ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã hóa: QT04/RRCH
Ban hành lần: 01
Hiệu lực từ ngày: ...../...../2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐĐTĐL ngày / /2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO TRƯỞNG PKT - ĐBCL	NGƯỜI PHỤ TRÁCH PHÓ HIỆU TRƯỞNG	NGƯỜI PHÊ DUYỆT HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Thị Tuyết Nhung	**Nguyễn Thị Tuyết Thanh**	**TS. Trần Xuân Ngọc**

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/phần liên quan đến việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. Mục đích, phạm vi áp dụng

a. Mục đích:

Quy trình này nhằm mục đích nhận diện, đánh giá, giải quyết các rủi ro và tận dụng các cơ hội có ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục tiêu và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Cao đẳng Điện tử- Điện lạnh Hà Nội.

b. Phạm vi áp dụng:

- Hệ thống quản lý chất lượng Trường Cao đẳng Điện tử- Điện lạnh Hà Nội.
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường tham gia viết quy trình.

2. Định nghĩa và từ viết tắt

a. Định nghĩa:

- *Bối cảnh của tổ chức:* là quá trình xác các yếu tố ảnh hưởng chiến lược, mục tiêu và sự bền vững của Nhà trường, đơn vị. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của tổ chức. Quá trình này cũng xem xét các yếu tốt bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.

- *Bối cảnh bên trong:* Là môi trường bên trong, trong đó tổ chức cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình. Bối cảnh bên trong của tổ chức bao gồm:

+ Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;

+ Các chính sách, mục tiêu và chiến lược đặt ra để đạt được mục tiêu;

+ Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ,..);

+ Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong tổ chức;

+ Văn hóa của tổ chức;

+ Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được tổ chức áp dụng;

+ Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp tác.

- *Bối cảnh bên ngoài:* Là môi trường bên ngoài, trong đó tổ chức cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên ngoài của tổ chức bao gồm:

+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh (quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương);

+ Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của tổ chức;

+ Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

- *Bên quan tâm:* Tổ chức hoặc cá nhân có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hoặc hành động.

- *Rủi ro:* là những phát sinh ngoài ý muốn có tác động bất lợi đến kết quả hoạt động của hệ thống chất lượng do việc không thực hiện đúng quy trình gây ra.

- *Cơ hội*: là những phát sinh ngoài ý muốn có lợi do việc không thực hiện đúng quy trình dẫn đến.

- *Biện pháp kiểm soát*: là các phương pháp có thể áp dụng được quy định trong các thông tin dạng văn bản tại đơn vị khi có phát sinh rủi ro hoặc cơ hội.

- *Quản lý rủi ro*: là quá trình nhận diện, phân tích nhân tố rủi ro, đo lường mức độ rủi ro, trên cơ sở đó lựa chọn, triển khai các biện pháp và quản lý các hoạt động nhằm hạn chế và loại trừ rủi ro trong các công việc thuộc lĩnh vực của từng đơn vị.

- *Quá trình:* các hoạt động phát sinh trong quy trình.

- *Đánh giá rủi ro*: là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- Nhân diện rủi ro: Là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

- Phân tích rủi ro: Là quá trình tìm hiểu bản chất rủi ro và xác định mức rủi ro:

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- Mức rủi ro: Là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.

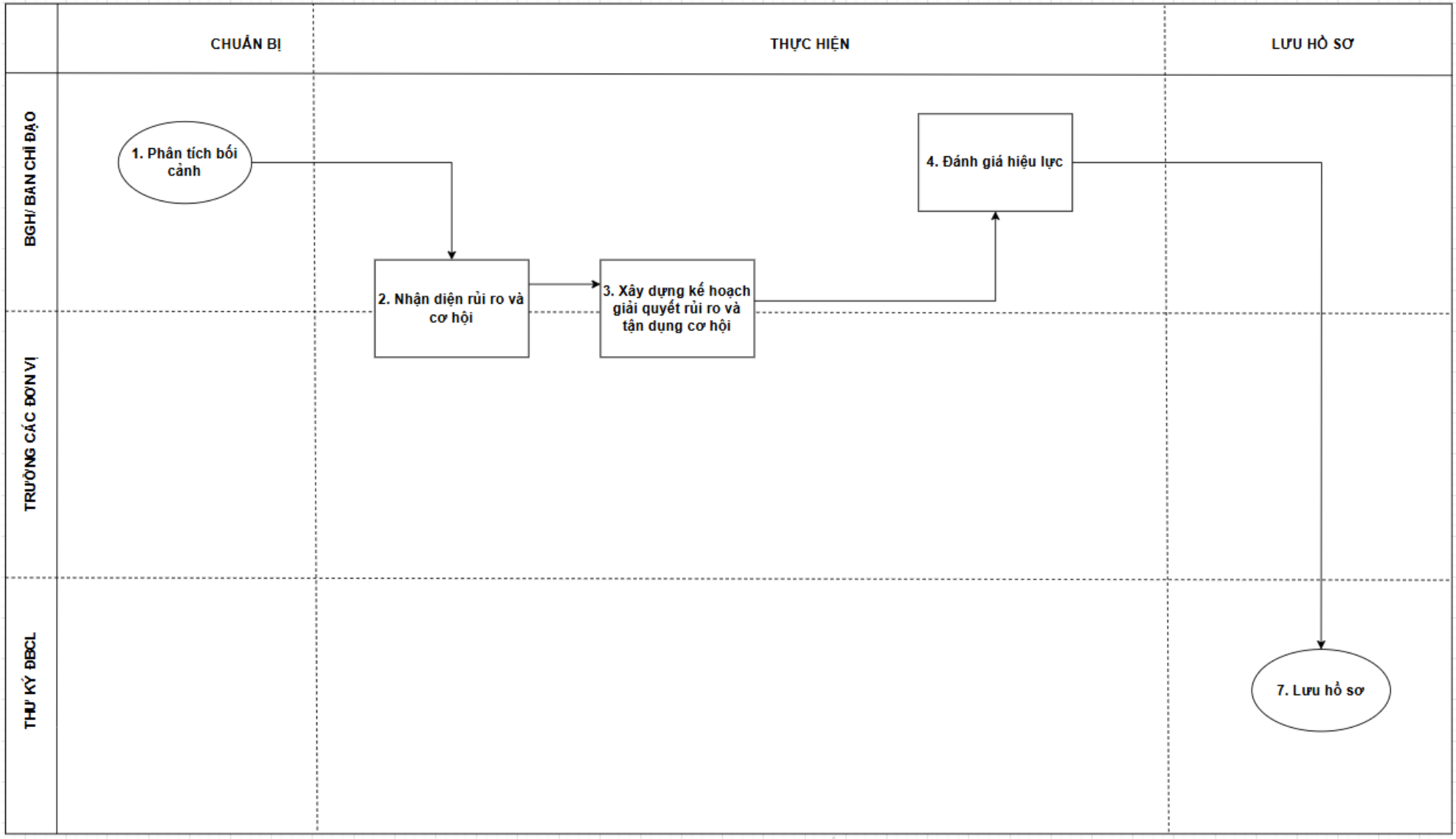
- Giảm thiểu rủi ro: Là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

b. Từ viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- BGH: Ban giám hiệu
- HSSV: Học sinh, sinh viên
- Bộ GD&ĐT: Bộ Giáo dục và đào tạo

3. Lưu đồ *(Xem trang 3)*

4. Đặc tả *(Xem trang 4 đến 8)*


CHUẨN BỊ
THỰC HIỆN
LƯU HỒ SƠ
BGH/ BAN CHỈ ĐẠO
TRƯỞNG CÁC ĐƠN VỊ
THƯ KÝ ĐBCL
1. Phân tích bối cảnh
2. Nhận diện rủi ro và cơ hội
3. Xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và tận dụng cơ hội
4. Đánh giá hiệu lực
7. Lưu hồ sơ

ĐẶC TẢ QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

TT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	**Phân tích bối cảnh của tổ chức**	Định kỳ 12 tháng hàng năm, Ban giám hiệu/Ban Chỉ đạo thực hiện phân tích bối cảnh của tổ chức nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến khả năng của Nhà trường trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL. Thông tin bối cảnh bao gồm: a. Bối cảnh bên ngoài: - Môi trường pháp lý: Bao gồm các chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của Nhà trường và các lĩnh vực nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống. - Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại địa phương - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng CNTT của Nhà trường. - Sự tác động của các nhà thầu, nhà cung cấp bên ngoài. b. Bối cảnh bên trong: - Kết quả hoạt động trong nội bộ của trường, bao gồm: cơ cấu tổ chức, quy định chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, giữa các đơn vị, những vấn đề bất cập nổi bật,...tác động vào quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.	Ban chỉ đạo	BGH	Bảng Bối cảnh của tổ chức và nhu cầu mong đợi của các bên liên quan	Tháng 1 hàng năm	BM01.QT04 /RRCH

		- Sự đáp ứng của các nguồn lực, bao gồm nhân lực, vật lực, tài lực. - Tình hình văn hóa. - Tri thức của nguồn lực (cán bộ, công chức, viên chức, lao động). - Các quá trình của HTQLCL (liên quan đến lĩnh vực hoạt động đào tạo và cung cấp dịch vụ của Nhà trường). c. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm: - Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân. - Sự chỉ đạo của Bộ GD&ĐT, các ban ngành, địa phương. - BGH, Ban Chỉ đạo thực hiện hoạch định và phân công trách nhiệm để đáp ứng nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm.					

2	**Nhận diện rủi ro và cơ hội**	Nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (HSSV, học viên, tổ chức, cá nhân), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, BGH và các đơn vị tham mưu của trường có trách nhiệm xác định các rủi ro có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích của HTQLCL và các kết quả dự kiến của HTQLCL. Kết quả nhận diện sẽ được gi nhận vào Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau: - Bản chất của rủi ro; - Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng (đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục cơ hội); - Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra. ❖ ***Đánh giá rủi ro:*** Rủi ro được đo bằng công thức: R=PxS, trong đó: - R (Risk): Rủi ro - P (Probability): Khả năng xảy ra - S (Severtity): Hậu quả nếu xảy ra Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro cố hữu từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến và các quá trình của HTĐBCL.	Ban giám hiệu - Ban chỉ đạo - Trưởng các đơn vị			Chậm nhất tháng 2 hàng năm	BM02. QT04/RRCH

- Tiêu chí đánh giá rủi ro được xác lập như sau:

a. Khả năng xảy ra (P):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Hiếm khi xảy ra	Hầu như không bao giờ xảy ra hoặc có thể xảy ra trong trường hợp hy hữu	1
Ít khả năng xảy ra	Xảy ra 1 lần trong nh ều năm	2
Có khả năng xảy ra	Có thể xảy ra 1lần trong 1 năm	3
Nhiều khả năng xảy ra	Xảy ra nhiều lần trong 1 năm	4
Chắc chăn xảy ra	Đã từng xảy ra thường xuyên trong năm/quý/tháng	5

b. Hậu quả xảy ra (S)

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Không đáng kể	Tác động không nhìn thấy	1
Nhẹ	Có tác động nhưng dễ khắc phục	2
Vừa phải	Tác động dễ nhận thấy hoặc 1 số mục tiêu không đạt	3
Nghiêm trọng	Tác động mạnh đối với tổ chức hoặc các mục tiêu chính không đạt được	4
Rất nghiêm trọng	Có thể dừng hoạt động, quá trình	5

		c. Phân loại rủi ro: Điểm rủi ro sẽ được xếp hạng như sau: - Từ 01-10 điểm: Rủi ro thấp (L), được quy ước màu xanh lá cây - Từ 11-15 điểm: Rủi ro cao (M), được quy ước màu vàng - Từ 16-25 điểm: Rủi ro rất cao (H), được quy ước màu đỏ ❖ ***Nhận diện cơ hội:*** Nhận diện cơ hội là nhận diện các rủi ro mà có tác động có lợi, tích cực ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL, sự phù hợp của các hoạt động chức năng quản lý Nhà nước, hoạt động trong Nhà trường, hoạt động dịch vụ nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng Căn cứ vào bối cảnh hiện tại của Trường và các đơn vị (bên trong), bên ngoài và mức độ các rủi ro để xác định cơ hội để đạt được mục tiêu, kết quả dự kiến.					

3	**Xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và tận dụng cơ hội**	❖Giải quyết rủi ro và cơ hội: **a. Biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội:** - Xác định các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội: + Đưa ra các hành động để giảm thiểu các tác động tiêu cực, bất lợi, không mong muốn ảnh hưởng đến khả năng tổ chức đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL. + Đưa ra các hành động để thúc đẩy các tác động tích cực, có lợi để đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL. - Giải quyết rủi ro và cơ hội có thể giúp đạt được sự cải tiến đối với HTQLCL. - Các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội có thể bao gồm nhưng không giới hạn: • Né tránh rủi ro: Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro; chọn một hành động khác thay thế hoặc chọn một phương pháp/quá trình ít rủi ro hơn. • Chấp nhận rủi ro: Khi các hành động kiểm soát không khả thi; khi các biện pháp kiểm soát áp dụng đòi hỏi chi phí nhiều hơn lợi ích; khi rủi ro nằm trong khả năng chịu được của Trường; cần theo đuổi một cơ hội nào đó. • Giảm thiểu rủi ro: Khi việc chấm dứt xét thấy tốn thời gian và chi phí; chỉ cần giảm thiểu rủi ro ở mức chấp nhận được, bao gồm: giảm thiểu khả năng xảy ra, giảm thiểu hậu quả, tăng khả năng phát hiện nguyên nhân và hậu quả.	- Ban giám hiệu - Ban chỉ đạo - Trưởng các đơn vị	Các đơn vị	Bảng kế hoạch kiểm soát rủi ro và cơ hội	Chậm nhất tháng 2 hàng năm	BM03. QT04/RRCH

		• Chia sẻ rủi ro: Chuyển giao rủi ro cho một bên thứ 3 (Hợp đồng với nhà thầu, dịch vụ...). • Loại bỏ rủi ro: Chấm dứt nguồn phát sinh rủi ro **b) Các bước thực hiện** - Bước 1: Xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội: +Ban Chỉ đạo phối hợp với Trưởng các đơn vị trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội +Trong kế hoạch, cần xác định cấp độ xử lý cần thiết cho mỗi rủi ro. +Đối với rủi ro "cao", cần lập kế hoạch để xử lý ngay. +Đối với những rủi ro "thấp hoặc rất thấp" mà có các cơ hội cải tiến, thì lập kế hoạch để cải tiến. +Hành động xử lý rủi ro hiệu quả phụ thuộc vào các mục tiêu cụ thể và thời gian thực hiện. +Đối với rủi ro được nhận diện, cần phải: +Cụ thể biện pháp xử lý: Tránh/giảm thiểu/chia sẻ/chuyển giao hoặc chấp nhận. +Văn bản hóa kế hoạch xử lý. +Chỉ định người chịu trách nhiệm giám sát và báo cáo tiến độ. +Xác định cụ thể ngày hoàn thành.					

		- Bước 2: Thực hiện và giám sát kế hoạch xử lý rủi ro và cơ hội + Sử dụng nguồn lực sẵn có và sự trao đổi với các bên liên quan để thực hiện và giám sát kế hoạch xử lý rủi ro và cơ hội.					
4	**Đánh giá hiệu lực**	Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội: + Ban Giám hiệu phân công Trưởng các đơn vị/bộ phận thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội. + Định kỳ, Ban Giám hiệu phải xem xét các rủi ro và cơ hội đã được nhận diện, văn bản hóa các hành động làm thay đổi hiện trạng của các rủi ro và cơ hội để có các quyết sách phù hợp cho việc cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL). + Ban Chỉ đạo có trách nhiệm cập nhật thông tin về hoạt động giám sát, báo cáo và xem xét hiệu lực, tiến độ của các hành động xử lý rủi ro và cơ hội vào biểu mẫu BM03. QT04/RRCH (Bảng kiểm soát rủi ro và cơ hội)	Ban chỉ đạo	Trưởng các đơn vị	Bảng kế hoạch kiểm soát rủi ro và cơ hội	Chậm nhất tháng 12 hàng năm	BM03. QT04/RRCH
5	**Lưu hồ sơ**	Lưu hồ sơ, biểu mẫu theo quy định	Thư ký ĐBCL				

5. Các công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn

STT	Tên công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hoá
1	Bối cảnh của tổ chức và nhu cầu, mong đợi của các bên liên quan thuộc HTQLCL	BM01. QT04/RRCH
2	Bảng kiểm soát rủi ro và cơ hội	BM02. QT04/RRCH
3	Kế hoạch kiểm soát rủi ro và cơ hội	BM03. QT04/RRCH

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 09/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13 tháng 3 năm 2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

2. Quyết định 146/CĐ-ĐTĐLHN ngày 12 tháng 4 năm 2018 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội

3. Tài liệu tập huấn của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp.

BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC VÀ NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN THUỘC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

I. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

Bối cảnh	Yếu tố	Điểm mạnh và cơ hội	Điểm yếu và thách thức
Nội bộ			

II. NHU CẦU, MONG ĐỢI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

STT	Các bên quan tâm	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức áp dụng	Trách nhiệm	Thời gian
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM02. QT04/RRCH

BẢNG KIỂM SOÁT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số	Vấn đề/quá trình/bên quan tâm	Kết quả dự kiến	Rủi ro (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến	Đánh giá rủi ro			Cơ hội (để đạt được kết quả dự kiến)	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*	*(8)*	*(9)*
A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI								
B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN TRONG								
C. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BÊN QUAN TÂM								
D. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC QUÁ TRÌNH								

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM03. QT04/RRCH

KẾ HOẠCH KIỂM SOÁT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Rủi ro/ Cơ hội	Biện pháp	Kế hoạch thực hiện			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						