo tự đánh giá để đảm bảo đầy đủ, nhất quán.

- Xây dựng kế hoạch PDCA, CAPA. Theo dõi, đánh giá hiệu quả thực hiện kế hoạch sau đánh giá. Báo cáo tình hình thực hiện cải tiến chất lượng.

- Chủ trì viết SAR; huấn luyện các đơn vị viết SAR, thực hiện kế hoạch CAPA.

- Tổ chức và tham gia đánh giá nội bộ. Thực hiện đánh giá đột xuất khi có yêu cầu.

- Phối hợp chuẩn bị và làm việc với các đoàn đánh giá ngoài của các tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục; chuẩn bị, thực hiện phỏng vấn, quan sát, cung cấp thông tin, minh chứng theo yêu cầu của đoàn đánh giá ngoài, Hội đồng kiểm định chất lượng CSGD/CTĐT.

c) Yêu cầu mức năng lực đối với vị trí/vai trò/ phân nhiệm

- Thu thập minh chứng, nhập liệu đúng chuẩn: Mức M1

- Viết phần SAR đơn giản: Mức M2.

- Phân tích nguyên nhân – đề xuất CAPA: Mức M3.

- Chủ trì viết SAR, huấn luyện các đơn vị: Mức M4.

3. Nhóm năng lực 3 - Năng lực khảo sát & tương tác bên liên quan

a) Định nghĩa:

Khả năng thiết kế khảo sát, thành thạo công cụ IMS khảo sát (phân quyền, đối soát, mã hóa dữ liệu, lưu trữ và bảo mật; xuất báo cáo theo mẫu chuẩn); tổ chức khảo sát, tham vấn các bên liên quan (người học, cựu người học, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng...); triển khai thu thập; xử lý, phân tích dữ liệu, báo cáo kết quả khảo sát, tham vấn, tư vấn khai thác kết quả khảo sát để phục vụ cải tiến chất lượng liên tục (CQI)

b) Phạm vi và thành phần năng lực:

Nhóm năng lực này dành cho các vị trí đảm nhận vai trò A, R, C trong phân nhiệm RACI đối với hoạt động thu thập minh chứng, thực hiện khảo sát các bên liên quan, đối soát dữ liệu, hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng (IMS, KPI, dữ liệu). Cụ thể:

- Xây dựng kế hoạch khảo sát hằng năm; thiết kế bảng hỏi, thang đo phù hợp mục tiêu của từng loại hình khảo sát.

- Đảm bảo độ giá trị và độ tin cậy của công cụ khảo sát; kiểm soát sai lệch (bias); đảm bảo tỷ lệ phản hồi tối thiểu.

- Triển khai khảo sát đa kênh, tăng tỷ lệ phản hồi và độ tin cậy của các phản hồi từ người học, giảng viên, cựu SV, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng.

- Thu thập, xử lý dữ liệu, phân tích dữ liệu khảo sát, phân tích xu hướng, phân tích đa chiều, so sánh theo benchmark, phát hiện bất thường dữ liệu.

- Tổ chức tham vấn các bên liên quan theo chuẩn: xác định nhóm/ đối tượng tham vấn, phương pháp tham vấn, tần suất, hồ sơ minh chứng; tổng hợp ý kiến theo biểu mẫu chuẩn.

- Viết báo cáo kết quả khảo sát và đề xuất cải tiến. Công bố và giải trình kết quả khảo sát.

- Tham mưu khai thác dữ liệu khảo sát cho điều chỉnh chương trình đào tạo, cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ.

c) Yêu cầu mức năng lực đối với vị trí/vai trò/ phân nhiệm

- Thành viên các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng, cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên phục vụ, cộng tác viên QA, các bên liên quan: Mức M2.

- Thành viên Hội đồng Đảm bảo chất lượng, Hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT, Trưởng các đơn vị có trách nhiệm R và C trong RACI, chuyên viên chuyên trách QA của Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, cán bộ phụ trách khảo sát, dữ liệu IMS/KPI, tổ trưởng các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng, đánh giá viên nội bộ: Mức M3.

- Đảng ủy, Ban Giám đốc Học viện, lãnh đạo Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phụ trách công tác QA có trách nhiệm A trong RACI: Mức M4.

4. Nhóm năng lực 4 - Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA (Digital QA Competency)

a) Định nghĩa:

Khả năng vận hành hệ thống số, quản trị, bảo mật dữ liệu đảm bảo chất lượng trên hệ thống IMS, KPI, dashboard; nhận diện sai lệch dữ liệu; phân tích hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu.

b) Phạm vi và thành phần năng lực:

Nhóm năng lực này dành cho các vị trí đảm nhận vai trò A, R, C, I trong phân nhiệm RACI đối với hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng (IMS, KPI, dữ liệu). Cụ thể:

- Thực hiện đúng quy định an toàn, bảo mật IMS: phân quyền truy cập, phân quyền dữ liệu QA, mã hóa dữ liệu, nhật ký thao tác, lưu trữ an toàn.

- Chuẩn hóa dữ liệu theo Data Dictionary: định nghĩa trường dữ liệu, tần suất trách nhiệm đơn vị; kiểm soát tính nhất quán dữ liệu.

- Nhận diện và đánh giá rủi ro dữ liệu QA; xây dựng biện pháp giảm thiểu rủi ro theo quy trình DPIA và đề xuất xử lý kịp thời.

- Quản lý, đối soát minh chứng, dữ liệu QA trên hệ thống IMS và các cơ sở dữ liệu liên quan; Định kỳ cập nhật, tổng hợp dữ liệu QA vào hệ thống.

- Thực hiện phân tích mô tả (descriptive), phân tích nguyên nhân (diagnostic), phân tích xu hướng KPI (trend) và đề xuất cảnh báo sớm.

- Tích hợp và kết nối dữ liệu giữa LMS – MIS – IMS; phát hiện sai lệch dữ liệu và đưa ra cảnh báo; báo cáo dữ liệu, dashboard gửi các đơn vị và lãnh đạo Học viện để phục vụ quản trị.

c) Yêu cầu mức năng lực đối với vị trí/vai trò/ phân nhiệm

- Cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên phục vụ, cộng tác viên QA: Mức M1.

- Thành viên các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng: Mức M2.

- Trưởng các đơn vị có trách nhiệm R, C và I trong RACI, thành viên Hội đồng Đảm bảo chất lượng, Hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT, chuyên viên chuyên trách QA của Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, tổ trưởng các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng; cán bộ phụ trách khảo sát, dữ liệu IMS/KPI, đánh giá viên nội bộ: Mức M3.

- Đảng ủy, Ban Giám đốc Học viện, Lãnh đạo Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phụ trách công tác QA có trách nhiệm A trong RACI: Mức M4.

5. Nhóm năng lực 5 - Năng lực chung QA và Năng lực văn hóa chất lượng

a) Định nghĩa:

Khả năng giao tiếp, phối hợp, tư duy phân tích, giải quyết vấn đề; kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc; năng lực viết báo cáo QA chuẩn hóa (SAR, khảo sát, CAPA), sử dụng minh chứng để lập luận; xử lý xung đột và điều phối hợp QA; năng lực giao tiếp trong kiểm định ngoài (EQA Communication); và khả năng xây dựng, lan tỏa và duy trì văn hóa chất lượng trong Học viện, bảo đảm sự tham gia của mọi thành viên vào hoạt động QA và CQI.

b) Phạm vi và thành phần năng lực:

Nhóm năng lực này dành cho toàn bộ các vị trí trong phân nhiệm RACI và các bên liên quan tham gia/ phối hợp trong hoạt động đảm bảo chất lượng, kiểm định chất lượng. Cụ thể:

- Tư duy phản biện, tư duy hệ thống, giải quyết vấn đề và tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp, minh bạch.

- Có khả năng lập kế hoạch, quản lý thời hạn, sắp xếp ưu tiên để đáp ứng tiến độ SAR, khảo sát, KPI, CAPA.

- Năng lực viết báo cáo chất lượng theo mẫu và tiêu chuẩn kiểm định; sử dụng minh chứng để lập luận.

- Năng lực xử lý bất đồng, tạo đồng thuận trong đánh giá nội bộ, điều phối phiên họp đánh giá minh chứng,

- Làm việc nhóm, tham gia/ hỗ trợ điều phối các nhóm tự đánh giá, đánh giá nội bộ.

- Giao tiếp hiệu quả với giảng viên, chuyên gia, doanh nghiệp, sinh viên. Thúc đẩy sự tham gia của giảng viên, sinh viên, doanh nghiệp vào các hoạt động đảm bảo chất lượng của Học viện.

- Thực hiện giao tiếp chất lượng với đoàn đánh giá ngoài, trình bày báo cáo và kết quả cải tiến.

- Nhận diện và truyền thông các giá trị, nguyên tắc của văn hóa chất lượng của Học viện qua tổ chức các hoạt động hội thảo, ngày hội chất lượng,... Lồng ghép QA trong mọi hoạt động chuyên môn và quản trị.

- Đề xuất sáng kiến thúc đẩy văn hóa chất lượng tại đơn vị. Ghi nhận và nhân rộng các điển hình tốt về QA.

- Chủ động học tập, tham gia các khóa bồi dưỡng về QA và kỹ năng mềm.

c) Yêu cầu mức năng lực đối với vị trí/vai trò/ phân nhiệm

- Cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên phục vụ, cộng tác viên QA, các bên liên quan: Mức M1.

- Thành viên các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng, cán bộ phụ trách khảo sát, dữ liệu IMS/KPI: Mức M2.

- Thành viên Hội đồng Đảm bảo chất lượng, Hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT, trưởng các đơn vị, chuyên viên chuyên trách QA của Trung tâm

Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, tổ trưởng các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng, đánh giá viên nội bộ: Mức M3.

- Đảng ủy, Ban Giám đốc Học viện, Lãnh đạo Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phụ trách công tác QA có trách nhiệm A trong RACI: Mức M4.

Điều 9. Các mức độ năng lực (M1 – M4)

1. M1 (Mức 1) – Nhận biết

a) Yêu cầu

- Nhận diện được yêu cầu của công việc.
- Hiểu các khái niệm, tiêu chuẩn, văn bản pháp luật, quy định, chuẩn mực quốc gia và quốc tế liên quan đến QA.
- Thực hiện công việc theo hướng dẫn chi tiết, cần giám sát, đôn đốc thường xuyên.

- Cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên phục vụ, cộng tác viên QA, các bên liên quan phải đạt mức M1 trở lên.

b) Mức 1 của các nhóm năng lực (NL)

- NL1 - Năng lực pháp lý và quản trị QA: Hiểu quy định.
- NL2 - Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, KĐCL: Thu thập minh chứng.
- NL3 - Năng lực khảo sát, tham vấn & tương tác với các bên liên quan: Nhập liệu, khảo sát.

- NL4 - Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA: Nhập IMS.

- NL5 - Năng lực chung QA và văn hóa chất lượng: Tuân thủ.

2. M2 (Mức 2) – Thực hiện

a) Yêu cầu

- Thực hiện công việc độc lập theo quy trình
- Hoàn thành nhiệm vụ đúng hạn và đúng yêu cầu chất lượng.
- Có thể giải thích nội dung công việc, yêu cầu quy trình cho đồng nghiệp cùng nhóm.

b) Mức 2 của các nhóm năng lực

- NL1 - Năng lực pháp lý và quản trị QA: Thực hiện tuân thủ.

- NL2 - Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, KĐCL: Viết phần SAR.

- NL3 - Năng lực khảo sát, tham vấn & tương tác với các bên liên quan: Phân tích cơ bản.

- NL4 - Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA: Đối soát.

- NL5 - Năng lực chung QA và văn hóa chất lượng: Giao tiếp.

3. M3 (Mức 3) – Thành thạo

a) Yêu cầu

- Kiểm tra, hướng dẫn, giám sát người khác thực hiện công việc QA.

- Phân tích, đánh giá và đề xuất cải tiến quy trình, công cụ, chỉ số QA.

- Chủ động phối hợp với các đơn vị dẫn dắt nhóm tự đánh giá/đánh giá nội bộ.

- Lãnh đạo các đơn vị, thành viên Hội đồng Đảm bảo chất lượng, Hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT, chuyên viên chuyên trách QA của Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, tổ trưởng các tổ/ tiểu ban chuyên trách CTĐT, KHCN, dịch vụ cộng đồng, tổ đảm bảo chất lượng, đánh giá viên nội bộ phải đạt mức M3 trở lên.

b) Mức 3 của các nhóm năng lực

- NL1 - Năng lực pháp lý và quản trị QA: Xây dựng SOP.

- NL2 - Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, KĐCL: Phân tích nguyên nhân.

- NL3 - Năng lực khảo sát, tham vấn & tương tác với các bên liên quan: Thiết kế khảo sát.

- NL4 - Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA: Phân tích KPI.

- NL5 - Năng lực chung QA và văn hóa chất lượng: Điều phối.

4. M4 (Mức 4) – Chuyên gia

a) Yêu cầu

- Tư vấn, thiết kế hệ thống, chính sách, quy trình QA cấp Học viện.

- Đào tạo, phát triển nhân sự QA; làm nòng cốt trong các đoàn tự đánh giá; tham gia các đoàn đánh giá ngoài của các Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục.

- Chủ trì tự đánh giá, các dự án cải tiến chất lượng hoặc dự án nghiên cứu và đổi mới QA cấp Học viện.

- Lãnh đạo Học viện, Lãnh đạo Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phụ trách công tác QA phải đạt mức M4

b) Mức 4 của các nhóm năng lực

- NL1 - Năng lực pháp lý và quản trị QA: Thiết kế hệ thống IQA.

- NL2 - Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, KĐCL: Chủ trì tự đánh giá.

- NL3 - Năng lực khảo sát, tham vấn & tương tác với các bên liên quan: Tư vấn chiến lược.

- NL4 - Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA: Dự báo xu hướng.

- NL5 - Năng lực chung QA và văn hóa chất lượng: Lãnh đạo QA.

5. Thang đo năng lực QA

TT	NHÓM NĂNG LỰC	MỨC NĂNG LỰC			
		M1	M2	M3	M4
1.	NL1. Năng lực pháp lý QA, quản trị hệ thống QA, chiến lược chất lượng	Hiệu quy định	Thực hiện tuân thủ	Xây dựng SOP	Thiết kế hệ thống IQA
2.	NL2. Năng lực tự đánh giá, đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, KĐCL	Thu thập minh chứng, nhập liệu đúng chuẩn	Viết phân SAR đơn giản	Phân tích nguyên nhân – đề xuất CAPA	Chủ trì viết SAR, huấn luyện các đơn vị
3.	NL3. Năng lực khảo sát, tham vấn & tương tác với các bên liên quan	Nhập liệu khảo sát đầy đủ, chính xác	Phân tích cơ bản	Thiết kế khảo sát	Tư vấn chiến lược
4.	NL4. Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA	Nhập IMS	Đối soát	Phân tích KPI	Dự báo xu hướng
5.	NL5. Năng lực chung QA và văn hóa chất lượng	Tuân thủ	Giao tiếp	Điều phối	Lãnh đạo QA

Điều 10. Cơ chế và tần suất đánh giá mức độ năng lực

1. Cơ chế đánh giá năng lực

- Mỗi vị trí trong hệ thống IQA được quy định mức năng lực tối thiểu và tối đa, phân công nhiệm vụ theo bản đồ RACI của Quy định đảm bảo chất lượng hiện hành của Học viện; mức năng lực tương ứng với vai trò R hoặc A, C hoặc I trong từng quy trình đảm bảo chất lượng.

- Việc đánh giá mức độ năng lực được dựa trên minh chứng: Báo cáo SAR, kết quả khảo sát, dữ liệu IMS/KPI, mức độ hoàn thành CAPA, kết quả đánh giá nội bộ và kết quả kiểm định chất lượng CSGD/CTĐT.

- Kết quả đánh giá ở mức 80% trở lên so với KPI QA và kế hoạch công tác đảm bảo chất lượng hàng năm được coi là **đạt** và có thể thực hiện nâng cấp năng lực khi đạt các yêu cầu quy định ở Điều 11 của Quy định này.

- Hồ sơ năng lực theo từng nhóm năng lực được lưu trữ và cập nhật trên IMS; hệ thống tự động cảnh báo khi năng lực không đạt yêu cầu.

- Kết quả đánh giá năng lực được sử dụng để phục vụ công tác quy hoạch – bố trí – đào tạo – bổ nhiệm nhân sự làm công tác QA.

b) Tần suất đánh giá mức độ năng lực

- Học viện triển khai đánh giá năng lực hàng năm; đánh giá lại trước mỗi chu kỳ tự đánh giá – kiểm định chất lượng.

Điều 11. Điều kiện nâng cấp mức độ năng lực (M1 – M4)

1. Điều kiện nâng cấp mức độ năng lực

a) Nhóm năng lực 1 - Năng lực pháp lý QA, quản trị hệ thống QA

- Từ M1 → M2: Hoàn thành các khóa học QA cơ bản theo kế hoạch của Học viện; nắm vững các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trong nước và của AUN-QA.

- Từ M2 → M3: Tham gia tối thiểu 02 kỳ tự đánh giá hoặc kiểm định; soạn SOP.

- Từ M3 → M4: Chủ trì thiết kế hoặc cải tiến hệ thống QA; tham gia đào tạo QA.

b) Nhóm năng lực 2 - Năng lực tự đánh giá nội bộ, cải tiến chất lượng, kiểm định chất lượng

- M1 → M2: Hoàn thành khóa tập huấn kỹ năng viết SAR.

- M2 → M3: Tham gia ≥ 2 đoàn đánh giá nội bộ.

- M3 → M4: Chủ trì ≥ 1 SAR CTĐT hoặc CSGD hoặc 01 dự án cải tiến chất lượng.

c) Nhóm năng lực 3 - Năng lực khảo sát & tương tác bên liên quan

- M1 → M2: Tham gia 1–2 khảo sát thực tế; tổ chức ≥ 01 đợt tham vấn các bên liên quan/ năm.

- M2→M3: Viết ≥ 1 báo cáo phân tích có ≥ 02 đề xuất cải tiến nâng cao chất lượng.

- M3→M4: Thiết kế bộ khảo sát chuẩn. Tạo được 1 mạng lưới các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng lao động, cựu người học sẵn sàng tham vấn, đóng góp ý kiến, tham gia khảo sát.

d) Nhóm năng lực 4 - Năng lực dữ liệu & chuyển đổi số QA

- M1→M2: Thành thạo IMS cơ bản.

- M2→M3: Tạo ≥ 1 dashboard phân tích.

- M3→M4: Thiết kế dữ liệu/KPI toàn viện.

e) Nhóm năng lực 5 - Năng lực chung QA và Năng lực văn hóa chất lượng

- M1→M2: Hoàn thành ≥ 01 khóa kỹ năng mềm cơ bản.

- M2→M3: Hướng dẫn ≥ 1 đồng nghiệp; tổ chức ≥ 01 hoạt động hội thảo, ngày hội truyền thông về văn hóa chất lượng của Học viện.

- M3→M4: Chủ trì ≥ 2 đánh giá nội bộ (CSGD hoặc CTĐT). Có ≥ 01 sáng kiến thúc đẩy văn hóa chất lượng của Học viện/ năm.

2. Các trường hợp nâng cấp khi có thể kiểm định viên hoặc giấy chứng nhận hoàn thành khóa bồi dưỡng nghiệp vụ kiểm định viên giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm

- Cán bộ đảm bảo chất lượng ở mức M1, M2 có chứng chỉ/ giấy chứng nhận hoàn thành khóa bồi dưỡng nghiệp vụ kiểm định viên giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm do các Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục được Bộ Giáo dục và Đào tạo cấp phép hoạt động cấp hoặc có thể kiểm định viên giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm do Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo cấp được nâng lên Mức năng lực 3 (mức tối đa của vị trí) đối với cả 5 nhóm năng lực.

- Cán bộ đảm bảo chất lượng có vai trò R hoặc A trong bản đồ RACI của Quy định đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục có năng lực Mức 3, có thể kiểm định viên giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm do Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo cấp được nâng lên Mức năng lực 4 đối với cả 5 nhóm năng lực.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Ban Giám đốc Học viện

1. Ban hành, chỉ đạo triển khai và giám sát thực hiện Quy định Khung năng lực đảm bảo chất lượng trong toàn Học viện.
2. Chỉ đạo xây dựng chiến lược đảm bảo chất lượng và phát triển đội ngũ cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng phù hợp với chiến lược phát triển của Học viện.
3. Phê duyệt kế hoạch đánh giá năng lực QA định kỳ và kế hoạch tuyển dụng nhân sự QA, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực QA do Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục đề xuất.
4. Chỉ đạo các đơn vị trong Học viện bố trí nhân sự phù hợp với yêu cầu năng lực QA theo quy định tại Điều 5 của Quy định này.
5. Xem xét, quyết định các biện pháp nâng cao năng lực QA, khen thưởng hoặc xử lý đối với các đơn vị, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ đảm bảo chất lượng.

Điều 13. Hội đồng Đảm bảo chất lượng

1. Tư vấn cho Ban Giám đốc Học viện trong việc định hướng, phát triển hệ thống đảm bảo chất lượng và khung năng lực QA của Học viện.
2. Chỉ đạo các nội dung báo cáo kết quả đánh giá năng lực QA và đề xuất của Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.
3. Tham gia giám sát việc triển khai hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA) và việc áp dụng Khung năng lực QA trong toàn Học viện.
4. Tham mưu, đề xuất cho Lãnh đạo Học viện các chính sách, giải pháp nhằm nâng cao năng lực đội ngũ QA, thúc đẩy văn hóa chất lượng, cải tiến liên tục và nâng cao hiệu quả hoạt động đảm bảo chất lượng.

Điều 14. Trung tâm Khảo thí & ĐBCLGD

1. Là đầu mối tham mưu, hướng dẫn và tổ chức triển khai Khung năng lực QA trong toàn Học viện.
2. Lựa chọn nhân sự đủ năng lực, đề xuất Lãnh đạo Học viện phê duyệt danh sách nhân sự tham gia các nhiệm vụ QA của Học viện (tự đánh giá CSGD/CTĐT, đánh giá nội bộ, kiểm định chất lượng, khảo sát và tham vấn các bên liên quan,...).

2. Xây dựng, trình Lãnh đạo Học viện ban hành kế hoạch đánh giá, đánh giá lại năng lực QA. Tổ chức đánh giá năng lực cho cán bộ QA theo kế hoạch được duyệt.

3. Cập nhật dữ liệu, hồ sơ năng lực QA vào hệ thống thông tin – dữ liệu IMS/KPI

4. Tổng hợp, báo cáo kết quả đánh giá năng lực QA cho Ban Giám đốc, Hội đồng Đảm bảo chất lượng.

5. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị triển khai các nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển năng lực QA được giao tại Quy định đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục.

6. Đề xuất khen thưởng, kỷ luật đối với các đơn vị, cá nhân làm nhiệm vụ QA.

Điều 15. Các đơn vị chuyên môn, đơn vị chức năng; Tổ đảm bảo chất lượng trong Học viện

1. Triển khai rà soát, đánh giá năng lực QA của cán bộ trong đơn vị theo Khung năng lực quy định tại văn bản này.

2. Cử nhân sự có đủ năng lực tham gia nhiệm vụ QA theo yêu cầu của Học viện.

3. Đăng ký kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực QA cho viên chức, người lao động của đơn vị, đảm bảo đáp ứng yêu cầu mức năng lực tối thiểu của mỗi vị trí trong hệ thống IQA.

4. Phối hợp với Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục triển khai kế hoạch đánh giá năng lực và kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực QA hằng năm của Học viện; cung cấp minh chứng, hồ sơ năng lực QA theo yêu cầu của Học viện.

Điều 16. Cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng (bao gồm: thành viên Tổ ĐBCL, thành viên Hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT, đánh giá viên nội bộ, cán bộ phụ trách IMS/KPI)

1. Chủ động nghiên cứu, học tập, đăng ký tham dự các khóa đào tạo - bồi dưỡng nâng cao năng lực QA. Mỗi cán bộ QA phải nắm rõ vai trò R/A/C/I của mình trong từng quy trình QA và thực hiện nhiệm vụ theo phân quyền.

2. Thực hiện các nhiệm vụ QA được giao tại Quy định đảm bảo chất lượng CSGD;

3. Thực hiện và hoàn thành các chỉ số KPI QA và Kế hoạch công tác QA được giao hằng năm/ Kế hoạch tự đánh giá CSGD/CTĐT; Kế hoạch đánh giá năng lực và Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực QA hằng năm của Học viện.

4. Cung cấp minh chứng năng lực QA theo yêu cầu của Học viện.

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu phát có vướng mắc hoặc cần cập nhật quy định, văn bản mới của cấp trên, các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm báo cáo, đề xuất Giám đốc Học viện (thông qua đầu mối Trung tâm KT&ĐBCLGD) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp. /

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



PGS. TS. Trần Quang Anh

PHỤ LỤC

CÁC THUẬT NGỮ, TỪ NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT (Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-HV ngày / /2025 của Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

1. Chữ viết tắt

Viết tắt	Tên đầy đủ	Giải thích
QA	Quality Assurance	Đảm bảo chất lượng
IQA	Internal Quality Assurance	Đảm bảo chất lượng nội bộ
EQA	External Quality Assurance	Đảm bảo chất lượng bên ngoài
PDCA	Plan – Do – Check – Act	Chu trình cải tiến liên tục
AUN-QA	ASEAN University Network – Quality Assurance	Mạng lưới đảm bảo chất lượng ĐH ASEAN
ESG	European Standards and Guidelines	Tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng châu Âu
ASIIN	Accreditation Agency for Degree Programs in Engineering, Informatics, Natural Sciences and Mathematics	Tổ chức kiểm định quốc tế của Đức
QAA	Quality Assurance Agency (UK)	Cơ quan đảm bảo chất lượng Vương quốc Anh
CTĐT	Chương trình đào tạo	Curriculum/Study Program
CSGD	Cơ sở giáo dục	Higher Education Institution
SAR	Self-Assessment Report	Báo cáo tự đánh giá
SOP	Standard Operating Procedure	Quy trình tác nghiệp chuẩn
KPI	Key Performance Indicator	Chỉ số đánh giá hiệu quả
IMS	Information Management System	Hệ thống quản lý thông tin / minh chứng
LMS	Learning Management System	Hệ thống quản lý học tập
MIS	Management Information System	Hệ thống thông tin quản lý
CAPA	Corrective and Preventive Action	Hành động khắc phục và phòng ngừa
CDIO	Conceive – Design – Implement – Operate	Khung chuẩn đào tạo kỹ thuật
ISO	International Organization for Standardization	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế

Viết tắt	Tên đầy đủ	Giải thích
EQF	European Qualification Framework	Khung trình độ châu Âu
VQF	Vietnam Qualifications Framework	Khung trình độ quốc gia Việt Nam
TTKT&ĐBCL	Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng	Đơn vị chuyên trách QA tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

2. Thuật ngữ

Thuật ngữ	Định nghĩa chuẩn hóa
Đảm bảo chất lượng (QA)	Hệ thống các chính sách, quy trình, cơ chế, công cụ nhằm đảm bảo và cải tiến chất lượng đào tạo – nghiên cứu – phục vụ người học.
Đánh giá nội bộ (Internal Audit)	Hoạt động kiểm tra định kỳ mức tuân thủ và mức đạt chất lượng của đơn vị theo bộ tiêu chuẩn hoặc quy trình đã ban hành.
Đánh giá ngoài (External Review)	Hoạt động đánh giá độc lập bởi tổ chức/đoàn chuyên gia ngoài cơ sở giáo dục.
Báo cáo tự đánh giá (SAR)	Báo cáo tổng hợp mô tả – phân tích – minh chứng – đánh giá mức đạt chuẩn – kế hoạch cải tiến.
Minh chứng (Evidence)	Tài liệu, dữ liệu, hồ sơ chứng minh nội dung báo cáo/đánh giá là chính xác.
Liên tục cải tiến (Continuous Improvement)	Hoạt động nâng cao chất lượng theo chu trình PDCA và dựa trên minh chứng.
Quy trình tác nghiệp chuẩn (SOP)	Quy định chi tiết cách thực hiện một hoạt động QA nhằm đảm bảo thống nhất và chất lượng.
Đối sánh (Benchmarking)	So sánh với chuẩn/kỳ vọng/best-practice để xác định mức đạt và cải tiến.
Rủi ro chất lượng (Quality Risk)	Sự kiện có thể ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng hoạt động đào tạo/QA.
Ma trận năng lực (Competency Matrix)	Bảng mô tả năng lực theo vị trí việc làm và theo mức độ M1–M4.
Đánh giá năng lực (Competency Assessment)	Xác định mức đạt năng lực của cá nhân thông qua câu hỏi, bài tập, minh chứng.

Các bên liên quan (Stakeholders)	Nhóm có ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng bởi chất lượng đào tạo (SV, GV, DN, cựu SV, xã hội).
Khảo sát các bên liên quan	Thu thập ý kiến phản hồi về mức độ hài lòng của các bên liên quan để cải tiến chất lượng dịch vụ/đào tạo.
Kiểm định chất lượng	Quá trình đánh giá theo bộ tiêu chuẩn quốc gia/quốc tế và được cấp chứng nhận.
Hồ sơ minh chứng (Evidence Portfolio)	Bộ tài liệu có cấu trúc, được mã hóa và lưu trữ tập trung phục vụ tự đánh giá/đánh giá ngoài.
Chuẩn thông tin dữ liệu QA	Bộ quy định về cấu trúc, định dạng, mã hóa, phân quyền và trách nhiệm quản trị dữ liệu.
Văn hóa chất lượng	Giá trị, nhận thức, thái độ và hành vi hướng đến chất lượng của toàn thể đơn vị.