

Số: 03 /BC-ĐHSĐ

Hải Dương, ngày 07 tháng 04 năm 2016

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện vận hành QMS ISO 9001:2008 quý I năm 2016 Phương hướng thực hiện quý II năm 2016

#### I. Kết quả thực hiện vận hành QMS ISO 9001:2008 trong quý I/2016

##### 1. Báo cáo thực hiện vận hành QMS ISO 9001:2008 hàng tháng của các đơn vị

- Các đơn vị thực hiện báo cáo đúng hạn.
- Các đơn vị lập và thực hiện kế hoạch sát với kế hoạch của nhà trường và đúng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị.

##### 2. Kiểm soát việc thực hiện giải quyết các yêu cầu theo chế độ một cửa và đúng hạn của các đơn vị/cá nhân, của sinh viên

- Có 256 VB/CV đến, 62 VB/CV đi, 02 BC, 211 QĐ+KH+TB nội bộ được tiếp nhận và phát hành đúng quy định, đúng thời hạn.

- Có 07 phiếu yêu cầu cho 94 lượt ĐV/CN thực hiện hoàn thành đúng hạn.

##### 3. Tổ chức thăm dò mức hài lòng của CBVC/HSSV về chất lượng phục vụ

Tổ chức thăm dò mức hài lòng của CBVC/HSSV về chất lượng phục vụ của các phòng: NCKH&HTQT, CTSV, HĐT&XTVL, TCHC, KHKT; Trạm y tế: tổng số phiếu phát ra là 1548 phiếu, tổng số phiếu thu về 1545 phiếu, số phiếu không hợp lệ là 3 phiếu.

Kết quả cụ thể:

- Thăm dò lần 1: P.NCKH&HTQT: 86.3% (mục tiêu chất lượng  $\geq 94\%$ )
- Thăm dò lần 2: P.CTTS: 83.5%, P.CTSV: 82.5%, P.HĐT&XTVL: 87.7%, P.TCHC: 91.7%, P.KHKT: 89.5%.

- Kết quả thăm dò (sau 2 lần):

P.CTTS: 85.6% (mục tiêu chất lượng  $\geq 90\%$ ), P.CTSV: 87.7% (mục tiêu chất lượng  $\geq 93\%$ ), P.HĐT&XTVL: 87.3 (mục tiêu chất lượng  $\geq 85\%$ ); P.TCHC: 90.2% , P.KHKT: 87.8%.

- Trạm y tế: 96.5%

##### 4. Tổng hợp kết quả thực hiện MTCL của các đơn vị

TT	Đơn vị	Mục tiêu chất lượng số									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Ban ISO	100	100	24.6	80	64	70	70.7	59.2	100	60
2.	P.TCHC	70	100	100	100	70					
3.	P.QTĐS	70	70	70	70	69					
4.	P.TCKT	100	70	70	100	100	43.1				
5.	P.NCKH&HTQT	92	100	70	70	70	60				
6.	P.KT&ĐBCL	31.9	66.6	100	100	100	65				
7.	P.KH&ĐT	100	72.7	80	80	80	80				



## 6. Triển khai thăm dò mức hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy các học phần.

- Tổ chức thăm dò mức hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy các học phần với tổng số 388 lượt giảng viên/388 lượt học phần.

- Tổng số phiếu phát ra là 12077 phiếu, tổng số phiếu thu về là 11444 phiếu, số phiếu không hợp lệ là 0 phiếu.

**Kết quả cụ thể như sau:**

TT	Tên khoa	Tổng số lượt giảng viên được thăm dò	Tổng số lượt học phần đã thăm dò	Mức hài lòng trung bình	Xếp loại
1.	Khoa Điện	42	42	84.0	Loại
2.	Khoa Cơ khí	50	50	84.0	Tốt
3.	Khoa DL&NN	59	59	85.0	Tốt
4.	Khoa GDCT&TC	25	25	84.0	Tốt
5.	Khoa Kinh tế	62	62	86.6	Tốt
6.	Khoa ĐT-TH	41	41	86.0	Tốt
7.	Khoa TP&HH	41	41	88.0	Tốt
8.	Khoa May, TT&GD	31	31	85.0	Tốt
9.	Khoa KHCB	9	9	79.0	Khá
10.	Khoa Ô tô	28	28	84.0	Tốt
<b>Tổng</b>		<b>388</b>	<b>388</b>	<b>84.6</b>	

**\* Nhận xét:**

- Nhìn chung, mức hài lòng trung bình của sinh viên về chất lượng giảng dạy học phần của các khoa đào tạo đạt từ 84% trở lên, riêng khoa KHCB mức hài lòng trung bình khoa đạt 79%. Đa số sinh viên hài lòng về nội dung bài giảng, phương pháp giảng dạy, tác phong sư phạm, hiệu quả bài giảng qua từng tiết giảng của học phần.

- Bên cạnh đó, một số học phần giảng dạy của giảng viên kết quả thăm dò chưa cao như:

+ Khoa DL&NN: tiếng anh ngành tài chính ngân hàng (lớp TCNH-DK3, giảng viên: Ngô Thị Mỹ Bình, kết quả thăm dò: 64%), tiếng anh cơ bản 1 (lớp DK5-NTQ, giảng viên: Phạm Thị Huyền Trang, kết quả thăm dò: 66%).

+ Khoa Cơ khí: đồ án tổ chức thi công (lớp DK5LT-KTXD, giảng viên: Ngô Trung Kiên, kết quả thăm dò: 49%).

+ Khoa ĐT-TH: tin học đại cương (lớp DK5-D5, giảng viên: Nguyễn Thị Bích Ngọc, kết quả thăm dò: 69%).

+ Khoa Kinh tế: marketing dịch vụ tài chính (lớp TCNH-DK3, giảng viên: Phạm Thị Ngọc Mai, kết quả thăm dò: 65%).

**\* Đề xuất, kiến nghị:**

- Các khoa đào tạo đôn đốc nhắc nhở sinh viên đánh giá các học phần trên phần mềm quản lý đào tạo đảm bảo đúng kế hoạch.

- Đối với các học phần kết quả thăm dò chưa cao yêu cầu các khoa chỉ ra nguyên nhân, giải pháp khắc phục nhằm nâng cao hiệu quả các tiết giảng của học phần.

## 7. Tổng hợp báo cáo về tình hình dạy - học trên lớp

Tổng hợp báo cáo tình hình dạy - học của các lớp đại học, cao đẳng các khóa, kết quả cụ thể như sau:

TT	Đơn vị	Mục tiêu chất lượng số									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	P.Đào tạo	70	100	75	70	60	80	70			
9.	P.CTTS	100	100	-	100	70					
10.	P.HTĐT&XTVL	80	-	100	50	81.3	80	66.5	100		
11.	P.CTSV	50	85	100	70	78.3					
12.	Trạm Y tế	30	70	70	30						
13.	K.Điện	100	70	65	100	70	50	70			
14.	K.Cơ khí	100	70	100	60	61.8	44.6	70			
15.	K.DL&NN	100	71	87.5	70	70	70	70	60		
16.	K.GDCT&TC	88	95	100	70	40	80				
17.	K.Kinh tế	100	83	65	63	70	70	75			
18.	K.ĐT-TH	66.7	80	70	100	70	70	70			
19.	K.May, TT&GD	70	60	60	65	70	70	70			
20.	K.Ô tô	35	75	60	-	65	70	50	60		
21.	K.KHCB	100	70	85	100	90	80				
22.	K.TP&HH	85	78.5	70	70	70	70	70			

**\* Nhận xét:**

- Tính đến 31/03/2016 kết quả thực hiện MTCL của trường và các đơn vị đã hoàn thành, đảm bảo đúng theo kế hoạch đề ra. Toàn trường có 27 mục tiêu của 16 đơn vị đã hoàn thành 100% , kết quả cụ thể như sau:

+ Có 02 đơn vị hoàn thành 03 mục tiêu: P.KT&ĐBCL, P.TCHC.

+ Có 07 đơn vị hoàn thành 02 mục tiêu: Ban ISO, P.HTĐT&XTVL, P.CTTS, P.TCKT, khoa Điện, Cơ khí, KHCB.

+ Có 07 đơn vị hoàn thành 01 mục tiêu: P.NCKH&HTQT, P.KH&ĐT, P.CTSV, khoa GDCT&TC, ĐT-TH, DL&NN, Kinh tế.

- Đơn vị có 01 mục tiêu chưa thực hiện là P.HTĐT&XTVL, P.CTTS do chưa đến thời gian thực hiện.

- Trong tháng 1, MTCL số 1 của P.TCKT: "*Thanh toán lương và thu nhập tăng thêm hàng tháng cho công chức, viên chức trước ngày 15 hàng tháng*" không đảm bảo thời gian, đơn vị đã làm phiếu hành động phòng ngừa và hoàn thành đúng hạn.

- Trong tháng 2, MTCL số 2 của khoa GDCT&TC: "*Có 2÷4 đề tài NCKH được nghiệm thu trước 25/02/2016 đạt loại khá trở lên*" không đảm bảo thời gian, khoa đã làm giấy đề nghị xin ý kiến của Ban Giám hiệu lùi thời gian bảo vệ trước ngày 10/3/2016 và đã hoàn thành đúng hạn.

**\* Đề xuất, kiến nghị**

- Các đơn vị bám sát vào các mốc thời gian trong kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng đảm bảo hoàn thành đúng hạn.

- Các mục tiêu chất lượng không khả thi năm học 2015-2016 của các đơn vị, của trường, yêu cầu các đơn vị chỉ ra nguyên nhân, giải pháp khắc phục đảm bảo việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm học tiếp theo không tái diễn.

- Ban chỉ đạo QMS ISO 9001:2008 rà soát, xem xét tính cần thiết, hợp lý các TTQT, yêu cầu các đơn vị biên soạn lại các TTQT cho phù hợp với tình hình thực tế của nhà trường.

TT	Tên đơn vị	Tỷ lệ % các thông số chất lượng				
		P1	P2	P3	P4	P5
1.	Khoa Điện	97.4	0.0	100	100	100
2.	Khoa Cơ khí	97.1	0.0	100	100	100
3.	Khoa DL&NN	99.0	0.0	100	100	100
4.	Khoa GDCT&TC	98.5	0.0	100	100	96.8
5.	Khoa Kinh tế	97.3	0.0	100	100	100
6.	Khoa ĐTTH	97.4	0.0	100	100	100
7.	Khoa May, TT&GD	98.0	0.0	100	100	100
8.	Khoa ÔTô	97.7	0.0	100	100	100
9.	Khoa TP&HH	98.9	0.0	100	100	41.2
10.	Khoa KHCB	98.0	0.0	100	100	95.0
<b>Trung bình cộng</b>		<b>97.9</b>	<b>0.0</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>93.3</b>

Qua bảng tổng hợp kết quả toàn trường rút ra các nhận xét sau:

- ① Tỷ lệ sinh viên hiện diện trên lớp (P1) toàn trường đạt 97,9%.
- ② Mức độ biến động của buổi giảng so với thời khoá biểu (P2) toàn trường là 0.0 %
- ③ Tỷ lệ số buổi học bắt đầu và kết thúc đúng giờ (P3) toàn trường đạt 100%.
- ④ Tỷ lệ số buổi học khai thác sử dụng PTTBĐDDH (P4) toàn trường đạt 100%
- ⑤ Tỷ lệ số buổi học thảo luận hay thực hành học phần (P5) toàn trường đạt 93,3%.

## II. Phương hướng, nhiệm vụ triển khai thực hiện trong quý II/2016

1. Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của sinh viên đại học liên thông khóa 5, đại học chính quy khóa 3, cao đẳng chính quy khóa 9 về chất lượng đào tạo khóa học.
2. Tổ chức kiểm tra, giám sát, đôn đốc quá trình thực hiện MTCL năm học 2015-2016 của các đơn vị, của trường.
3. Lập và triển khai kế hoạch đánh giá nội bộ quý II/2016 theo tiêu chuẩn QMS ISO 9001:2008; tổng hợp kết quả sau đánh giá; triển khai khắc phục các NC, nhận xét (nếu có).
4. Triển khai thăm dò mức hài lòng của CBVC/HSSV về chất lượng phục vụ của phòng: KH&ĐT, TCKT, Đào tạo, KT&ĐBCL, NCKH&HTQT, QTĐS, CTTS và thăm dò mức hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy các học phần theo kế hoạch.
5. Lập và triển khai kế hoạch xây dựng MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm học 2016-2017.
6. Lập và triển khai kế hoạch vận hành QMS ISO 9001:2008 quý III/2016.
7. Lập và triển khai kế hoạch đánh giá tái chứng nhận lần 3
8. Kiểm soát việc thực hiện giải quyết các yêu cầu theo chế độ một cửa và đúng hạn của các đơn vị/cá nhân; của sinh viên.
9. Tổng hợp và báo cáo định kỳ về vận hành hệ thống quản lý chất lượng./. **LB**

**Nơi nhận:**

- Đại diện lãnh đạo;
- Các đơn vị Phòng, Khoa, Trạm;
- Lưu VT, KT&ĐBCL.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



**TS. Vũ Quang Thập**