	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số tài liệu : QT851- 03/VAWR
	<b>CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO</b>	Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 1/7
<b>VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM</b>		<b>ISO 9001:2015</b>

**NGƯỜI VIẾT**

NGUYỄN TÙNG PHONG

\_\_\_\_\_  
Ngày

\_\_\_\_\_  
Ký tên

**XEM XÉT**

TRẦN ĐÌNH HÒA

\_\_\_\_\_  
Ngày

\_\_\_\_\_  
Ký tên

**PHÊ DUYỆT**


NGUYỄN VŨ VIỆT

\_\_\_\_\_  
Ngày

\_\_\_\_\_  
Ký tên

**THEO DÕI SỬA ĐỔI**

TT	Ngày có hiệu lực	Nội dung sửa đổi	Số Y/C
1	01/9/2017	Ban hành lần đầu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	-/-
2			
3			
4			
5			

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số tài liệu : QT851- 03/VAWR
	<b>CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO</b>	Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 2/7
<b>VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM</b>		<b>ISO 9001:2015</b>

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất phương pháp, trách nhiệm, quyền hạn và các bước tiến hành để triển khai cung cấp dịch vụ đào tạo theo yêu cầu của Viện, của ngành, của các cơ quan, đơn vị.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả các khoá đào tạo ngắn hạn theo chức năng, nhiệm vụ của Viện và các đơn vị thuộc Viện. Các đơn vị thuộc Viện khi mở lớp đào tạo phải tuân theo quy định này.

Trung tâm Đào tạo và Hợp tác quốc tế hoặc các đơn vị trực thuộc Viện cung cấp dịch vụ đào tạo sau đây được gọi là đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo.

Khách hàng của dịch vụ đào tạo là: (i) cơ quan chủ quản giao nhiệm vụ; (ii) các đơn vị có nhu cầu đặt hàng trực tiếp; (iii) các chương trình/dự án có nhu cầu đào tạo.

Không áp dụng cho việc đào tạo chuyên ngành sau đại học mà Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam được cấp phép.

## 3. TÀI LIỆU THAM KHẢO


- ISO 9001: 2015
- Sổ tay chất lượng, mục tạo sản phẩm (mục 7)

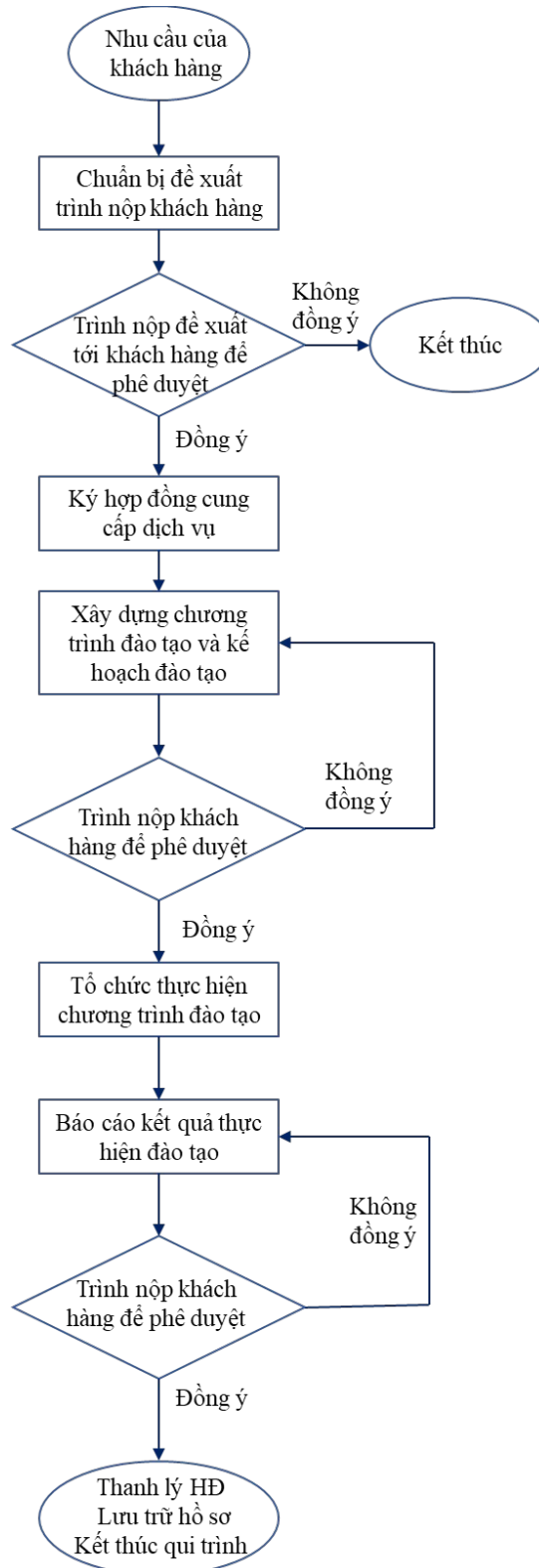
## 4. ĐỊNH NGHĨA (VIẾT TẮT)


- HTQT: Hợp tác quốc tế
- KHCV: Khoa học công nghệ
- TVGS: Tư vấn giám sát
- TNV: Thí nghiệm viên
- CNKT: Công nhân kỹ thuật

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ cung cấp dịch vụ đào tạo

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số tài liệu : QT851- 03/VAWR
	<b>CUNG CẤP DỊCH VỤ</b>	Lần ban hành : 01
<b>ĐÀO TẠO</b>		Ngày có hiệu lực : 01/9/2017
<b>VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM</b>		Trang 3/7
		<b>ISO 9001:2015</b>



	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số tài liệu : QT851- 03/VAWR
	<b>CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO</b>	Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 4/7
<b>VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM</b>		<b>ISO 9001:2015</b>

## 5.2 Mô tả lưu đồ

5.2.1 Nhu cầu của khách hàng được xác định trên cơ sở:

- (i) Nhiệm vụ được giao từ cơ quan chủ quản;
- (ii) Công văn/Thư đặt hàng trực tiếp của khách hàng;
- (iii) Thông báo mời thầu của các chương trình/dự án.

Trên cơ sở nhu cầu của khách hàng được xác định ở mục 5.2.1, đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo tiến hành thực hiện các bước tiếp theo của quy trình cung cấp dịch vụ đào tạo.

5.2.2 Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo chuẩn bị các tài liệu đề xuất theo yêu cầu của khách hàng và theo các qui định hiện hành. Tùy theo khách hàng mà các yêu cầu đề xuất cụ thể sẽ khác nhau.

5.2.3 Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo trình nộp đề xuất đã được chuẩn bị tại mục 5.2.2 tới khách hàng theo yêu cầu. Có hai trường hợp xảy ra:

(i) Khách hàng từ chối đề xuất của Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo thì sẽ kết thúc quy trình; và

(ii) Khách hàng đồng ý và phê duyệt đề xuất đã trình nộp thì Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ tiến hành bước tiếp theo trong quy trình.


5.2.4 Sau khi đề xuất của đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo được khách hàng phê duyệt, hai bên sẽ tiến hành thương thảo và ký hợp đồng cung cấp dịch vụ. Kết quả của bước này trong qui trình là: (i) Biên bản thương thảo hợp đồng; và (ii) Hợp đồng cung cấp dịch vụ đào tạo.

5.2.5 Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo xây dựng các chương trình và kế hoạch đào tạo theo yêu cầu của khách hàng để trình khách hàng phê duyệt trước khi thực hiện đào tạo. Nội dung của hoạt động xây dựng chương trình và kế hoạch đào tạo được xây dựng thành Báo cáo có cấu trúc như trong biểu mẫu BM01- QT851-03/VAWR kèm qui trình này.

Nếu khách hàng có yêu cầu cụ thể về Đánh giá nhu cầu đào tạo để phục vụ xây dựng các chương trình đào tạo thì đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ phải tiến hành hoạt động này. Nội dung đánh giá nhu cầu đào tạo tuân theo biểu mẫu BM02- QT851-03/VAWR kèm qui trình này.

Nội dung của các chương trình đào tạo được xây dựng theo biểu mẫu BM03- QT851-03/VAWR kèm qui trình này.

Nội dung kế hoạch đào tạo được xây dựng theo biểu mẫu BM04- QT851-03/VAWR kèm qui trình này.

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số tài liệu : QT851- 03/VAWR
	<b>CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO</b>	Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 5/7
<b>VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM</b>		<b>ISO 9001:2015</b>

5.2.6 Trình nộp Báo cáo xây dựng chương trình và kế hoạch đào tạo tới khách hàng để phê duyệt.

(i) Nếu Báo cáo chưa đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ quay trở lại bước 5.2.5 để điều chỉnh theo yêu cầu của khách hàng để Báo cáo được khách hàng phê duyệt;

(ii) Nếu khách hàng phê duyệt Báo cáo xây dựng chương trình và kế hoạch đào tạo thì đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ tiến hành bước tiếp theo trong quy trình.

5.2.7 Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo tổ chức thực hiện chương trình đào tạo

Hoạt động tổ chức thực hiện đào tạo gồm các bước cụ thể như sau:

- Xây dựng chương trình đào tạo chi tiết theo biểu mẫu BM05-QT851-03/VAWR kèm qui trình này;

- Chuẩn bị tài liệu đào tạo, giảng viên. Trong trường hợp đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo phải thuê giảng viên thì tuân thủ quy trình thuê chuyên gia hoặc cộng tác viên theo QT840-02/VAWR;

- Tổ chức thực hiện khóa đào tạo gồm các nội dung công việc sau đây:

+ Ổn định tổ chức lớp, cử ban cán sự lớp, chia tổ nếu thấy cần thiết để quản lý.

+ Giới thiệu giáo viên, nội dung học tập với lớp, điểm danh.

+ Lấy ý kiến đánh giá của học viên về khóa đào tạo. Phiếu lấy ý kiến theo BM 06- QT851-03/VAWR kèm theo theo qui trình này;

+ Tổ chức bế giảng (công bố kết quả, đánh giá quá trình học tập, phát chứng chỉ nếu có)


Sau khi bế giảng, Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo có trách nhiệm tập hợp hồ sơ lưu bao gồm cả chứng từ quyết toán lớp học, chuẩn bị cho lớp mới. Việc lưu trữ hồ sơ được thực hiện theo quy định quản lý hồ sơ đào tạo (mục 5.2.9).

5.2.8 Báo cáo kết quả đào tạo

Sau khi đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo tổ chức thực hiện các khóa đào tạo theo chương trình được phê duyệt, Báo cáo kết quả đào tạo sẽ được xây dựng và trình nộp khách hàng để phê duyệt.

Báo cáo kết quả đào tạo được chuẩn bị theo nội dung trong BM07-QT851-03/VAWR kèm theo theo qui trình này.

(i) Nếu Báo cáo kết quả đào tạo chưa đáp ứng yêu cầu của khách hàng thì Đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ phải chỉnh sửa và hoàn thiện báo cáo theo yêu cầu của khách hàng;

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số tài liệu : QT851- 03/VAWR
	<b>CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO</b>	Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 6/7
<b>VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM</b>		<b>ISO 9001:2015</b>

(ii) Nếu Báo cáo kết quả đào tạo đã đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và được khách hàng đồng ý thông qua thì đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ tiến hành bước tiếp theo của quy trình.

#### 5.2.9 Thanh lý hợp đồng và lưu hồ sơ

Sau khi bên khách hàng phê duyệt báo cáo kết quả đào tạo thì đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ tiến hành thanh lý hợp đồng với khách hàng, lưu hồ sơ và kết thúc qui trình cung cấp dịch vụ đào tạo.

Nội dung thanh lý hợp đồng cung cấp dịch vụ sẽ là Biên bản thanh lý hợp đồng;

Nội dung lưu trữ hồ sơ, tài liệu của dịch vụ đào tạo bao gồm các nội dung:

- Sau khi thực hiện xong các công việc theo quy trình ban hành, các cán bộ thực hiện khoá đào tạo có trách nhiệm thu thập các tài liệu có liên quan tới khoá đào tạo theo quy định để phân loại và lưu trữ.


- Hồ sơ lưu xếp theo thứ tự thời gian đào tạo, khoá đào tạo, loại hình đào tạo, thời gian lưu tối đa 10 năm.

Nội dung, tên hồ sơ	Thời gian lưu
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản hoặc tài liệu thể hiện nhu cầu của khách hàng;</li> <li>- Tài liệu đề xuất cung cấp dịch vụ, các văn bản hoặc tài liệu phê duyệt đề xuất của khách hàng;</li> <li>- Hợp đồng và thương thảo hợp đồng, hoặc quyết định giao nhiệm vụ;</li> <li>- Báo cáo xây dựng chương trình và kế hoạch đào tạo được khách hàng phê duyệt;</li> <li>- Chương trình chi tiết và tài liệu (tài liệu đào tạo, danh sách học viên, phiếu góp ý...) của các khóa đào tạo;</li> <li>- Báo cáo kết quả đào tạo được khách hàng phê duyệt;</li> <li>- Biên bản thanh lý hợp đồng;</li> </ul>	10 năm

- Tất cả các hồ sơ đào tạo được cập nhật, sắp xếp theo từng hồ sơ riêng, theo thứ tự thời gian (kể cả lưu trong đĩa mềm, trong máy vi tính - nếu có).

- Hồ sơ được lưu trong tủ, tránh ẩm ướt, để ở nơi khô ráo, tránh hồng và rách.

- Các cán bộ mượn đọc, sử dụng hồ sơ phải được sự đồng ý của lãnh đạo đơn vị hoặc giám đốc Viện. Cán bộ văn phòng cho mượn và thu lại sau khi đã sử dụng xong.

	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã số tài liệu : QT851- 03/VAWR
	<b>CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO</b>	Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 01/9/2017 Trang : 7/7
<b>VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM</b>		<b>ISO 9001:2015</b>

## 6. LƯU TRỮ:

Toàn bộ hồ sơ liên quan đến công tác đào tạo được lưu trữ theo Quy định quản lý hồ sơ đào tạo.

## 7. PHỤ LỤC

BM01-QT851-03/VAWR: Mẫu báo cáo xây dựng chương trình và kế hoạch đào tạo

BM02- QT851-03/VAWR: Mẫu đánh giá nhu cầu đào tạo.

BM03- QT851-03/VAWR: Mẫu chương trình đào tạo.

BM04- QT851-03/VAWR: Mẫu kế hoạch thực hiện đào tạo.

BM05- QT851-03/VAWR: Mẫu thực hiện khóa đào tạo.

BM06- QT851-03/VAWR: Mẫu phiếu đánh giá khóa đào tạo.

BM07- QT851-03/VAWR: Mẫu báo cáo kết quả đào tạo.