


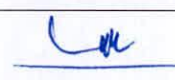

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

**QUY TRÌNH
QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI
CHẤT LƯỢNG**

Mã hiệu : QT.PKĐ.01

Lần ban hành : 01

Ngày hiệu lực: 24/06/2019

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Hồng Nhật Minh P. KT&ĐBCLĐT	Phan Nhất Linh P. Trưởng Phòng KT&ĐBCLĐT	Trần Thị Mỹ Diệu Hiệu trưởng
Chữ ký			
Ngày ký	24/6/2019	24/6/2019	24/6/2019



 VANLANG UNIVERSITY	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKD.01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 2/13

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	4
2.1. Đối tượng áp dụng	4
2.2. Trách nhiệm áp dụng	4
3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ, TÀI LIỆU THAM KHẢO	4
3.1. Định nghĩa và thuật ngữ	4
3.2. Chữ viết tắt	5
3.3. Tài liệu viện dẫn	5
4. NỘI DUNG	5
4.1. Lưu đồ	5
4.2. Diễn giải	8
Hồ sơ lưu	13
Phụ lục đính kèm	13

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKD.01 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 4/13

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được thiết lập nhằm hướng dẫn cho các đơn vị cách thức:

- Xác định các mối nguy, rủi ro và cơ hội tiềm ẩn cũng như các biện pháp để kiểm soát các mối nguy chất lượng liên quan.
- Xác định mục tiêu, chương trình hành động để đạt mục tiêu về chất lượng trong tất cả các quá trình giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ và quản lý của Trường Đại học Văn Lang.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Đối tượng áp dụng

Tất cả các quá trình giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ và quản lý của Trường Đại học Văn Lang.

2.2. Trách nhiệm áp dụng

Tất cả đơn vị thuộc Trường Đại học Văn Lang có trách nhiệm thực hiện đúng quy trình này.

3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ, TÀI LIỆU THAM KHẢO

3.1. Định nghĩa và thuật ngữ

- **Bên hữu quan:** cá nhân hoặc nhóm có ảnh hưởng đến hoặc bị ảnh hưởng bởi quyết định hoặc hoạt động của tổ chức (3.2.3 ISO 9001:2015).
- **Biện pháp kiểm soát (BPKS):** là những biện pháp được thực hiện nhằm loại trừ hoặc giảm thiểu các mối nguy để giảm thiểu rủi ro chất lượng có thể xảy ra và/hoặc để nắm bắt cơ hội về chất lượng.
- **BPKS cải tiến:** là các BPKS khác với các BPKS hiện hành được đưa ra hoặc bổ sung, hoặc muốn cải tiến BPKS hiện hành nhằm giảm mức độ rủi ro có ý nghĩa xuống mức chấp nhận bằng các giải pháp mức độ nghiêm trọng của rủi ro và/hoặc giảm tần suất xảy ra.
- **KPIs (Key Performance Indicators):** chỉ số đo lường kết quả thực hiện quá trình.
- **Mối nguy và rủi ro**
 - **Mối nguy:** là nguồn gốc, tình trạng, yếu tố của hoạt động hoặc sự kết hợp của các yếu tố này, có khả năng gây ra sự sai lệch so với kết quả mong đợi.
 - **Rủi ro (RR):** hậu quả của một sự không chắc chắn (3.7.9 ISO 9000:2015).

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKD.01 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 5/13

- **Rủi ro chấp nhận được:** Rủi ro đã được giảm đến mức tổ chức có thể chấp nhận được trong đó có xem xét đến các nghĩa vụ pháp lý và theo chính sách.
- **Rủi ro và cơ hội có ý nghĩa (RR và/hoặc CHCYN):** là rủi ro và/hoặc cơ hội có hoặc có thể gây tác động có ý nghĩa đến chất lượng hoặc có ảnh hưởng đến việc cải tiến HTQL.
- **Nhà thầu/nhà cung cấp:** là người không phải nhân viên của đơn vị nhưng được yêu cầu để thực hiện các công việc/dịch vụ trong phạm vi đơn vị.
 - Các giảng viên thỉnh giảng, cộng tác viên khác của Trường.
 - Các công việc/dịch vụ có thể được nhà thầu/nhà cung cấp thực hiện thường xuyên hay không thường xuyên.

3.2. Chữ viết tắt


- **CH** : Cơ hội
- **CL** : Chất lượng
- **ĐDLĐ** : Đại diện Lãnh đạo.
- **HTQL** : Hệ thống quản lý
- **RR** : Rủi ro
- **VLU** : Trường Đại học Văn Lang.

3.3. Tài liệu viện dẫn

- ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp luật về chất lượng hiện hành liên quan đến hoạt động của Trường.

4. NỘI DUNG

4.1. Lưu đồ

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu, văn bản liên quan
1	Ban giám hiệu Trưởng đơn vị		Bảng xác định quá trình, chỉ số đo lường quá trình hệ thống quản lý chất lượng (BM.QT.PKD.01.01) Biên bản cuộc họp chuyên môn Kế hoạch hàng năm của các đơn vị Bảng phân công nhiệm vụ, chức năng của từng đơn vị


	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.01 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 6/13

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu, văn bản liên quan
2	Ban giám hiệu Trưởng đơn vị	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Xác định nhu cầu nhận diện, đánh giá/đánh giá lại rủi ro, cơ hội có ý nghĩa </div>	Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02).
3	Ban giám hiệu Trưởng đơn vị	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Phân công nhóm nhận diện, đánh giá/đánh giá lại rủi ro, cơ hội có ý nghĩa </div>	Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02). Biên bản cuộc họp, các giải trình khi bảo vệ Kế hoạch hàng năm với Hội đồng quản trị. Bảng phân công nhiệm vụ của đơn vị.
4	Ban giám hiệu Trưởng đơn vị Nhóm đánh giá	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Xác định rủi ro và cơ hội chất lượng tiềm ẩn & các biện pháp kiểm soát liên quan </div>	Hướng dẫn xác định mối nguy, rủi ro, cơ hội CL theo cách tiếp cận theo quá trình (HD.PKĐ.01). Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02).
5	Nhóm được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Xác định rủi ro và cơ hội chất lượng có ý nghĩa Thiết lập mục tiêu, chương trình chất lượng </div>	Bảng xác định quá trình, chỉ số đo lường quá trình hệ thống quản lý chất lượng (BM.QT.PKĐ.01.01). Mục tiêu, chương trình hành động để đạt mục tiêu CL (BM.QT.PKĐ.01.03).



**QUY TRÌNH
QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI
CHẤT LƯỢNG**

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu, văn bản liên quan
6	Trưởng Phòng KT&ĐBCLĐT Ban giám hiệu		Bảng xác định quá trình, chỉ số đo lường quá trình hệ thống quản lý chất lượng (BM.QT.PKĐ.01.01). Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02).
7	Trưởng đơn vị		Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02).
8	Ban giám hiệu Trưởng đơn vị		Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chương trình chất lượng hàng quý.
9	Trưởng đơn vị		Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02). Báo cáo kết quả đánh giá lại rủi ro và cơ hội của các đơn vị; Báo cáo hiệu lực các biện pháp rủi ro và cơ hội. Bảng rà soát các chương trình hành động đã đề ra liên quan đến bối cảnh/dự án.
10	Các đơn vị		Quyết định số 757/2018/QĐ-ĐHVL V/v Quy định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu của Trường Đại học Văn Lang

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 8/13

4.2. Diễn giải

4.2.1 Xác định các quá trình thuộc HTQL chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị

Tùy thuộc vào ảnh hưởng của các bối cảnh bên trong và bên ngoài của Trường, các yêu cầu các bên hữu quan; chiến lược phát triển của Trường, chức năng nhiệm vụ được giao:

- Ban giám hiệu xác định các quá trình liên quan đến bối cảnh và phân công các đơn vị thực hiện trong Bảng xác định quá trình, chỉ số đo lường quá trình hệ thống quản lý chất lượng (BM.QT.PKĐ.01.01) thuộc trách nhiệm Ban giám hiệu và/hoặc trong các Biên bản cuộc họp chuyên môn, Kế hoạch hàng năm giao cho các đơn vị.
- Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm xác định các quá trình liên quan thuộc phạm vi hoạt động của đơn vị mình vào Bảng xác định quá trình, chỉ số đo lường quá trình hệ thống quản lý chất lượng (BM.QT.PKĐ.01.01).

4.2.2 Xác định nhu cầu nhận diện, đánh giá/đánh giá lại rủi ro, cơ hội có ý nghĩa

Ban giám hiệu, trưởng các đơn vị/bộ phận có trách nhiệm đối với việc thực hiện nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị mình vào Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02):

- Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001 cho các hoạt động, quá trình thuộc đơn vị quản lý.
- Có yêu cầu đột xuất của cơ quan quản lý hoặc Ban giám hiệu.
- Có sự thay đổi về các yêu cầu luật pháp, tiêu chuẩn áp dụng, cơ cấu tổ chức, nhân sự, hệ thống, quy trình, vật tư sử dụng, ảnh hưởng đến chất lượng các đầu ra mong đợi của các quá trình thuộc đơn vị quản lý.
- Ghi nhận sự việc sau khi xảy ra sự cố chất lượng.
- Tiến hành công việc phát sinh, không thường xuyên, không được dự đoán trước và chưa được cập nhật.

Hoạt động đánh giá lại các rủi ro chất lượng (cột 13 - Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02) của Ban giám hiệu, trưởng các đơn vị/bộ phận được thực hiện định kỳ, trước ngày 31/12 hàng năm.

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 9/13

4.2.3 Phân công nhóm nhận diện, đánh giá/đánh giá lại rủi ro, cơ hội có ý nghĩa

- Ban giám hiệu chịu trách nhiệm xác định các rủi ro và cơ hội của bối cảnh và phân công các đơn vị thực hiện trong Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02) thuộc trách nhiệm Ban Giám hiệu và /hoặc trong các Biên bản cuộc họp, các giải trình khi bảo vệ Kế hoạch hàng năm với Hội đồng quản trị.
- Các đơn vị được phân công xác định các rủi ro liên quan đến các yêu cầu luật pháp và yêu cầu của các bên hữu quan về chất lượng (nếu có) và báo cáo lên Ban giám hiệu bằng văn bản.
- Trưởng đơn vị chịu trách nhiệm xác định các rủi ro và cơ hội của các quá trình liên quan đến trách nhiệm của đơn vị mình; phân công nhân sự thực hiện việc:
 - Nhận diện mối nguy, rủi ro và cơ hội chất lượng, biện pháp kiểm soát tương ứng; và thực hiện xác định rủi ro cơ hội có ý nghĩa của đơn vị;
 - Đánh giá, xác định lại rủi ro và/hoặc cơ hội có ý nghĩa.

Việc nhận diện và/hoặc xác định lại phải được thực hiện bởi nhóm nhận diện/đánh giá (tối thiểu 02 thành viên). Các thành viên này đã được đào tạo, hướng dẫn về phương pháp nhận diện, đánh giá; có kinh nghiệm và am hiểu về quá trình/hoạt động được nhận diện/ đánh giá.

4.2.4 Xác định rủi ro và cơ hội chất lượng tiềm ẩn và các biện pháp kiểm soát liên quan

- Ban giám hiệu chịu trách nhiệm xác định các rủi ro và cơ hội, và các chương trình hành động cần thiết, để giải quyết rủi ro và/hoặc cơ hội của bối cảnh và các quá trình thuộc trách nhiệm của Ban giám hiệu và cập nhật khi có thay đổi.
- Căn cứ vào tính chất và phạm vi hoạt động của các đơn vị; các mối nguy, rủi ro và cơ hội chất lượng liên quan đến các quá trình, hoạt động và khu vực quản lý hoặc tham gia của các đơn vị mà Trưởng đơn vị hoặc Nhóm nhận diện/đánh giá được nhận dạng và xác định trong biểu mẫu Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02) như sau:
 - Mối nguy chất lượng tiềm ẩn được xác định là các mối nguy chất lượng chính ảnh hưởng đến các quá trình mà đơn vị quản lý hoặc tham gia. Mối nguy chất lượng được điền vào cột (3).

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKD.01 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 10/13

- Các rủi ro và cơ hội tiềm ẩn - xuất phát từ mối nguy tương ứng, được điền tương ứng vào cột (4) và cột (5).
- Các “Biện pháp kiểm soát hiện hành” nhằm phòng ngừa rủi ro; loại trừ hoặc giảm thiểu mối nguy tương ứng; hoặc phát huy, nắm bắt cơ hội chất lượng (nếu có), đang áp dụng tại đơn vị được điền vào cột số (6).
- Các văn bản, tài liệu của trường và các yêu cầu của các bên hữu quan (nếu có) liên quan đến BPKS hiện hành và viện dẫn vào cột số (7). Đánh giá rủi ro được ghi vào cột số (8).

4.2.5 Xác định rủi ro và cơ hội chất lượng có ý nghĩa và thiết lập mục tiêu, chương trình chất lượng


Việc xác định rủi ro và/hoặc cơ hội chất lượng có ý nghĩa đối với đơn vị (cột 8) có thể thực hiện bằng một trong hai cách sau:

- Phương pháp định tính: Rủi ro hoặc cơ hội chất lượng (liên quan đến mối nguy tiềm ẩn) được **đánh giá/xác định** là “có ý nghĩa” (một cách) định tính thông qua sự đồng thuận của các chuyên gia trong nhóm đánh giá về mức độ rủi ro, dựa trên cơ sở bản chất của mối nguy tiềm ẩn và quá trình/hoạt động đó. Trong trường hợp này, các cột R, F, S để trống;
- Phương pháp định lượng (áp dụng đối với các rủi ro có thể có được các số liệu theo dõi, thống kê về “tần suất xảy ra rủi ro (F) và “Mức độ nghiêm trọng của rủi ro” (S): Nhóm đánh giá thực hiện đánh giá mức độ rủi ro **R** thông qua hai yếu tố **F** (tần suất xảy ra rủi ro) và **S** (mức độ nghiêm trọng) căn cứ vào mức độ tác động vào mục tiêu mong đợi của quá trình hoặc của hệ thống quản lý (Phụ lục 3 - Tiêu chí tần suất rủi ro (F) và Mức độ nghiêm trọng của rủi ro (S)).

Việc đánh giá rủi ro chất lượng giúp xác định rủi ro có **chấp nhận được** hay không. Rủi ro chấp nhận được là rủi ro có được kiểm soát bằng các Biện pháp Kiểm soát hiện hành và không tác động mạnh đến hệ thống.

Các rủi ro không chấp nhận được hoặc cơ hội cải tiến sẽ được xác định là **có ý nghĩa** và ghi nhận bằng dấu “x” vào cột (9).

Khi một rủi ro được xác định là “có ý nghĩa”, Nhóm nhận diện/đánh giá phải xác định **Biện pháp kiểm soát cải tiến** tương ứng với mối nguy/rủi ro đó vào cột (10). BPKS cải tiến là các BPKS không nằm trong các BPKS hiện hành được đưa ra nhằm giảm rủi ro có ý nghĩa xuống mức “chấp nhận được” bằng các giải pháp làm giảm mức độ nghiêm trọng của rủi ro và/hoặc giảm tần suất xảy ra rủi ro.

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKD.01 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 11/13

Các rủi ro và/hoặc cơ hội chất lượng có ý nghĩa được xác định là cơ sở để đơn vị thiết lập Mục tiêu chất lượng và chương trình hành động để đạt mục tiêu chất lượng của đơn vị.

Ban giám hiệu căn cứ vào định hướng chiến lược và kết quả hoạt động của năm trước (bao gồm, kết quả đánh giá rủi ro và cơ hội có ý nghĩa của các đơn vị) đề ra mục tiêu, chương trình hành động để đạt mục tiêu chất lượng của Trường cho năm tiếp theo và thông báo cho các đơn vị toàn Trường.

Căn cứ vào mục tiêu và định hướng của Ban giám hiệu; kết quả hoạt động năm trước; kết quả đánh giá rủi ro và cơ hội liên quan đến việc thực hiện các quá trình liên quan; các đơn vị thiết lập mục tiêu, chương trình hành động để đạt mục tiêu của đơn vị mình.

4.2.6 Phê duyệt

- **Trưởng đơn vị** có trách nhiệm rà soát và ký xác nhận vào Bảng nhận diện quá trình, Bảng nhận dạng Rủi ro & Cơ hội chất lượng; Mục tiêu, chương trình hành động để đạt mục tiêu của bộ phận mình phụ trách để đảm bảo tính chính xác và phù hợp với thực tế tại bộ phận trước khi chuyển kết quả cho Phòng Tổng hợp.
- Phòng KT&ĐBCLĐT có trách nhiệm kiểm tra kết quả đánh giá của các bộ phận. Nếu:
 - o Đầy đủ, chính xác sẽ chuyển cho **Ban giám hiệu** phê duyệt.
 - o Nếu chưa phù hợp sẽ phản hồi cho đơn vị để điều chỉnh.

4.2.7 Nhận thức rủi ro và cơ hội chất lượng có ý nghĩa, mục tiêu, chương trình hành động để đạt mục tiêu chất lượng

Trưởng các bộ phận có **trách nhiệm** đảm bảo:

- Tất cả CBCNV trong bộ phận mình phụ trách **nhận thức** được các mối nguy và RR-CH CL liên quan đến công việc được phân công và khu vực làm việc, đặc biệt là các RR-CH có ý nghĩa.
- Các biện pháp kiểm soát đã được xác định được CBCNV **hiểu rõ và thực hiện**. Có thể thực hiện bằng cách huấn luyện/đào tạo nội bộ, dán thông báo tại từng khu vực làm việc,...
- **Thông báo** cho các nhà thầu, sinh viên, học viên, hoặc khách thăm quan có liên quan để họ hiểu rõ những rủi ro có ý nghĩa có thể có ở những khu vực đến làm việc/tham quan/thực tập và biện pháp kiểm soát tương ứng.

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.01 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 12/13

4.2.8 Thực hiện và theo dõi kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng và hiệu lực các biện pháp kiểm soát của các bộ phận và đơn vị

- Trưởng các đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm đảm bảo các BPKS hiện hành và BPKS cải tiến đã đề ra được **tích hợp và thực hiện** đầy đủ.
- Trưởng các đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm **triển khai thực hiện** mục tiêu và chương trình chất lượng của đơn vị/bộ phận mình phụ trách và báo cáo cho Phòng Tổng hợp và Phòng KT&ĐBCLĐT kết quả thực hiện Mục tiêu, Chương trình chất lượng hàng quý.

Việc thực hiện các BPKS đã đề ra sẽ được **kiểm tra** thông qua các hoạt động đánh giá nội bộ và bên ngoài.

4.2.9 Xem xét và cập nhật

Trưởng các đơn vị/bộ phận thành lập nhóm đánh giá để tiến hành **đánh giá lại** các RR-CH chất lượng định kỳ 1 năm/lần trước ngày 31/12 hàng năm, và/hoặc khi có một trong các điều kiện sau:

- Hoạt động, sản phẩm/dịch vụ mới;
- Yêu cầu mới của pháp luật, cơ quan quản lý, Ban giám hiệu;
- Thay đổi về tiêu chuẩn kỹ thuật, cơ cấu tổ chức, nhân sự, hệ thống, quy trình, thiết bị, vật tư sử dụng, thao tác thực hiện,...;
- Khiếu nại đúng của người học, hoặc các bên hữu quan về chất lượng;
- Xảy ra sự cố về chất lượng;
- Có các dự án mới hoặc các công việc phát sinh. Kết quả đánh giá lại được điền vào cột số (13) của Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02).

Trưởng đơn vị chịu trách nhiệm **xem xét** kết quả đánh giá lại, đặc biệt là các thay đổi so với kết quả trước. Kết quả đánh giá lại sẽ được sử dụng làm cơ sở cho vòng đánh giá tiếp theo.

Việc đánh giá lại các rủi ro chất lượng (cột 13 - Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị (BM.QT.PKĐ.01.02) được thực hiện định kỳ, **trước ngày 31/12** hằng năm. Báo cáo kết quả đánh giá lại rủi ro và cơ hội của các đơn vị; Báo cáo hiệu lực các biện pháp rủi ro và cơ hội, Bảng rà soát các chương trình hành động đã đề ra liên quan đến bối cảnh/dự án của chu kỳ mới phải được trình phê duyệt **trước ngày 30/01** của năm tiếp theo.

4.2.10 Lưu hồ sơ

Các đơn vị lưu văn bản và các biểu mẫu liên quan tại đơn vị của mình theo Quy định lưu trữ văn bản được Nhà trường ban hành.

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: QT.PKĐ.01 Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO & CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 24/06/2019 Trang: 13/13

Hồ sơ lưu

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu (Nếu có)	Trách nhiệm lưu/Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Bảng xác định quá trình, chỉ số đo lường quá trình hệ thống quản lý chất lượng	BM.QT.PKĐ.01.01	Các đơn vị /ĐDLĐ	Vĩnh viễn
2	Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị.	BM.QT.PKĐ.01.02	Các đơn vị /ĐDLĐ	Vĩnh viễn
3	Mục tiêu, Chương trình hành động để đạt mục tiêu chất lượng & kết quả thực hiện	BM.QT.PKĐ.01.03	Các đơn vị /ĐDLĐ	Vĩnh viễn

Phụ lục đính kèm

1. Bảng xác định quá trình, chỉ số đo lường quá trình hệ thống quản lý chất lượng.
2. Bảng nhận dạng các mối nguy, rủi ro và cơ hội về chất lượng; đánh giá rủi ro chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị.
3. Mục tiêu, chương trình hành động để đạt mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện.
4. Hướng dẫn xác định mối nguy, rủi ro, cơ hội chất lượng theo cách tiếp cận theo quá trình.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG	Mã hiệu: BM.QT.PKĐ.01.03
MỤC TIÊU, CHƯƠNG TRÌNH HÀNH ĐỘNG ĐỂ ĐẠT MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	Lần ban hành: 01 Ngày hiệu lực: 24/6/2019

NĂM HỌC:

Đơn vị:

Người cập nhật	Người xem xét	Phê duyệt:
Ngày :	Ngày :	Ngày :

STT	Mục tiêu	Đo lường		Chương trình hành động	Nguồn lực	Trách nhiệm		Thời hạn		Tần suất báo cáo cho BGH
		Cách đo lường	Chỉ tiêu			Chính	Hỗ trợ	Bắt đầu	Kết thúc	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)		(8)		(9)



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ
RỦI RO VÀ CƠ HỘI
CHẤT LƯỢNG**

Mã hiệu : HD.PKĐ.01

Lần ban hành : 01

Ngày hiệu lực : 24/06/2019

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Hồng Nhật Minh P. KT&ĐBCLĐT	Phan Nhật Linh P. Trưởng Phòng KT&ĐBCLĐT	Trần Thị Mỹ Diệu Hiệu trưởng
Chữ ký			
Ngày ký	24/6/2019	24/6/2019	24/6/2019





1. ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Việc đánh giá rủi ro (Risk level) dựa trên cơ sở đánh giá tần suất xảy ra (Frequency) của mỗi nguy và mức độ nghiêm trọng (Severity) của hậu quả theo công thức:

$$\text{Rủi ro} = \text{Tần suất} \times \text{Mức độ nghiêm trọng}$$

$$R_i = F_i \times S_i$$

Trong đó, F_i , S_i và R_i được quy định trong các *Bảng tần suất*, *Bảng Mức độ nghiêm trọng* và *Ma trận rủi ro*.

Bảng 1 Tần suất xảy ra (F_i)

Tần suất xảy ra	Hiếm khi xảy ra	Ít khi xảy ra	Thỉnh thoảng xảy ra	Thường xuyên xảy ra
Tiêu chí	Xảy ra ≤ 1 lần/3 năm	Xảy ra ≤ 1 lần/năm	Xảy ra ≥ 1 lần/quý	Xảy ra ≥ 1 lần/tháng
Mức độ (F)	1	2	3	4

Bảng 2 Mức độ nghiêm trọng (S_i)

Yếu tố ảnh hưởng	Mức độ			
	1	2	3	4
Sự hài lòng của khách hàng bên ngoài hoặc khách hàng nội bộ	Đầu ra của công việc bị sai sót, nhưng vẫn được chấp nhận, hoặc nghiệm thu.	Rủi ro bị phàn nàn bằng miệng đến Trưởng phòng	Rủi ro làm phòng bị Ban giám hiệu/Hội đồng quản trị nhắc nhở, khiển trách do sinh viên khiếu nại, hay ảnh hưởng đến sự phù hợp của dịch vụ.	Bị sinh viên/các đơn vị trực thuộc gửi văn bản khiếu nại dẫn đến bị phạt hoặc bị các tổ chức truyền thông phản ảnh tiêu cực, ảnh hưởng đến uy tín của Trường
Ảnh hưởng đến khối lượng, tiến độ, chất lượng thực	Làm tăng thêm < 10% khối lượng công việc.	Làm tăng thêm từ 10% đến 30% khối lượng công việc	Làm tăng thêm trên 30% đến 50% khối lượng công việc	Làm tăng thêm trên 50% khối lượng công việc;



hiện công việc	Hoặc phải mất ít nhất thêm một tuần để hoàn thiện.	Hoặc phải mất ít nhất thêm một tháng để hoàn thiện.	Hoặc rủi ro làm tăng thời gian hoàn thiện lên 3 đến dưới 6 tháng.	Hoặc làm tăng thời gian hoàn thiện lên 6 tháng cho tới 1 năm.
Tồn thất tài sản	Làm mất hoặc suy giảm chức năng của tài sản cố định, trang thiết bị gây đình trệ hoặc ngừng hoạt động 1-3 ngày.	Làm mất hoặc suy giảm mạnh chức năng của tài sản cố định, trang thiết bị gây đình trệ hoặc ngừng hoạt động 1-2 tuần làm việc.	Gây hư hỏng, tổn thất tài sản cố định, trang thiết bị, gây đình trệ hoặc ngừng hoạt động 1-3 tháng.	Gây ra hư hỏng, tổn thất tài sản cố định, trang thiết bị, gây đình trệ hoặc ngừng hoạt động 3 tháng trở lên.
Vi phạm luật pháp	Không tuân thủ yêu cầu pháp luật bị phát hiện qua đánh giá nội bộ, nhưng chưa bị cơ quan chức năng nhắc nhở	Không tuân thủ yêu cầu pháp luật bị cơ quan chức năng nhắc nhở, cảnh cáo	Không tuân thủ yêu cầu pháp luật bị cơ quan chức năng xử phạt hành chính	Không tuân thủ yêu cầu pháp luật bị cơ quan chức năng phạt dừng hoạt động

Bảng 3 Ma trận xác định mức độ rủi ro (R_i)

Tần suất xảy ra (F_i) Mức độ nghiêm trọng (S_i)		Hiếm khi xảy ra	Ít khi xảy ra	Thỉnh thoảng xảy ra	Thường xuyên xảy ra
		1	2	3	4
	Điểm đánh giá				
Ảnh hưởng ít	1	1	2	3	4
Ảnh hưởng vừa phải	2	2	4	6	8
Ảnh hưởng lớn	3	3	6	9	12
Ảnh hưởng nghiêm trọng	4	4	8	12	16



Bảng 4 Phân loại mức độ rủi ro

Mức độ rủi ro	Điểm ưu tiên	Định nghĩa
Thấp	1-3 hoặc $R = 2 * 2$	Mức rủi ro chấp nhận được
Trung bình	4-8	Mức rủi ro chấp nhận được với điều kiện được kiểm soát thỏa đáng, có thể lập thành chương trình để cải tiến Hệ thống
Cao	9-16 hoặc $R = 8$ & $S = 4^*$	Mức rủi ro có ý nghĩa – Bắt buộc có Chương trình hành động thích hợp

Lưu ý:

- Nếu $S = 4$ và/hoặc có yêu cầu từ Ban giám hiệu, có yêu cầu của các bên hữu quan thì đơn vị phụ trách có thể lập biện pháp cải tiến cho các mức rủi ro Trung Bình hoặc Thấp.
- Khi đánh giá rủi ro cần xem xét tình trạng và hiệu quả của các biện pháp kiểm soát hiện hành. Nếu các biện pháp kiểm soát chưa có, không hiệu quả hoặc không đạt yêu cầu thì cần có các khuyến cáo và các hành động khắc phục kịp thời nhằm giảm thiểu các rủi ro xuống đến mức chấp nhận được.
- **Môi nguy chất lượng** cần xem xét và nếu được xác định là có ý nghĩa khi môi nguy cản trở việc đạt được sự phù hợp của sản phẩm thì đây là một cơ hội để cải tiến và đơn vị phụ trách cần phải có biện pháp cải tiến.

2. ĐÁNH GIÁ CƠ HỘI CHẤT LƯỢNG CÓ Ý NGHĨA

Cơ hội chất lượng được xác định qua việc cải tiến biện pháp kiểm soát hiện hành hoặc biện pháp cải tiến bổ sung để phòng ngừa rủi ro mà đơn vị xác định là có ý nghĩa để góp phần cải tiến HTQL chất lượng.

