

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM KHẢO THÍ VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO



MẠNG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐÔNG NAM Á (AUN)

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP
CHƯƠNG TRÌNH THEO TIÊU CHUẨN
AUN – QA

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA
THÀNH PHỐ. HỒ CHÍ MINH - 2013

Ban Biên dịch:

- ThS. Nguyễn Thị Mỹ Ngọc
- ThS. Phạm Thị Bích
- CN. Vũ Kim Khôi

Với sự hỗ trợ của:

- TS. Nguyễn Thanh Thủy
- ThS. Phạm Tấn
- Các nghiên cứu viên Trung tâm KT&ĐGCLĐT

Tài liệu này được dịch từ nguyên tác **“Guide to AUN Actual Quality Assessment at Programme Level”** theo Giấy chấp thuận nhượng bản quyền xuất bản số 093/2013 của Tổ chức Mạng lưới các trường đại học ASEAN. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh giữ bản quyền bản dịch tài liệu này.

MỤC LỤC

Lời của Ban biên tập	
Lời cảm ơn	
Lời nói đầu	
Lời tựa	
Danh mục từ viết tắt	
1. Giới thiệu mô hình ĐBCL theo AUN-QA.....	
1.1. ĐBCL trong giáo dục đại học	
1.2. Các mô hình ĐBCL theo AUN-QA	
2. Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA	
2.1. Kết quả học tập dự kiến	
2.2. Mô tả chương trình đào tạo	
2.3. Cấu trúc và nội dung chương trình.....	
2.4. Chiến lược dạy và học.....	
2.5. Đánh giá sinh viên.....	
2.6. Chất lượng giảng viên	
2.7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ.....	
2.8. Chất lượng sinh viên	
2.9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên	
2.10. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	
2.11. Đảm bảo chất lượng tiến trình dạy và học	
2.12. Hoạt động phát triển đội ngũ.....	
2.13. Phản hồi của các bên liên quan	
2.14. Đầu ra	
2.15. Sự hài lòng của các bên liên quan.....	
3. Đánh giá chất lượng.....	
3.1. Tổng quan về đánh giá chất lượng.....	
3.2. Chức năng và nguyên tắc của đánh giá chất lượng.....	
3.3. Tổ chức một đợt đánh giá chất lượng	
3.4. Báo cáo tự đánh giá.....	
3.5. Chuẩn bị đánh giá chất lượng	
3.6. Quy trình đánh giá chất lượng.....	

4. Phụ lục	
Phụ lục A: Danh mục đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA	
Phụ lục B: Mẫu kế hoạch đánh giá cấp chương trình	
Phụ lục C: Ví dụ cho kế hoạch đánh giá cấp chương trình.....	
Phụ lục D: Mẫu các kết quả đánh giá cấp chương trình	
Phụ lục E: Mẫu báo cáo đánh giá chất lượng cấp chương trình	
Phụ lục F: Ví dụ kết quả đánh giá cấp chương trình	
Phụ lục G: Mẫu báo cáo phản hồi về hoạt động đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA.....	

LỜI CỦA BAN BIÊN TẬP

Mạng các trường đại học Đông Nam Á (AUN–ASEAN University Network) được thành lập năm 1995 nhằm mục tiêu thúc đẩy sự hiểu biết giữa các trường thành viên thông qua các hoạt động đào tạo, đánh giá chất lượng, tiến tới sự liên thông và công nhận lẫn nhau trong lĩnh vực học thuật. Hiện nay, AUN gồm 26 trường đại học thành viên thuộc 10 nước ASEAN, trong đó có Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

Năm 1998, Hệ thống đảm bảo chất lượng các trường đại học Đông Nam Á (Asean University Network Quality Assurance, viết tắt là AUN-QA) đã ban hành nhiều tài liệu quan trọng như *Tài liệu hướng dẫn thực hiện AUN-QA* (năm 2004) và *Cẩm nang hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA* (năm 2006). Vào tháng 6/2011, sau khi đã tiến hành đánh giá hàng loạt chương trình tại các trường đại học Đông Nam Á, AUN đã điều chỉnh và ban hành *Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA*.

Được sự đồng ý của Ban Thư ký AUN, Ban biên tập của Trung tâm Khảo thí và Đánh giá Chất lượng Đào tạo ĐHQG-HCM đã tiến hành biên dịch tài liệu trên, với mục đích phổ biến các thông tin hướng dẫn trong tài liệu đến các đơn vị, cá nhân quan tâm tới công tác đảm bảo và đánh giá chất lượng giáo dục đại học.

Ngoài ra, chúng tôi cũng hi vọng tài liệu này sẽ giúp các đơn vị thành viên ĐHQG-HCM, đặc biệt là các Khoa/Bộ môn, tiến hành hoạt động tự đánh giá và chuẩn bị cho đánh giá ngoài cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đạt mục tiêu chiến lược về chất lượng của đơn vị.

Trong quá trình biên dịch không tránh khỏi những sai sót, chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý của các chuyên gia, giảng viên, cán bộ quản lý,... để tài liệu ngày càng hoàn thiện hơn.

BAN BIÊN TẬP

LỜI CẢM ƠN

Sách hướng dẫn này do Tổ biên tập thuộc phòng Quản lý chất lượng, Đại học Quốc gia Singapore biên soạn và nhận được sự góp ý từ Ủy ban rà soát tài liệu do Ban Thư ký AUN thành lập.

Tổ biên tập

- PGS. TS. Tay Kay Chuan, Đại học Quốc gia Singapore, Singapore
- Ông Johnson Ong, Đại học Quốc gia Singapore, Singapore

Ủy ban rà soát tài liệu

- PGS. TS. Nantana Gajasen, Giám đốc Điều hành Mạng các trường Đại học Đông Nam Á
- GS.TS. Amelia P. Guevara, Đại học Philippines, Philippines
- PTS.TS. Damrong Thawesaengskulthai, Đại học Chulalongkorn, Thái Lan
- GS.TS. Fauza Ab. Ghaffar, Đại học Malaya, Malaysia
- PGS.TS. Tay Kay Chuan, Đại học Quốc gia Singapore, Singapore
- TS. Titi Savitri Prihatiningsih, Đại học Gadjah Mada, Indonesia
- GS.TS. Wan Ahmad Kamil Mahmood, Trường Đại học Sains Malaysia, Malaysia.

LỜI NÓI ĐẦU

Tài liệu và Cẩm nang hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA được các trường đại học thành viên xem như một công cụ để đánh giá và đảm bảo chất lượng từ năm 2004 – 2006. *Cẩm nang hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA* đã được dịch sang Tiếng Trung Quốc và Tiếng Việt.

Tính đến cuối năm 2010, AUN đã tổ chức thành công 10 đợt đánh giá, gồm 23 chương trình thuộc 7 trường thành viên trong khối ASEAN trong vòng 03 năm. Cũng trong giai đoạn 02 năm cuối đó, AUN đã tổ chức tập huấn cho 19 đánh giá viên, nâng số lượng đánh giá viên lên con số 25. Những thành quả trên sẽ không đạt được nếu thiếu sự hỗ trợ tích cực của Hội đồng quản trị AUN (AUN-BOT), các cán bộ chất lượng trong khối ASEAN (CQOs), các đánh giá viên và các trường thành viên AUN.

Nhằm tiếp tục cải thiện các hoạt động liên quan đến đảm bảo và đánh giá chất lượng trong giáo dục đại học, AUN đã thành lập Ủy ban rà soát các tài liệu hướng dẫn và quy trình cập nhật văn bản. Tài liệu sau đây là kết quả làm việc của Ủy ban, cũng như có sự đóng góp của các CQOs. Tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Tan Kay Chuan và ngài Johnson Ong, là thành viên của Ban biên tập, Ủy ban rà soát tài liệu và các thành viên khác của Ủy ban cũng như các cán bộ chất lượng đã đóng góp cho sự hiệu chỉnh và phát triển của tài liệu này.

PGS.TS. Nantana Gajasen

Giám đốc điều hành

Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á.

LỜI TỰA

Sách hướng dẫn này là bản hiệu đính đầu tiên của *Cẩm nang hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA*. Tài liệu giới thiệu tiêu chuẩn và quy trình đánh giá ngoài chính thức cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA. Ngoài ra, tài liệu cũng cung cấp cho độc giả các thông tin cần thiết liên quan đến mẫu lập kế hoạch tự đánh giá, mẫu báo cáo kết quả đánh giá và danh mục các tiêu chuẩn đánh giá theo AUN-QA.

Tài liệu gồm 4 phần:

- 1. Giới thiệu mô hình đảm bảo chất lượng theo AUN-QA.** Phần này cung cấp thông tin tổng quát về các mô hình đảm bảo chất lượng (ĐBCL) theo AUN.
- 2. Mô hình ĐBCL cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA** và các tiêu chuẩn đánh giá cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA
- 3. Đánh giá chất lượng**, bao gồm các hướng dẫn cụ thể của một đợt đánh giá chính thức cấp chương trình theo AUN-QA
- 4. Phụ lục**, cung cấp tài liệu về danh mục các tiêu chuẩn, mẫu kế hoạch, mẫu báo cáo kết quả đánh giá.

Độc giả nên sử dụng sách này cùng với *Tài liệu hướng dẫn thực hiện AUN-QA* và *Cẩm nang hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA*.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

AUN	Mạng các trường Đại học Đông Nam Á
AUN-QA	Đảm bảo chất lượng AUN
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
CTĐT	Chương trình đào tạo
GV	Giảng viên
IQA	Đảm bảo chất lượng bên trong
EQA	Đảm bảo chất lượng bên ngoài
KQHT	Kết quả học tập
SV	Sinh viên
TĐG	Tự đánh giá

1. GIỚI THIỆU MÔ HÌNH ĐBCL THEO AUN-QA

1.1 ĐBCL trong giáo dục đại học

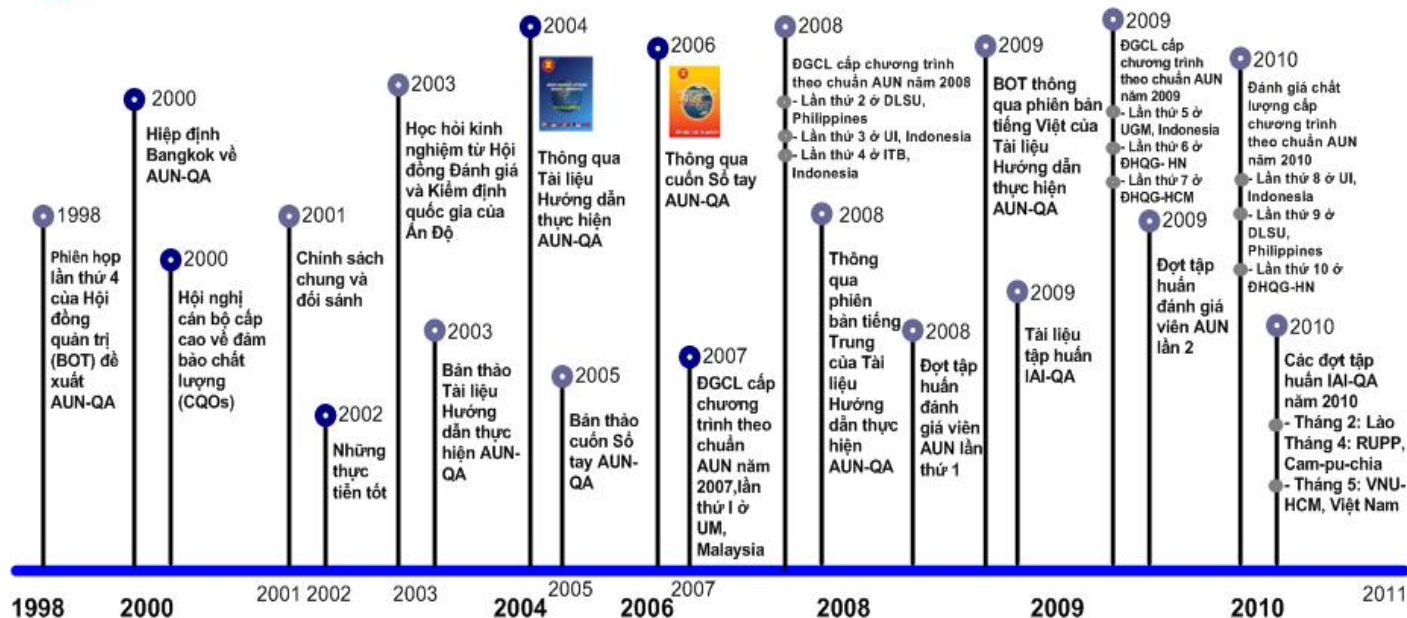
Chất lượng trong giáo dục đại học không phải là một khái niệm đơn chiều về chất lượng học thuật. Đó là một khái niệm đa chiều, với nhiều quan điểm khác nhau về nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan.

Tuyên ngôn quốc tế về giáo dục đại học thế kỷ 21 (1998, Mục 11) nhìn nhận chất lượng trong giáo dục đại học là *“một khái niệm đa chiều, bao quát nhiều chức năng và hoạt động học thuật như: giảng dạy, học tập, nghiên cứu và phát triển tri thức, phát triển đội ngũ, đào tạo sinh viên, nâng cấp cơ sở vật chất-trang thiết bị, phục vụ cộng đồng và môi trường. Hoạt động tự đánh giá và đánh giá ngoài phải được thực hiện minh bạch và phải do chuyên gia độc lập, hoặc chuyên gia quốc tế thực hiện. Đó là nhân tố cốt lõi giúp cải tiến chất lượng trong giáo dục đại học”*.

Để xây dựng, triển khai, duy trì và cải tiến chất lượng trong giáo dục đại học, trường đại học cần phải xây dựng một hệ thống ĐBCL. Báo cáo khu vực Châu Á Thái Bình Dương (UNESCO, 2003b) đã định nghĩa ĐBCL trong giáo dục đại học là *“các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động của các trường/tổ chức giáo dục đại học.”*

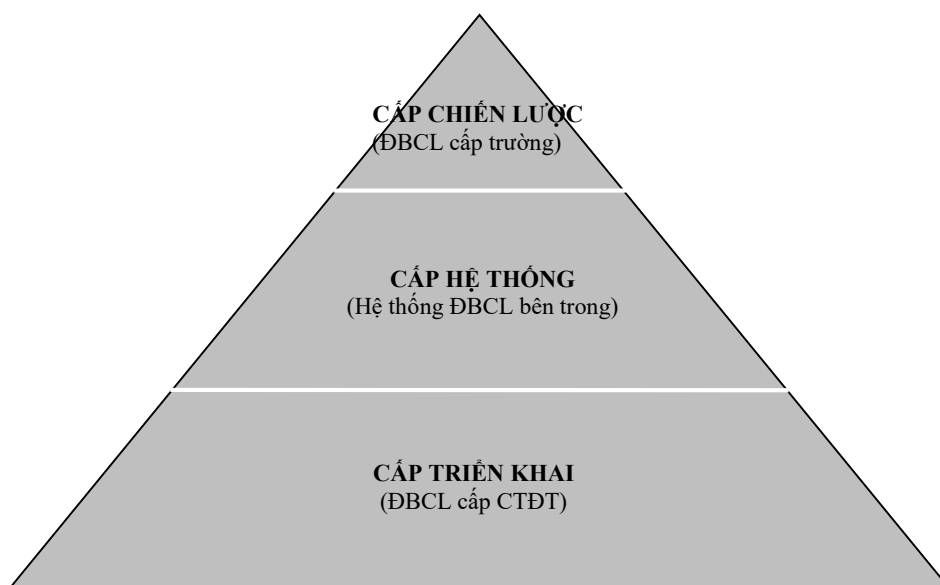
1.2 Các mô hình ĐBCL theo AUN-QA

Mạng các trường đại học Đông Nam Á (Asean University Network, viết tắt là AUN) nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng trong giáo dục đại học cũng như nhu cầu xây dựng một hệ thống ĐBCL trong các trường thành viên AUN. Năm 1998, AUN đã đề xuất các sáng kiến là tiền đề cho việc hình thành các mô hình ĐBCL theo AUN-QA sau này. Trong thập niên vừa qua, AUN đã quảng bá, phát triển và thực hiện nhiều hoạt động ĐBCL theo phương pháp thực nghiệm. Theo đó, hoạt động ĐBCL giữa các trường thành viên được chia sẻ, kiểm tra, đánh giá và cải tiến. Khung thời gian hoạt động ĐBCL của AUN-QA được thể hiện qua Hình 1 dưới đây.



Hình 1. Khung thời gian hoạt động ĐBCL của AUN-QA

Các mô hình ĐBCL theo AUN-QA được chia thành ba cấp khác nhau: cấp chiến lược, cấp hệ thống và cấp triển khai (xem Hình 2). Ba cấp này gắn với những hoạt động tương ứng như ĐBCL bên trong (IQA), ĐBCL bên ngoài/Đánh giá ngoài (EQA) bao gồm cả kiểm định.



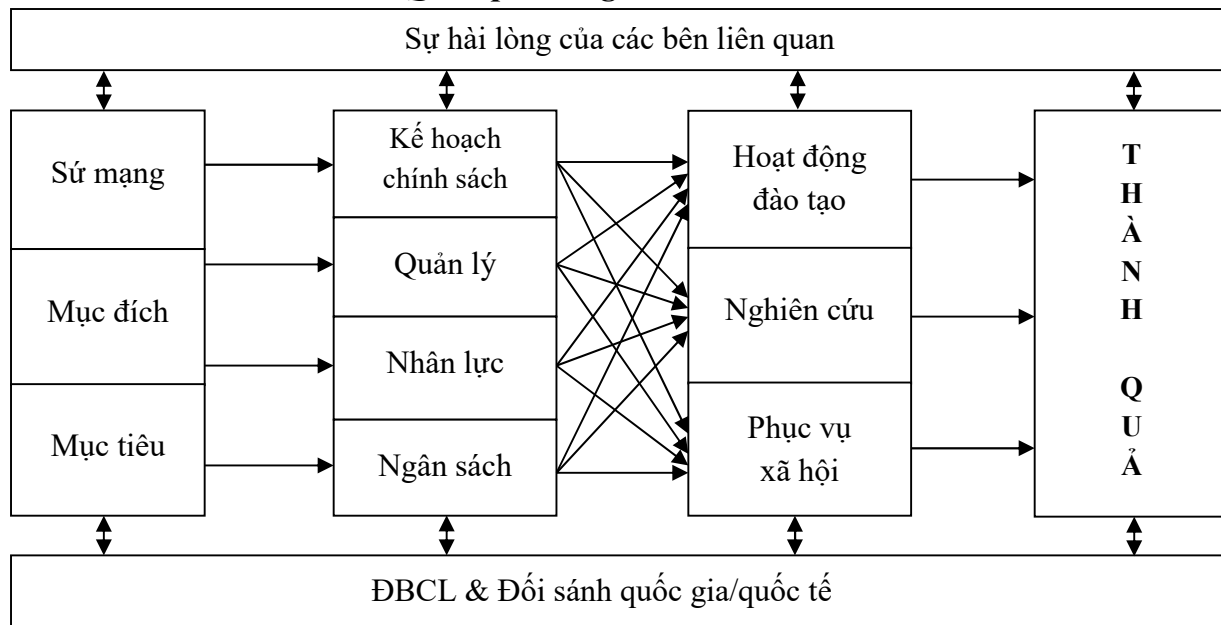
Hình 2. Các cấp ĐBCL giáo dục đại học theo AUN-QA

ĐBCL bên trong nhằm mục đích đảm bảo rằng một cơ sở giáo dục đại học (có thể là trường, khoa hay chương trình đào tạo) có xây dựng chính sách và cơ chế để có thể đáp ứng các mục tiêu và tiêu chuẩn đề ra.

Kiểm định là quy trình đánh giá ngoài được áp dụng trong giáo dục đại học nhằm kiểm soát việc đảm bảo và cải thiện chất lượng của các trường đại học, cao đẳng và chương trình đào tạo. Quy trình này kết lại bằng việc chính thức công nhận nhà trường/chương trình nào đó đã đạt được những tiêu chuẩn đề ra và cấp chứng nhận đạt chuẩn chất lượng cho các trường/chương trình đó.

Các mô hình ĐBCL theo AUN-QA có thể áp dụng cho nhiều trường thành viên trong khối ASEAN vì các mô hình này cũng tương đồng với những khung ĐBCL cấp khu vực và quốc tế.

1.2.1 Mô hình ĐBCL AUN-QA cấp trường



Hình 3. Mô hình ĐBCL AUN cấp trường

ĐBCL chiến lược cấp trường xuất phát từ yêu cầu của các bên liên quan. Những yêu cầu này được nhà trường triển khai thành tầm nhìn, sứ mạng, mục đích và mục tiêu. Nghĩa là, hoạt động đảm bảo và đánh giá chất lượng luôn bắt đầu với câu hỏi liên quan đến sứ mạng và mục đích (Cột 1) và kết thúc với thành quả đạt được (Cột 4), nhằm thỏa mãn yêu cầu của các bên liên quan, xem hình 3.

Cột 2 cho thấy cách thức nhà trường hoạch định mục tiêu để đạt được chiến lược:

- Chuyển tải các mục tiêu mong đợi vào chính sách và chiến lược hoạt động;
- Cấu trúc và phương cách quản lý của nhà trường;
- Quản lý nguồn nhân lực: tuyển dụng nhân sự để đạt được những mục tiêu mong đợi;
- Ngân sách dành cho việc thực hiện những mục tiêu đã quy định.

Cột 3 chỉ ra hoạt động cốt lõi của trường đại học:

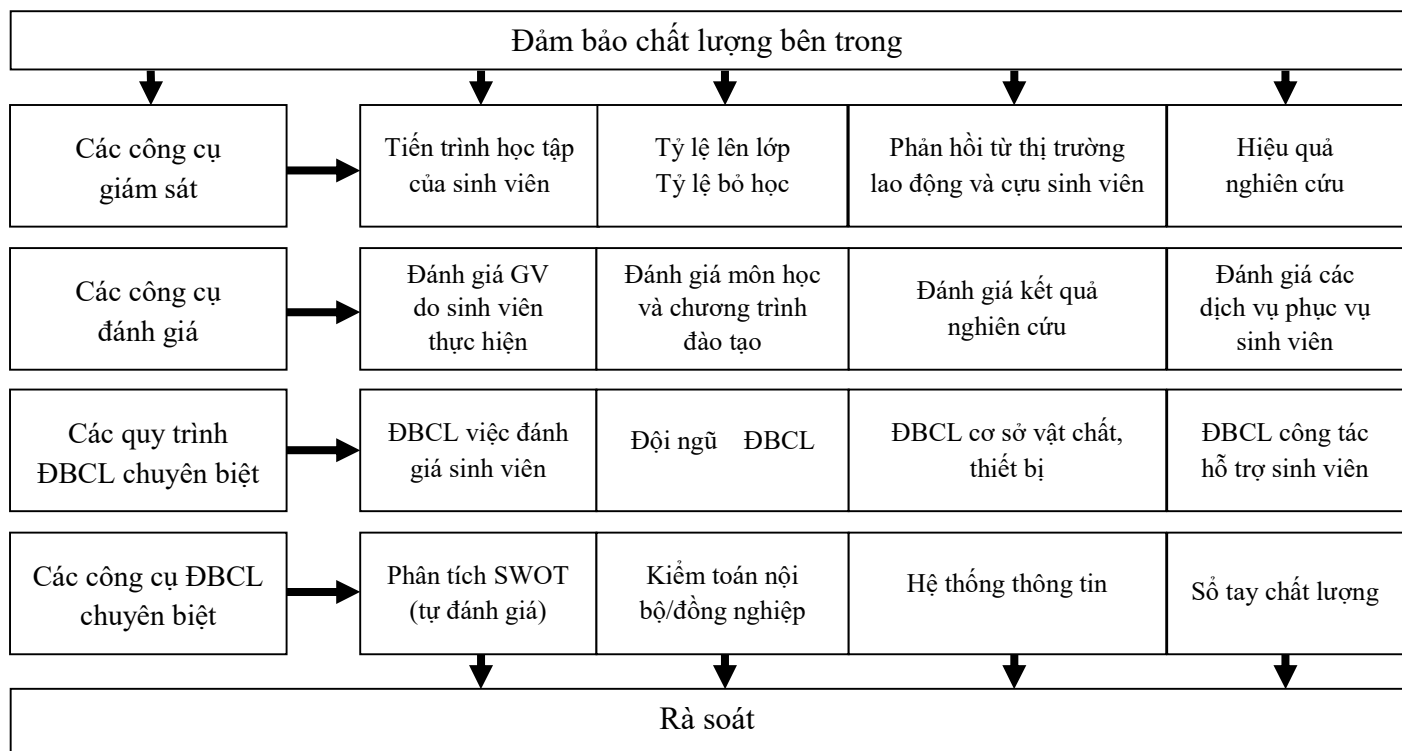
- Các hoạt động dạy và học;
- Các hoạt động nghiên cứu;
- Đóng góp cho xã hội cũng như hỗ trợ cho sự phát triển của cộng đồng.

Cuối cùng, để đạt được chất lượng giáo dục xuất sắc và liên tục cải thiện, nhà trường cần triển khai một hệ thống ĐBCL hiệu quả đồng thời đối sánh các hoạt động của mình với các trường khác.

1.2.2 Mô hình ĐBCL bên trong theo AUN-QA

Mô hình ĐBCL bên trong theo AUN-QA (Hình 4) gồm 11 tiêu chuẩn thể hiện ở các khía cạnh sau:

- Mô hình ĐBCL bên trong;
- Công cụ giám sát;
- Công cụ đánh giá;
- Quy trình ĐBCL chuyên biệt để đảm bảo những hoạt động cụ thể;
- Công cụ ĐBCL chuyên biệt;
- Các hoạt động rà soát để cải thiện.



Hình 4. Mô hình ĐBCL bên trong theo AUN-QA

Mô hình ĐBCL bên trong là một tổng thể các hệ thống, nguồn lực và thông tin được sử dụng để thiết lập, duy trì và cải tiến chất lượng cũng như các tiêu chuẩn liên quan đến hoạt động giảng dạy, học tập của sinh viên, hoạt động nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. Với hệ thống ĐBCL bên trong, nhà quản lý và nhân viên có thể hài lòng và tin tưởng rằng cơ chế giám sát đang vận hành tốt, nhằm duy trì và nâng cao chất lượng trong giáo dục đại học.

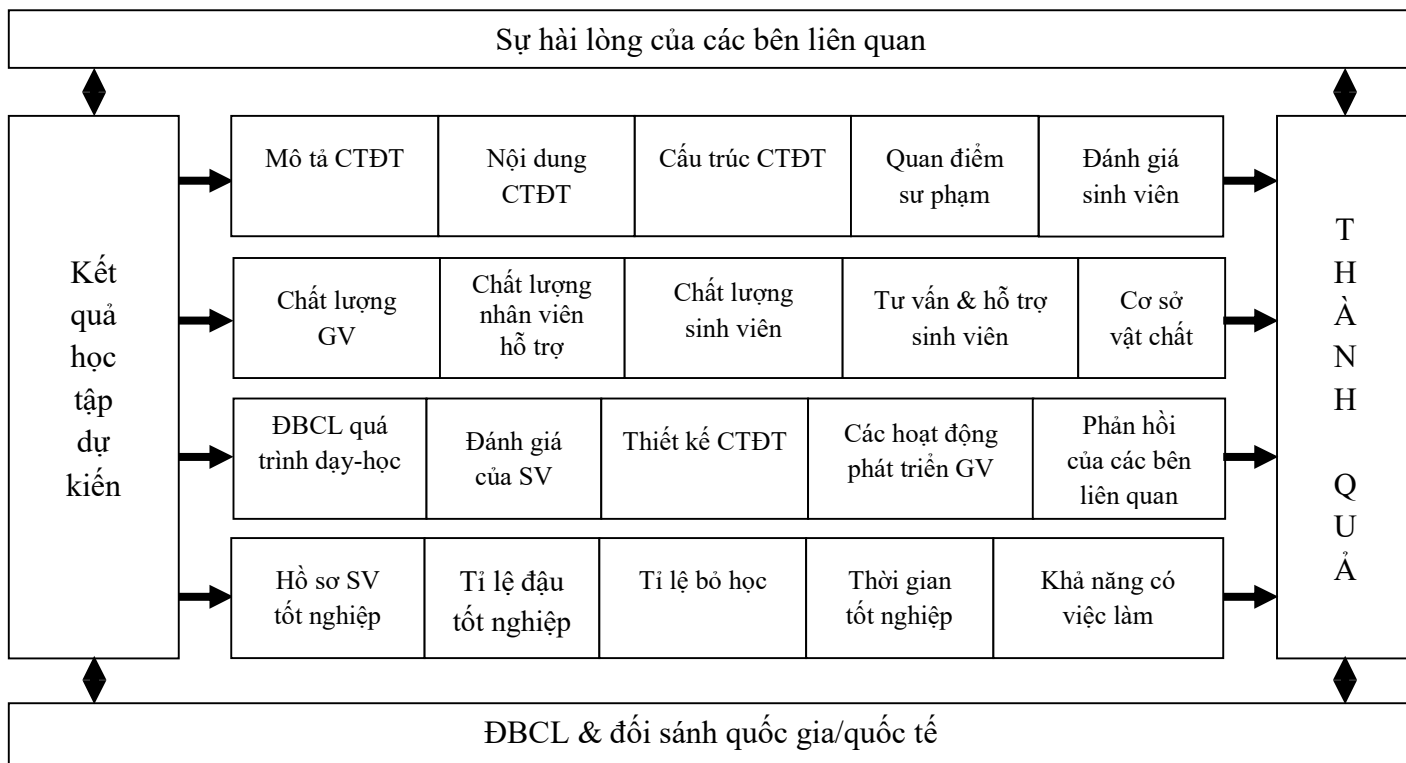
1.2.3 Mô hình ĐBCL cấp chương trình theo AUN-QA

Mô hình này tập trung vào hoạt động dạy - học và lưu ý đến những khía cạnh sau:

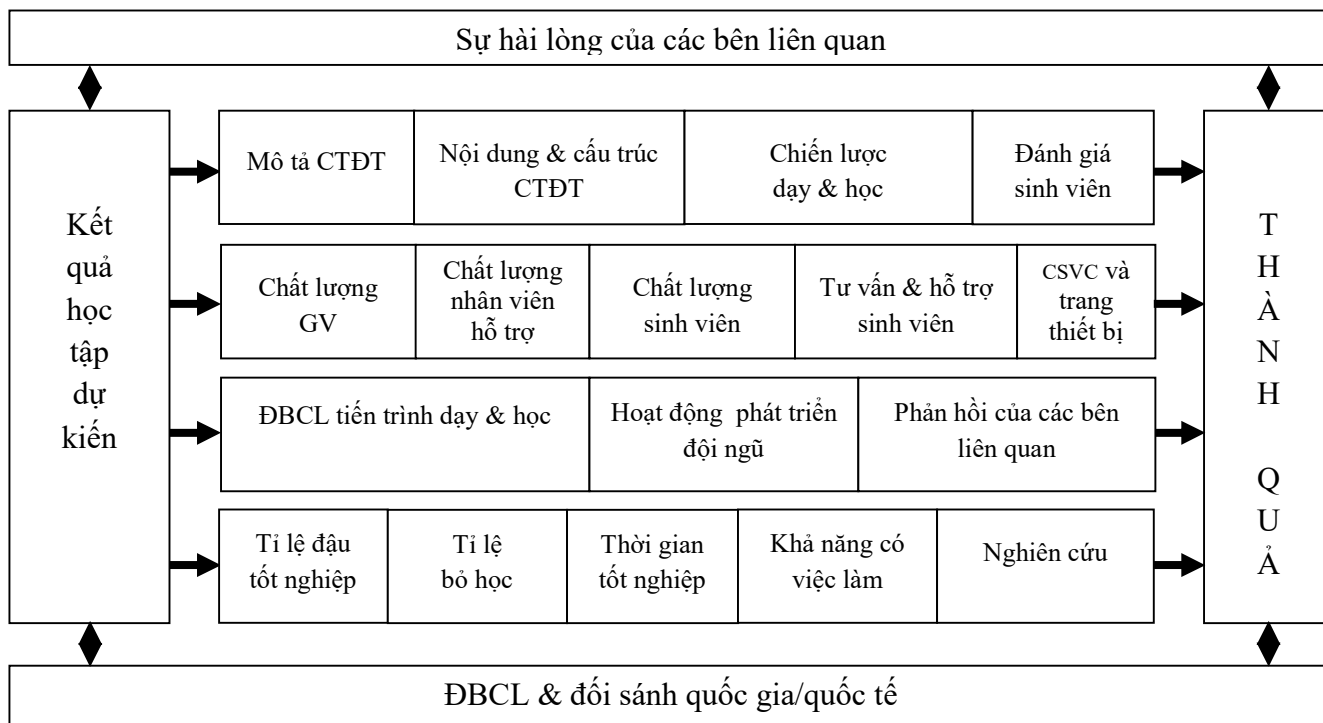
- Chất lượng đầu vào
- Chất lượng quá trình đào tạo
- Chất lượng đầu ra

Cuối năm 2010, AUN đã thực hiện thành công 10 đợt đánh giá ngoài chính thức cấp chương trình cho 23 chương trình bậc cử nhân tại 07 trường đại học thành viên AUN. Tất cả được thực hiện trong thời gian 3 năm. Để nâng cao hơn nữa chất lượng giáo dục đại học trong khu vực và duy trì các hoạt động ĐBCL, AUN đã thành lập Hội đồng và Quy trình duyệt soát văn bản AUN-QA nhằm bảo đảm tính cập nhật và phù hợp của các văn bản AUN đã ban hành. Mô hình ĐBCL ban đầu cấp CTĐT đã được chỉnh sửa để tăng cường hiệu suất và hiệu quả trong việc thực hiện và đánh giá.

Cả hai mô hình ban đầu và chỉnh sửa được minh họa trong Hình 5 và Hình 6.



Hình 5. Mô hình ĐBCL cấp CTĐT đầu tiên



Hình 6. Mô hình ĐBCL cấp CTĐT đã chỉnh sửa

Bộ tiêu chuẩn đầu tiên	Bộ tiêu chuẩn chỉnh sửa
1. Mục đích, mục tiêu và kết quả học tập dự kiến	1. Kết quả học tập dự kiến
2. Mô tả CTĐT	2. Mô tả CTĐT
3. Nội dung CTĐT	3. Nội dung & cấu trúc CTĐT
4. Cấu trúc CTĐT	
5. Quan điểm sư phạm và chiến lược dạy và học	4. Chiến lược dạy và học
6. Đánh giá sinh viên	5. Đánh giá sinh viên
7. Chất lượng GV	6. Chất lượng GV
8. Chất lượng nhân viên hỗ trợ	7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ
9. Chất lượng sinh viên	8. Chất lượng sinh viên
10. Tư vấn & hỗ trợ sinh viên	9. Tư vấn & hỗ trợ sinh viên
11. Cơ sở hạ tầng & trang thiết bị	10. Cơ sở hạ tầng & trang thiết bị
12. ĐBCL quá trình dạy và học	11. ĐBCL tiến trình dạy và học
13. Đánh giá của sinh viên	
14. Thiết kế nội dung chương trình	
15. Hoạt động phát triển GV	12. Hoạt động phát triển đội ngũ
16. Phản hồi của các bên liên quan	13. Phản hồi của các bên liên quan
17. Kết quả đầu ra	14. Đầu ra
18. Sự hài lòng của các bên liên quan	15. Sự hài lòng của các bên liên quan

Hình 7. So sánh hai bộ tiêu chuẩn của mô hình ĐBCL AUN-QA

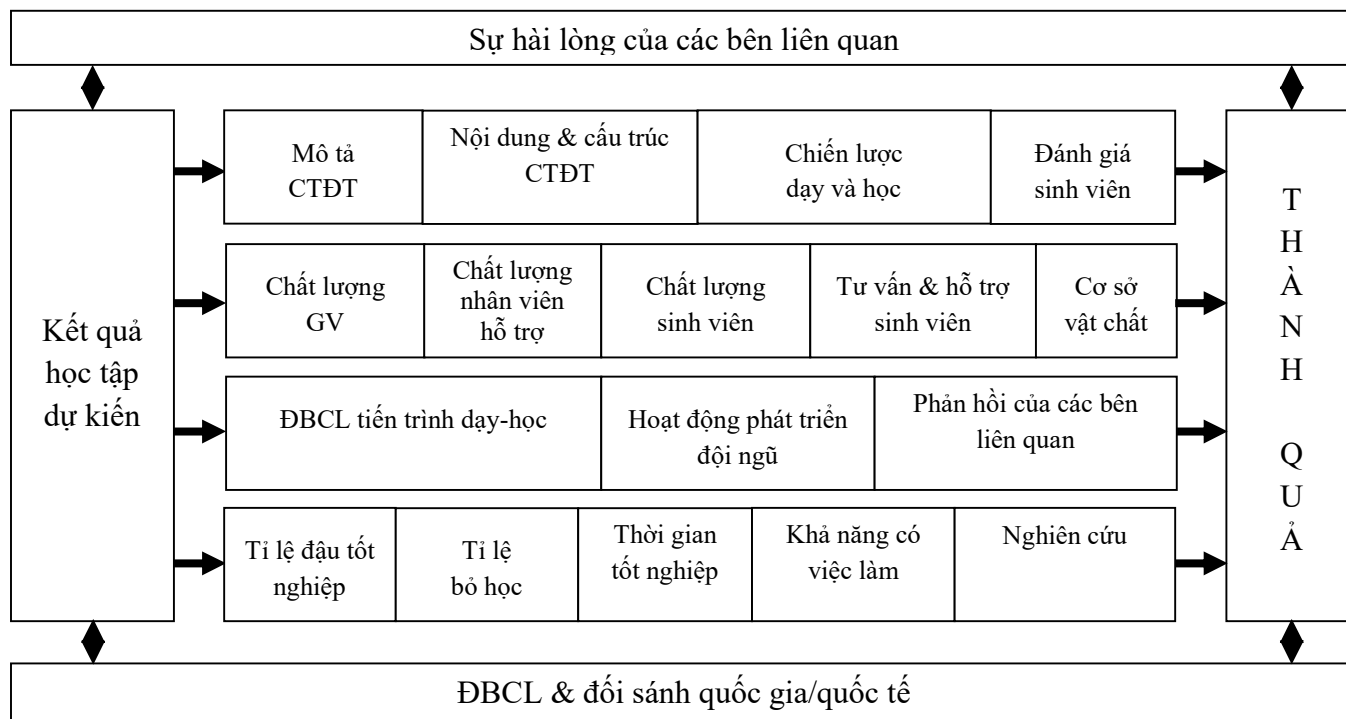
2. MÔ HÌNH ĐBCL CẤP CTĐT THEO AUN-QA

Mô hình hệ thống ĐBCL cấp chương trình đã chỉnh sửa (Hình 8) bắt đầu với kết quả học tập dự kiến (Cột 1). Mô hình gồm 4 dòng ở giữa. Dòng thứ nhất đề cập đến cách chuyển tải nội dung kết quả học tập dự kiến vào CTĐT; cách đạt được kết quả học tập dự kiến thông qua chiến lược dạy, học và hoạt động đánh giá sinh viên.

Dòng thứ hai tập trung vào chất lượng đầu vào hay nguồn lực của quá trình đào tạo, gồm chất lượng GV và đội ngũ hỗ trợ, chất lượng sinh viên, dịch vụ tư vấn & hỗ trợ sinh viên và cơ sở hạ tầng-thiết bị.

Dòng thứ tư nhấn mạnh đến kết quả của quá trình đào tạo bằng việc đề cập đến tỉ lệ đậu tốt nghiệp và tỉ lệ sinh viên bỏ học, thời gian tốt nghiệp trung bình, khả năng có việc làm của sinh viên tốt nghiệp và hoạt động nghiên cứu.

Cột cuối cùng trong mô hình đề cập đến thành quả đào tạo và kết thúc bằng việc đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan, việc liên tục cải thiện hoạt động ĐBCL và đối sánh.



Hình 8. Mô hình hệ thống đảm bảo chất lượng cấp chương trình theo AUN đã chỉnh sửa

Mô hình ĐBCL cấp CTĐT đã chỉnh sửa gồm 15 tiêu chuẩn sau:

1. Kết quả học tập dự kiến
2. Mô tả CTĐT
3. Nội dung và cấu trúc CTĐT
4. Chiến lược dạy và học
5. Đánh giá sinh viên
6. Chất lượng giảng viên
7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ
8. Chất lượng sinh viên
9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên
10. Cơ sở hạ tầng & trang thiết bị
11. ĐBCL tiến trình dạy-học
12. Hoạt động phát triển đội ngũ
13. Phản hồi của các bên liên quan
14. Đầu ra
15. Sự hài lòng của các bên liên quan

Mỗi tiêu chuẩn được mô tả chi tiết trong một bảng nhỏ kèm theo số ở trong ngoặc (...) tương ứng số trong danh mục của *Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA*. Để việc đánh giá được dễ dàng, mỗi tiêu chuẩn sẽ được diễn giải thành nhiều tiêu chí được đề cập trong bảng *Danh mục tiêu chuẩn đánh giá*. Các số trong [...] ở cuối mỗi tiêu chí cho biết phần mô tả tương ứng trong bảng mô tả tiêu chuẩn. Sau mỗi phần *Mô tả* sẽ có phần *Diễn giải* và *Giải thích* cho tiêu chuẩn đó.

Phần *Câu hỏi chẩn đoán* (Diagnostic questions) và *Nguồn minh chứng* (Sources of evidence) nhằm giúp các trường bộ phận ĐBCL và đánh giá viên tìm kiếm các minh chứng đáp ứng được nội hàm tiêu chí. *Danh mục đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA* được liệt kê trong Phụ lục A.

2.1 Kết quả học tập dự kiến

Tiêu chuẩn 1

1. Chương trình được xây dựng nhằm phát triển việc học tập, học cách học, đồng thời thấm nhuần ý thức học tập suốt đời cho sinh viên (ví dụ: các kỹ năng như tư duy phê phán, xử lý thông tin, thử nghiệm và vận dụng các ý tưởng mới).
2. Chương trình trang bị cho sinh viên tốt nghiệp khả năng học tập bậc cao, phát triển nhân cách, có thái độ học tập tích cực và năng lực học tập tốt trong lĩnh vực chuyên môn. Sinh viên tốt nghiệp cần được trang bị các kỹ năng ứng dụng linh hoạt trong nghề nghiệp, kỹ năng lãnh đạo, được định hướng tới thị trường việc làm và phát triển nghề nghiệp trong tương lai (1.9).
3. Chương trình có kết quả học tập được thiết kế rõ ràng, phản ánh được yêu cầu và nhu cầu của tất cả các bên liên quan (1.2)

Tiêu chuẩn 1 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

1	Kết quả học tập dự kiến	1	2	3	4	5	6	7
1.1	Kết quả học tập dự kiến được xác định rõ ràng và được chuyển tải vào chương trình đào tạo [3]							
1.2	Chương trình đào tạo khuyến khích khả năng học tập suốt đời [1]							
1.3	Kết quả học tập dự kiến bao gồm mục tiêu về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành lẫn tổng quát [2]							
1.4	Kết quả học tập dự kiến phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan [3]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Sinh viên đến trường để học, vì vậy chúng ta phải thể hiện rõ trong chương trình đào tạo những kiến thức, kỹ năng, thái độ, năng lực nào chúng ta muốn sinh viên học và khi tốt nghiệp cần đạt được. Chúng ta cũng nên đưa yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp vào kết quả học tập dự kiến.

Kết quả học tập dự kiến là bước khởi đầu của hoạt động tự đánh giá. Chúng ta phải phân định rõ đâu là các kết quả học tập dự kiến về kiến thức tổng quát, kiến thức chuyên ngành và kỹ năng. Học tập suốt đời là việc theo đuổi kiến thức và tiếp tục học tập trong suốt cuộc đời. Chúng ta học tập không ngừng trong cuộc sống, từ kinh nghiệm sống hàng ngày với người khác đến việc học tập chính quy để đạt được bằng cấp và học vị.

Câu hỏi chẩn đoán

- Tại sao phải giáo dục người học?
- Triết lý giáo dục của CTĐT là gì?
- Các kết quả học tập dự kiến của chương trình là gì?
- Các kết quả học tập dự kiến của chương trình được xây dựng như thế nào?
- Các kết quả học tập dự kiến có phản ánh mục đích của khoa hay không?
- Thị trường lao động có yêu cầu cụ thể nào đối với sinh viên tốt nghiệp?
- Chúng ta điều chỉnh như thế nào để CTĐT có thể đáp ứng được thị trường lao động? Và điều chỉnh đến mức độ nào?
- Cơ hội việc làm trong tương lai có được nêu rõ hay không?
- Các kết quả học tập dự kiến được phổ biến cho cán bộ và sinh viên như thế nào?
- Dựa vào đâu chúng ta cho rằng SV đã đạt được kết quả học tập?
- Chúng ta có rà soát lại kết quả học tập hay không?
- Kết quả học tập được truyền tải thành các yêu cầu cụ thể cho sinh viên tốt nghiệp như thế nào (ví dụ như về kiến thức, kỹ năng, thái độ và đạo đức nghề nghiệp)?

Nguồn minh chứng

- Bản mô tả chương trình và từng học phần
- Đề cương môn học, kỹ yếu hay các bản tin
- Ma trận kỹ năng
- Góp ý của các bên liên quan
- Trang website của trường và của khoa
- Phương tiện và kế hoạch phổ biến thông tin đến các bên liên quan
- Các biên bản và tài liệu về hoạt động rà soát chương trình
- Các báo cáo về kiểm định và đối sánh

2.2 Mô tả chương trình đào tạo

Tiêu chuẩn 2

1. Trường đại học nên công bố bản mô tả tất cả các chương trình đào tạo, trong đó xác định rõ những học phần có thể chuyển tiếp và các kết quả học tập dự kiến, bao gồm:
 - Kiến thức và hiểu biết mà sinh viên đạt được khi hoàn tất chương trình/môn học
 - Kỹ năng then chốt: giao tiếp, tính toán số học, sử dụng công nghệ thông tin và phương pháp tự học
 - Kỹ năng tư duy: phương pháp luận hoặc khả năng tư duy, phân tích có phê phán
 - Kỹ năng chuyên ngành: thực hành trong phòng thí nghiệm, lâm sàng, v.v... (1.10)
2. Bản mô tả chương trình trình bày xúc tích các kết quả học tập mong đợi cùng những giải pháp giúp đạt được cũng như thể hiện được các kết quả này (1.11)
3. Bản mô tả chương trình làm rõ kết quả học tập mong đợi trên khía cạnh kiến thức, kỹ năng và thái độ. Bản mô tả chương trình có thể giúp sinh viên hiểu được phương pháp dạy-học và giúp họ đạt được kết quả học tập dự kiến; phương pháp kiểm tra đánh giá nhằm thể

hiện những kết quả đạt được và cho thấy được mối liên kết giữa chương trình cùng các hoạt động học tập với hệ thống bằng cấp tại mỗi quốc gia thành viên (AUN) cũng như với các bằng cấp chuyên môn khác và nghề nghiệp sau này của sinh viên (1.1).

Tiêu chuẩn 2 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

2	Mô tả chương trình	1	2	3	4	5	6	7
2.1	Nhà trường có sử dụng bản mô tả chương trình [1]							
2.2	Bản mô tả chương trình thể hiện các kết quả học tập dự kiến và cách thức để đạt được các kết quả này [1,2,3]							
2.3	Bản mô tả chương trình có đầy đủ thông tin và được thông báo công khai cho các bên liên quan [1,3]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Kết quả học tập nên được thể hiện trong CTĐT. Điều quan trọng là các kết quả đó được thông báo công khai cho mọi người. Vì vậy, nhà trường nên công bố nội dung chi tiết tất cả các CTĐT. Bản mô tả chương trình có các công dụng sau:

- Là nguồn thông tin cho sinh viên và những học sinh có nguyện vọng học tại trường hiểu về chương trình đào tạo.
- Là nguồn thông tin cho nhà tuyển dụng lao động, đặc biệt là thông tin về năng lực và các kỹ năng mềm khác được trang bị thông qua chương trình đào tạo.
- Các chương trình đào tạo đại học được các tổ chức nghề nghiệp và cơ quan quản lý công nhận, nhờ đó sinh viên tốt nghiệp sau này có thể hành nghề chính thức. Vì vậy, bản mô tả chương trình nên xác định rõ thành phần nào trong CTĐT đã được thiết kế nhằm thỏa mãn yêu cầu của các tổ chức và cơ quan nói trên.

- Đội ngũ giảng viên và cán bộ được khuyến khích thảo luận và đưa ra nhận xét về các chương trình dự kiến và chương trình hiện hành để đảm bảo rằng các đối tượng này có hiểu biết chung về kết quả học tập dự kiến của chương trình đào tạo. Bản mô tả chương trình cung cấp thông tin giúp các nhà thiết kế chương trình hiểu rõ về kết quả học tập dự kiến, làm sao có thể đạt được các kết quả này và chứng minh khả năng đạt được nó. Bản mô tả chương trình là tài liệu tham khảo cho việc thẩm định nội bộ và giám sát các hoạt động của chương trình đào tạo.
- Là nguồn thông tin cho các nhà đánh giá chương trình và đánh giá viên bên ngoài. Họ cần phải hiểu mục đích của CTĐT và các kết quả dự kiến.
- Là cơ sở cho việc thu thập thông tin phản hồi từ sinh viên hoặc sinh viên mới tốt nghiệp để phát triển kết quả dự kiến dựa trên nhận thức của họ về các cơ hội giúp đạt được thành công trong học tập. (1.13).

Bản mô tả chương trình nên ghi rõ:

- Trường/đơn vị cấp bằng
- Cơ sở tổ chức giảng dạy (nếu khác với trên)
- Chi tiết về văn bằng được cấp do các tổ chức nghề nghiệp hay hội đồng pháp quy
- Tên gọi của văn bằng
- Tên CTĐT
- Kết quả học tập của CTĐT
- Tiêu chí tuyển sinh hay các yêu cầu đầu vào của CTĐT
- Các quy định chuẩn mực liên quan đến các môn học; các điểm tham chiếu bên ngoài và nội bộ được sử dụng để mô tả kết quả của CTĐT
- Kết quả CTĐT như kiến thức, kỹ năng và thái độ
- Chiến lược giảng dạy, học tập và phương pháp đánh giá nhằm chứng minh tính khả thi của việc đạt được kết quả học tập.
- Cấu trúc chương trình và các yêu cầu như trình độ, mô-đun, tín chỉ,...
- Thời điểm thiết kế/điều chỉnh bản mô tả chương trình.

Trường cũng có thể thêm các thông tin sau:

- Quy định kiểm tra đánh giá
- Chỉ số chất lượng
- Hoạt động hỗ trợ học tập đặc thù (ví dụ cho sinh viên khiếm thị)
- Phương pháp đánh giá, cải tiến chất lượng và các tiêu chuẩn học tập (1.14)

Câu hỏi chẩn đoán

- Kết quả học tập được chuyển tải vào chương trình đào tạo cũng như vào các môn học hay các học phần như thế nào?
- Trường có bản mô tả chương trình theo cấu trúc của AUN-QA hay không?
- Bản mô tả chương trình có được công bố và thông báo công khai cho các bên liên quan hay không?
- Quy trình thẩm định bản mô tả chương trình được thực hiện như thế nào?

Nguồn minh chứng:

- Bản mô tả chương trình đào tạo và từng học phần
- Tài liệu, quảng cáo hay thông báo của các môn học
- Ma trận kỹ năng
- Góp ý của các bên liên quan
- Trang website của trường và khoa
- Phương tiện truyền thông và kế hoạch phổ biến đến các bên liên quan
- Biên bản và tài liệu về hoạt động rà soát chương trình
- Báo cáo về kiểm định và đối sánh

2.3 Cấu trúc và nội dung CTĐT

Tiêu chuẩn 3

1. Chương trình thể hiện sự cân đối giữa nội dung chuyên môn và các kỹ năng/kiến thức đại cương. Chương trình học được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan (1.3)
2. Chương trình phản ánh được tầm nhìn, sứ mạng, mục đích và mục tiêu của nhà trường. Tầm nhìn, sứ mạng, mục đích và mục tiêu của nhà trường là tường minh, được giảng viên và sinh viên hiểu rõ (1.1)
3. Chương trình ghi rõ những năng lực dự kiến đối với sinh viên tốt nghiệp. Mỗi môn học được thiết kế rõ ràng để thể hiện kết quả dự kiến về năng lực của môn học. Để đạt được điều này, nên có một sơ đồ về lộ trình học tập cho cả chương trình (1.5)
4. Chương trình được thiết kế để các môn học được tích hợp và củng cố lẫn nhau (1.4)
5. Chương trình thể hiện chiều rộng và chiều sâu, có tính chặt chẽ và tính hệ thống (1.6)
6. Cấu trúc chương trình thể hiện rõ các khối kiến thức cơ bản, cơ sở, chuyên ngành và đề án cuối khóa, luận văn hay luận án tốt nghiệp (1.7)

Tiêu chuẩn 3 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

3	Cấu trúc và nội dung chương trình	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Nội dung chương trình đào tạo thể hiện sự cân đối giữa các khối kiến thức và kỹ năng đại cương và chuyên ngành [1]							
3.2	CTĐT phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường [2]							
3.3	Mỗi môn học có đóng góp rõ ràng vào việc đạt được kết quả học tập dự kiến [3]							

3.4	<i>CTĐT được thiết kế mạch lạc; các chủ đề và môn học đã được tích hợp với nhau [4]</i>							
3.5	<i>CTĐT thể hiện cả bề rộng lẫn chiều sâu [5]</i>							
3.6	<i>CTĐT thể hiện rõ các môn cơ bản, cơ sở, chuyên ngành và đề án cuối khóa, luận văn hay luận án [6]</i>							
3.7	<i>Nội dung CTĐT mang tính cập nhật [1]</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Điều quan trọng cần phải biết là kết quả học tập được chuyển tải vào trong chương trình đào tạo và các môn học như thế nào; chương trình đào tạo có mạch lạc và cập nhật không; mỗi môn học đóng góp như thế nào vào việc đạt được các kết quả học tập cuối cùng.

Câu hỏi chẩn đoán

- Nội dung chương trình đào tạo có phản ánh sứ mạng và tầm nhìn của trường không?
- Nội dung chương trình đào tạo bậc đại học có phản ánh các kết quả dự kiến và xem xét việc đạt được các kết quả này hay không?
- Các môn học trong chương trình có mối quan hệ rõ với nhau hay không? Chương trình đào tạo có rõ ràng không?
- Có sự cân đối phù hợp giữa các môn học chung và chuyên ngành hay không?
- Nội dung chương trình đào tạo có được cập nhật không?
- Tại sao lại chọn cấu trúc chương trình đào tạo này?
- Trong những năm gần đây, chương trình đào tạo có thay đổi một cách có cấu trúc hay không? Nếu có thì tại sao?
- Nội dung các môn học có cho thấy độ phức tạp tăng dần qua các năm hay không?

- Có bất kỳ yêu cầu cụ thể nào về sự gắn kết nội bộ của các môn học hay không? Ai thiết lập và đặt ra các yêu cầu này?
- Năm đầu tiên của chương trình có cung cấp cái nhìn thấu đáo/sâu sắc, đầy đủ về các phần còn lại của chương trình hay không?
- Việc kết nối giữa chương trình cơ bản và chuyên ngành đã chính xác hay chưa?
- Sự bố trí của các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo có thỏa đáng hay không?
- Mối quan hệ giữa các môn học cơ bản, các môn học cơ sở và các môn học chuyên ngành trong chương trình bắt buộc và các phần tự chọn có thỏa đáng hay không?
- Chương trình đào tạo đã bao giờ gặp trở ngại nào hay chưa?
- Nhà trường sử dụng hình thức tổ chức nào (khóa học, học kỳ, học phần, chủ đề)? Những người tham gia đánh giá như thế nào về cách tổ chức này?

Nguồn minh chứng

- Bản mô tả chương trình và từng học phần
- Đề cương môn học, kỹ yếu hay các bản tin
- Ma trận kỹ năng
- Góp ý của các bên liên quan
- Trang website của trường và của khoa
- Phương tiện và kế hoạch phổ biến thông tin đến các bên liên quan
- Các biên bản và tài liệu về hoạt động rà soát chương trình
- Các báo cáo về kiểm định và đối sánh

2.4 Chiến lược dạy và học

Tiêu chuẩn 4

1. *Giảng viên được khuyến khích áp dụng phương pháp học tập qua thực tiễn. Học tập qua thực tiễn là một quá trình học tập và phân tích phản hồi liên tục với sự hỗ trợ của đồng nghiệp. Quá trình này nhằm giúp GV biết cách làm cho SV của mình học tập có chất lượng. Các giảng viên có thể cùng nhau học tập và học từ nhau*

thông qua việc giải quyết những vấn đề thực tế và phân tích phản hồi trên những kinh nghiệm đó của mình. Một chương trình nếu muốn tạo điều kiện cho SV học theo phương pháp học tập qua thực tiễn cần phải chú trọng đến việc nâng cao chất lượng các hoạt động học tập cũng như môi trường học tập của sinh viên. (2.14)

- 2. Học tập chất lượng được hiểu là SV chủ động tự tạo ra sự hiểu biết, chứ không chỉ thụ động tiếp thu kiến thức từ GV. Đây là quan điểm học tập có chiều sâu – SV tự tạo ra sự hiểu biết để đạt đến trí tuệ trong học tập. Theo đó, giảng dạy chỉ là hỗ trợ cho việc học tập trở nên dễ dàng hơn. (4.1)*
- 3. Sinh viên chính là chủ thể phải đạt được các mục tiêu của giáo dục đại học. Học tập chất lượng, vì thế, phần lớn phụ thuộc vào phương pháp học của sinh viên. Điều này lại phụ thuộc vào ý niệm về việc học của họ, vào hiểu biết của họ về việc học của bản thân và vào các chiến lược học tập mà họ sử dụng. (4.2)*
- 4. Học tập chất lượng bao gồm các nguyên tắc học tập dành cho người trưởng thành. Họ học hiệu quả nhất trong một môi trường thoải mái, thân thiện, có nhiều sự hợp tác và trợ giúp. Một môi trường giảng dạy khuyến khích người học tương hỗ lẫn nhau sẽ dẫn đến học tập có chiều sâu (4.3)*
- 5. Để phát triển ý thức trách nhiệm trong học tập, GV cần:*
 - a. Tạo môi trường dạy-học thuận lợi cho mọi SV tham gia học một cách có ý thức.*
 - b. Cung cấp những chương trình linh hoạt nhằm giúp SV phát triển khả năng lựa chọn thông minh. Họ có thể chọn nội dung môn học, lộ trình học tập, cách kiểm tra đánh giá, phương thức đào tạo và thời lượng học tập. (4.9)*
- 6. Để SV yêu thích việc học và trân trọng các giá trị khác của việc học ngoài lợi ích trí tuệ, GV cần tạo ra những cơ hội học tập và giao lưu có thể lôi cuốn sinh viên phát triển toàn diện, chứ không chỉ thúc đẩy trí tuệ của SV. (4.10).*

Tiêu chuẩn 4 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

4	Chiến lược dạy và học	1	2	3	4	5	6	7
4.1	<i>Đội ngũ giảng viên (khoa) có chiến lược dạy và học rõ ràng [5]</i>							
4.2	<i>Chiến lược dạy và học giúp sinh viên tiếp nhận và vận dụng kiến thức một cách khoa học [2,6]</i>							
4.3	<i>Chiến lược dạy và học lấy SV làm trung tâm và kích thích việc học tập có chất lượng cao [3,4]</i>							
4.4	<i>Chiến lược dạy và học kích thích phương pháp học qua hành động và tạo điều kiện cho SV học cách học [1]</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Tài liệu hướng dẫn AUN-QA mô tả cách xem xét tiến trình học tập của sinh viên và các yêu cầu về chiến lược dạy và học hiệu quả, phù hợp với mục tiêu tổng quát của giáo dục đại học, cụ thể là để thúc đẩy năng lực trí tuệ bậc cao của sinh viên. Đặc tính của học tập có chất lượng gồm có:

- Khả năng tự khám phá kiến thức. SV có kỹ năng nghiên cứu, phân tích và tổng hợp tài liệu; hiểu được các chiến lược học tập khác nhau và lựa chọn chiến lược thích hợp nhất cho mình.
- Khả năng ghi nhớ kiến thức lâu dài. Cách học nhấn mạnh vào khả năng hiểu chứ không phải ghi nhớ lại, giúp SV nhớ lâu hơn.
- Khả năng nhận thức các mối quan hệ giữa kiến thức cũ và mới. Học tập có chất lượng là liên kết được thông tin từ các nguồn khác nhau.
- Khả năng tạo ra hiểu biết mới. Người học có chất lượng khám phá ra tri thức của người khác và liên kết nó với kinh nghiệm học tập của bản thân để đưa đến những phát kiến mới mẻ.
- Khả năng áp dụng kiến thức để giải quyết vấn đề.

- Khả năng truyền đạt kiến thức cho người khác. Người học có chất lượng hình thành được tư duy và hành động độc lập một cách mạch lạc và rõ ràng.
- Tính hiếu học. Người học có chất lượng là người học tập suốt đời.
- Điều kiện cần thiết cho việc học tập chất lượng gồm:
- Có sự sẵn sàng trong nhận thức và tình cảm, đáp ứng nhiệm vụ học tập
- Có lý do để học tập
- Nối kết được kiến thức cũ và mới
- Chủ động trong học tập
- Có được môi trường học tập thuận lợi.

Tất nhiên, không có chiến lược dạy và học nào có giá trị tuyệt đối cho tất cả các phong cách học tập của SV. Nhưng ít ra chiến lược dạy và học phải được xem xét kỹ khi thiết kế CTĐT và chiến lược dạy, học.

Câu hỏi chẩn đoán

- Tất cả đội ngũ giảng viên có áp dụng chung một chiến lược dạy và học không? Việc thống nhất trong phương pháp này đã thỏa đáng chưa?
- Sự đa dạng trong môi trường học tập có được phát huy không, kể cả chương trình trao đổi SV và GV?
- Việc giảng dạy do các khoa khác trong trường đảm nhận có thỏa đáng hay không?
- Cách tổ chức việc học tập hiện hành có thỏa đáng không? (ví dụ: tổ chức việc tự học của SV, sĩ số lớp học, tổ chức hội thảo, khóa thực tập/thực tế,...)
- Công nghệ được sử dụng như thế nào trong giảng dạy?
- Chiến lược dạy và học được đánh giá như thế nào? Các phương pháp dạy và học được lựa chọn có phù hợp với chuẩn đầu ra của khóa học không? Các phương pháp học tập hiệu quả có đa dạng hay không?
- Có cản trở nào khiến cho không thể áp dụng được các phương

pháp giảng dạy như mong muốn không? (vd: số lượng sinh viên, cơ sở hạ tầng, kỹ năng của giảng viên).

Nếu nghiên cứu là một hoạt động cốt lõi cho trường đại học:

- Khi nào sinh viên tiếp xúc lần đầu tiên với hoạt động nghiên cứu?
- Mối tương quan giữa giáo dục và nghiên cứu khoa học được thể hiện như thế nào trong CTĐT?
- Các phát hiện trong nghiên cứu khoa học được đưa vào CTĐT như thế nào?

Việc đào tạo thực tế cho sinh viên (thực tập sinh) là một khía cạnh cụ thể trong chiến lược giảng dạy và học tập. Mô tả việc đào tạo thực tế trong chương trình:

- Đào tạo trong môi trường thực tế có phải là một nội dung bắt buộc không?
- Số lượng tín chỉ dành cho đào tạo thực tế là bao nhiêu?
- Có tiêu chí đánh giá cho việc đào tạo thực tế không?
- Khâu chuẩn bị cho mảng đào tạo thực tế (ví dụ: nội dung, phương pháp và kỹ năng).
- Mức độ đào tạo thực tế có thỏa đáng hay không?
- Có khó khăn nào trong mảng đào tạo thực tế hay không? Nếu có thì nguyên nhân là gì?
- Sinh viên được huấn luyện như thế nào?
- Việc đánh giá được thực hiện như thế nào?

Nguồn minh chứng

- Chiến lược giảng dạy và học tập
- Minh chứng về phương pháp học qua hành động như đề án, đào tạo thực tế, bài thực hành, thực tập ở xí nghiệp,...
- Phản hồi sinh viên
- Cổng thông tin học tập trực tuyến
- Bản mô tả về từng học phần

2.5 Đánh giá sinh viên

Tiêu chuẩn 5

1. Kiểm tra - đánh giá gồm:

- Tân sinh viên được đánh giá năng lực đầu vào
 - Tiến trình học tập của sinh viên được đánh giá thông qua một ma trận điểm số/biểu đồ/hồ sơ học tập dựa trên năng lực và kết quả đầu ra của chương trình.
 - Đánh giá sinh viên tốt nghiệp bằng cách sử dụng Bảng kiểm tra năng lực sinh viên tốt nghiệp hoặc qua một kỳ kiểm tra tổng hợp và toàn diện.
2. Theo nguyên tắc học tập dành cho học viên trưởng thành, họ thích được đánh giá bằng các phương pháp dựa trên tiêu chí và bằng sự kết hợp các hình thức tự đánh giá, đánh giá của bạn học và đánh giá của giảng viên. (3.1)
3. Giảng viên cần cung cấp nhiều hình thức đánh giá đa dạng: tự đánh giá, đánh giá của bạn học và đánh giá của giảng viên, tất cả nên dựa trên nguyên tắc công khai, linh hoạt, tự suy xét và hướng đến chuẩn đầu ra. Các tiêu chí đánh giá cần được công khai cho SV sau khi đã thảo luận với họ. Kế hoạch đánh giá cần tương thích với yêu cầu của kết quả học tập (3.2)
4. Phương pháp đánh giá phản ánh mục tiêu và tất cả các khía cạnh của chương trình được giảng dạy (3.3)
5. Nhiều phương pháp kiểm tra đánh giá được sử dụng có kế hoạch để phục vụ các mục đích đánh giá khác nhau như đánh giá đầu vào/ thi xếp lớp (diagnostic), đánh giá quá trình (formative), đánh giá tổng kết/đầu ra (summative) (3.4)
6. Phạm vi và trọng số của kế hoạch kiểm tra đánh giá phải rõ ràng và được phổ biến đến tất cả các đối tượng liên quan (3.5)
7. Các tiêu chuẩn áp dụng trong kế hoạch kiểm tra đánh giá đều phải tường minh và nhất quán trong toàn bộ CTĐT (3.6)

8. Thường xuyên áp dụng các quy trình để bảo đảm đến mức tối đa rằng các lần kiểm tra đánh giá đều có giá trị, độ tin cậy cao và được thực hiện một cách công bằng (3.7)
9. Có những quy định hợp lý về thủ tục khiếu nại kết quả đánh giá để sinh viên sử dụng khi cần (3.9)
10. Độ tin cậy và tính giá trị của các phương pháp kiểm tra đánh giá cần được lưu giữ và được thường xuyên thẩm định; các phương pháp kiểm tra đánh giá mới cần được xây dựng và thử nghiệm (3.10)

Tiêu chuẩn 5 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

5	Đánh giá sinh viên	1	2	3	4	5	6	7
5.1	<i>Hoạt động đánh giá SV bao gồm việc tổ chức các kỳ thi đầu vào/thi xếp lớp, thi giữa kỳ và cuối kỳ [1]</i>							
5.2	<i>Đánh giá SV được tiến hành dựa trên tiêu chí [2]</i>							
5.3	<i>Đánh giá SV sử dụng nhiều phương pháp [3,5]</i>							
5.4	<i>Đánh giá phản ánh được kết quả học tập dự kiến và nội dung của chương trình đào tạo [3]</i>							
5.5	<i>Các tiêu chí đánh giá tường minh và công khai [3.6]</i>							
5.6	<i>Các phương pháp đánh giá bao quát được mục tiêu của CTĐT [4]</i>							
5.7	<i>Tiêu chuẩn đánh giá tường minh và nhất quán [7,8,9,10]</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Đánh giá sinh viên là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong giáo dục đại học. Kết quả đánh giá ảnh hưởng sâu sắc đến nghề nghiệp

tương lai của sinh viên. Do đó, việc đánh giá phải thật sự chuyên nghiệp và phải đưa các kiến thức cập nhật vào quá trình kiểm tra, thi cử. Đánh giá cũng cung cấp thông tin có giá trị cho nhà trường về hiệu quả giảng dạy và hỗ trợ SV. Quy trình đánh giá sinh viên tốt cần phải:

- Được thiết kế để đo lường mức độ SV đạt được các kết quả học tập dự kiến và mục tiêu chương trình;
- Phù hợp với mục đích đánh giá, dù là kỳ thi đầu vào/thi xếp lớp, thi giữa kỳ hay cuối kỳ đều cần có các tiêu chí chấm điểm rõ ràng và được công bố rộng rãi;
- Được chuyên gia thực hiện; nếu có thể, không nên dựa hoàn toàn vào đánh giá của một giám khảo duy nhất;
- Xem xét tất cả các hệ quả có thể xảy ra trong các quy định về thi cử;
- Có quy định rõ ràng về tình hình vắng mặt, ốm đau của SV và các tình huống có thể giảm nhẹ khác;
- Đảm bảo việc đánh giá được tiến hành an toàn, phù hợp với các quy định của nhà trường;
- Sẵn sàng cho việc xác minh hành chính nhằm đảm bảo hiệu quả của các khâu trong hoạt động kiểm tra-đánh giá;
- Sinh viên được thông báo rõ ràng về:
 - Chiến lược đánh giá được sử dụng trong chương trình;
 - Các kỳ thi hay các hình thức đánh giá khác;
 - Yêu cầu của nhà trường đối với SV;
 - Các tiêu chí sẽ được áp dụng để đánh giá việc học tập của SV.

Câu hỏi chẩn đoán:

- SV năm nhất có được đánh giá đầu vào không?
- SV sắp tốt nghiệp có được đánh giá đầu ra không?
- Việc kiểm tra-thi bao quát đến mức nào nội dung của các môn học và của toàn bộ CTĐT?
- Việc kiểm tra-thi bao quát đến mức nào mục tiêu của các môn học và của toàn bộ CTĐT?
- Việc đánh giá có dựa trên các tiêu chí không? (tập hợp các quy định của tiêu chí/bộ tiêu chuẩn cụ thể)?

- Có sử dụng đa dạng các phương pháp đánh giá không? Đó là những phương pháp nào?
- Các tiêu chí về đầu/rút có rõ ràng không?
- Các quy định về kiểm tra-thi có rõ ràng không?
- Các quy trình kiểm tra-thi có rõ ràng không? Các quy trình này có được phổ biến rộng rãi và được thực hiện nghiêm túc không?
- Có biện pháp nào để đảm bảo tính khách quan không?
- SV có hài lòng với các quy trình không? Có khiếu nại của sinh viên không?
- Có quy định rõ ràng cho việc phúc khảo không? SV có hài lòng về những quy định này không?

Một hình thức đặc biệt để đánh giá SV là đề án cuối môn học (vd: bài tiểu luận, luận văn hoặc bài tập lớn). Đề án này yêu cầu SV phải thể hiện được các kiến thức, kỹ năng, đồng thời có khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng đó trong một tình huống mới.

- Có quy định rõ ràng cho đề án cuối môn học không?
- Có tiêu chí đánh giá đề án không?
- SV được chuẩn bị như thế nào để thực hiện đề án (vd: về nội dung, phương pháp và kỹ năng)?
- Mức độ khó/dễ của đề án có thỏa đáng không?
- Việc SV thực hiện đề án có bị tắt nghẽn ở khâu nào không? Nếu có, tại sao?
- Sinh viên được hướng dẫn thực hiện đề án tốt nghiệp như thế nào?

Nguồn minh chứng

- Mẫu các bài kiểm tra trong khóa học, sản phẩm của các bài tập lớn, thi cuối khóa, v.v...
- Thang điểm
- Quá trình vận hành
- Thủ tục khiếu nại
- Bản mô tả chương trình và các học phần
- Quy định thi cử

2.6 Chất lượng giảng viên

Tiêu chuẩn 6

1. *Giảng viên bậc đại học cần có những năng lực sau:*
 - *Thiết kế và thực hiện chương trình giáo dục, học tập một cách mạch lạc.*
 - *Sử dụng nhiều phương pháp dạy và học đa dạng, đồng thời lựa chọn những phương pháp thích hợp nhất để đạt được kết quả học tập mong muốn.*
 - *Phát triển và sử dụng nhiều phương tiện giảng dạy.*
 - *Sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để đánh giá việc học của sinh viên, gắn kết chúng với các kết quả học tập dự kiến.*
 - *Giám sát và đánh giá việc giảng dạy, đồng thời đánh giá chương trình mình phụ trách.*
 - *Tự phân tích phản hồi về hoạt động giảng dạy của bản thân.*
 - *Xác định nhu cầu và xây dựng kế hoạch để cải tiến không ngừng.*
(2.13)
2. *Có đủ số lượng giảng viên để thực hiện chương trình giáo dục, đáp ứng đủ yêu cầu về bằng cấp, kinh nghiệm, năng lực, độ tuổi, ...*(2.1)
3. *Hoạt động tuyển dụng và nâng bậc cho giảng viên được dựa trên hệ thống khen thưởng gồm các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và hỗ trợ sinh viên.* (2.3)
4. *Vai trò và mối quan hệ giữa các giảng viên được xác định và hiểu rõ.* (2.4)
5. *Phân công nhiệm vụ giảng viên phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và năng lực.* (2.5)
6. *Hệ thống quản lý thời gian và khen thưởng nhằm tăng cường chất lượng dạy và học.* (2.6)
7. *Tất cả giảng viên có trách nhiệm giải trình với cơ quan chủ quản của trường đại học (ví dụ: Chính phủ, Hội đồng Quản trị, Tổ chức sáng lập) thông qua Hiệu trưởng và được đảm bảo quyền tự do về học thuật, đạo đức nghề nghiệp.* (2.9)

8. Có quy định về rà soát, tham vấn và điều chuyển công tác. (2.10).
9. Cơ chế miễn nhiệm, hưu trí và phúc lợi xã hội được hoạch định và thực hiện tốt. (2.11)
10. Có kế hoạch thường xuyên đánh giá giảng viên dựa vào những biện pháp công bằng và khách quan với tinh thần cải tiến. (2.12)

Tiêu chuẩn 6 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

6	Chất lượng giảng viên	1	2	3	4	5	6	7
6.1	Đội ngũ giảng viên có năng lực tương ứng với nhiệm vụ được giao [1]							
6.2	Đội ngũ giảng viên có đủ số lượng để thực hiện tốt chương trình đào tạo [2]							
6.3	Hoạt động tuyển dụng và nâng bậc cho giảng viên căn cứ trên thành tích chuyên môn							
6.4	Vai trò và mối liên hệ giữa các giảng viên được xác định và hiểu rõ [4]							
6.5	Trách nhiệm được phân công phù hợp với học vị, kinh nghiệm và kỹ năng của giảng viên [5]							
6.6	Khối lượng công việc và hệ thống khuyến khích lao động nhằm nâng cao chất lượng dạy và học [6]							
6.7	Trách nhiệm giải trình của giảng viên được xác định rõ [7]							
6.8	Có cơ chế rà soát, tham vấn, điều chuyển công tác đối với đội ngũ giảng viên [8]							
6.9	Có và thực hiện tốt cơ chế miễn nhiệm, hưu trí và phúc lợi xã hội dành cho giảng viên [9]							
6.10	Có cơ chế khen thưởng giảng viên hữu hiệu [10]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Giảng viên là nguồn tài nguyên học tập quan trọng nhất cho sinh viên. Quan trọng là giảng viên có đủ tri thức và hiểu biết, năng lực và kinh nghiệm cần thiết để truyền đạt kiến thức và hiểu biết của mình một cách hiệu quả cho sinh viên trong điều kiện khác nhau. Giảng viên cũng cần tiếp cận thông tin phản hồi về hoạt động giảng dạy của bản thân.

Chất lượng đào tạo của khoa/bộ môn không chỉ phụ thuộc vào chương trình đào tạo mà còn phụ thuộc vào chất lượng của đội ngũ giảng viên. Chất lượng giảng viên bao gồm: bằng cấp, hiểu biết về chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng giảng dạy và đạo đức nghề nghiệp. Đội ngũ giảng viên bao gồm: giảng viên toàn thời gian (các giáo sư toàn thời gian và bán thời gian, giảng viên cơ hữu) và giảng viên thỉnh giảng. Trong tài liệu hướng dẫn AUN-QA có một tiêu chuẩn về chất lượng giảng viên. Chúng ta phải kiểm tra xem nhà trường đã đáp ứng các yêu cầu trên như thế nào. Do đó, cần thiết phải xem xét số lượng và trình độ của giảng viên.

Số lượng giảng viên và trình độ bằng cấp

Sử dụng **Hình 9** để định rõ số lượng giảng viên theo từng vị trí công tác (có ghi ngày tham khảo dữ liệu).

Xác định tỷ lệ giảng viên/sinh viên và tỷ lệ giảng viên/sinh viên tốt nghiệp theo **Hình 10**.

Danh mục	Nam	Nữ	TỔNG CỘNG		%
			Người	Quy đổi theo toàn thời gian	
Giáo sư					
Phó Giáo sư					
Giảng viên toàn thời gian					
Giảng viên bán thời gian					
Giáo sư/giảng viên thỉnh giảng					

Tổng cộng		
-----------	--	--

Hình 9. Số lượng giảng viên (ngày tham khảo số liệu)

* FTE viết tắt của *Full-Time Equivalent*. Đây là một đơn vị để tính toán thời gian làm việc của giảng viên. 1 FTE tương đương khoảng 40 giờ mỗi tuần (làm việc toàn thời gian). Một giảng viên làm việc 8 giờ mỗi tuần thì có $FTE = 0.2$.

Tổng số FTE của giảng viên*	Số lượng SV	Số sinh viên tốt nghiệp	Tỷ lệ sinh viên/FTE của giảng viên	Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp/FTE của giảng viên

Hình 10. Tỷ lệ giảng viên/sinh viên và tỷ lệ giảng viên/sinh viên tốt nghiệp (ghi rõ năm học)

* Số FTEs của giảng viên ước tính thực tế. Số lượng sinh viên nhập học chương trình vào đầu năm học. Nếu con số này không được coi là đại diện, cần giải thích rõ.

Câu hỏi chẩn đoán

- Giảng viên có đủ năng lực và bằng cấp để đáp ứng công việc được giao không?
- Năng lực và chuyên môn của đội ngũ giảng viên có đủ để thực hiện tốt chương trình đào tạo không?
- Có vấn đề gì liên quan tới nguồn nhân lực giảng viên không? Cơ cấu độ tuổi? Vị trí nào khó tuyển dụng? Số lượng giảng viên có bằng Thạc sĩ và Tiến sĩ? Những khó khăn trong việc thu hút giảng viên có trình độ cao?
- Chính sách để tuyển dụng giảng viên trong giảng dạy và nghiên cứu?
- Các giáo sư có thực sự nỗ lực tư vấn, đào tạo đội ngũ giảng viên mới?

- Có chính sách đúng đắn về việc GV được tham gia các buổi thuyết trình, giám sát bài thi cuối khóa, các môn học thực hành, hoạt động thực tập, kiến tập không?
- Tải trọng giảng dạy? Tỷ lệ giảng viên/sinh viên? Tỷ lệ giảng viên/sinh viên tốt nghiệp?
- Số giờ tiếp xúc-hướng dẫn sinh viên được đưa ra trong các chương trình đào tạo khác và các khoa/bộ môn khác?
- Trách nhiệm giải trình của giảng viên về vai trò, trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp là gì?

Quản lý giảng viên

- Khoa/bộ môn có xây dựng cơ cấu quản lý cán bộ hợp lý không?
- Hoạt động tuyển dụng giảng viên có dựa trên kinh nghiệm giảng dạy và nghiên cứu không?
- Có hệ thống đánh giá giảng viên không?
- Vai trò của bằng cấp và hoạt động giảng dạy trong sự phát triển nghề nghiệp của giảng viên?
- Khoa/Bộ môn đánh giá như thế nào về chính sách nhân sự hiện nay?
- Kế hoạch phát triển trong tương lai của khoa như thế nào?
- Giảng viên chuẩn bị cho việc giảng dạy như thế nào?
- Việc giảng dạy của giảng viên có được giám sát và đánh giá không?

Nguồn minh chứng:

- Tiêu chuẩn tuyển dụng
- Bằng cấp của giảng viên
- Nhu cầu và kế hoạch đào tạo
- Đánh giá của đồng nghiệp và hệ thống đánh giá
- Kế hoạch phát triển nghề nghiệp
- Phản hồi của sinh viên
- Hệ thống khen thưởng và công nhận

- Khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên
- Phân bổ công việc theo vai trò và nhiệm vụ
- Sơ đồ mô tả quy trình miễn nhiệm, tái bổ nhiệm, hưu trí

2.7 Chất lượng nhân viên hỗ trợ

Tiêu chuẩn 7

Có đủ đội ngũ nhân viên hỗ trợ tại thư viện, phòng thí nghiệm, bộ phận hành chính và phục vụ sinh viên (2.2)

Tiêu chuẩn 7 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

7	Chất lượng nhân viên hỗ trợ	1	2	3	4	5	6	7
7.1	Nhân viên thư viện có năng lực và đáp ứng được sự hài lòng của người sử dụng							
7.2	Nhân viên phòng thí nghiệm có năng lực và đáp ứng được sự hài lòng của người sử dụng							
7.3	Nhân viên phòng máy tính có năng lực và đáp ứng được sự hài lòng của người sử dụng							
7.4	Nhân viên hỗ trợ sinh viên có năng lực và đáp ứng được sự hài lòng của người sử dụng							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Chất lượng chương trình đào tạo hầu như phụ thuộc vào sự tương tác giữa nhân viên và sinh viên. Bên cạnh đó, giảng viên không thể thực hiện tốt công việc nếu như chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ không tốt. Đội ngũ hỗ trợ bao gồm nhân viên thư viện, phòng thí nghiệm, phòng máy tính và hỗ trợ sinh viên.

Câu hỏi chẩn đoán

- Nhân viên thư viện có đủ năng lực và số lượng không?
- Nhân viên phòng thí nghiệm có đủ năng lực và số lượng không?

- Nhân viên phòng máy tính có đủ năng lực và số lượng không?
- Nhân viên hỗ trợ sinh viên có đủ năng lực và số lượng không?
- Tỷ lệ giảng viên/cán bộ hỗ trợ? Cán bộ hỗ trợ có đủ năng lực và số lượng để hỗ trợ cho giảng viên và sinh viên?

Nguồn minh chứng

- Tiêu chí tuyển dụng
- Bảng cấp của nhân viên
- Bản mô tả công việc
- Nhu cầu và kế hoạch đào tạo
- Đồng nghiệp đánh giá và hệ thống đánh giá
- Kế hoạch phát triển nghề nghiệp
- Phản hồi của sinh viên/giảng viên
- Hệ thống khen thưởng và công nhận
- Khối lượng công việc
- Phân bổ công việc theo vai trò và nhiệm vụ
- Sơ đồ mô tả quy trình miễn nhiệm, tái bổ nhiệm, hưu trí

2.8 Chất lượng sinh viên

Tiêu chuẩn 8

Chính sách tuyển sinh và tiêu chí tuyển chọn sinh viên được xây dựng rõ ràng và được rà soát định kỳ.

Tiêu chuẩn 8 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

8	Chất lượng sinh viên	1	2	3	4	5	6	7
8.1	<i>Có chính sách tuyển sinh rõ ràng</i>							
8.2	<i>Quá trình tuyển sinh được thực hiện đầy đủ</i>							
8.3	<i>Thời lượng học tập thực tế phù hợp với thiết kế</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Chất lượng đầu ra phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng đầu vào. Do đó chất lượng của tân sinh viên là rất quan trọng.

Đầu vào

- Sử dụng Hình 11 để cung cấp số liệu tóm tắt về sinh viên nhập học năm nhất.
- Sử dụng Hình 12 để cung cấp số liệu tóm tắt về tổng số sinh viên đang theo học trong chương trình

	Toàn thời gian			Bán thời gian		
Năm học	Nam	Nữ	Tổng cộng	Nam	Nữ	Tổng cộng

Hình 11. Sinh viên nhập học năm đầu

	Toàn thời gian			Bán thời gian		
Năm học	Nam	Nữ	Tổng cộng	Nam	Nữ	Tổng cộng

Hình 12. Tổng số sinh viên (trong 5 năm học gần nhất)

Câu hỏi chẩn đoán:

- Khoa có phân tích xu hướng phát triển của sinh viên nhập học? Những vấn đề gì đáng lo lắng? Nguyên nhân của vấn đề và triển vọng cho tương lai?
- Sinh viên có được tuyển chọn hay không?

- Nếu có, sinh viên được lựa chọn như thế nào? Theo những yêu cầu nào?
- Chính sách áp dụng cho tuyển sinh như thế nào? Chính sách này có nhằm mục đích làm gia tăng số lượng hay vẫn ổn định? Tại sao?
- Trường áp dụng những giải pháp nào để tác động đến chất lượng và số lượng sinh viên đầu vào?
- Hiệu quả của những giải pháp này?
- Chương trình theo dõi mức độ đạt được thành quả học tập của sinh viên mới nhập học như thế nào? Làm thế nào để chương trình đào tạo bậc đại học liên kết với chương trình giáo dục phổ thông?

Khối lượng học tập và việc học tập của sinh viên

- Khoa có áp dụng hệ thống đào tạo theo tín chỉ? Tín chỉ được tính như thế nào?
- Tải trọng học tập thực tế của chương trình có tương đương với tải trọng quy định?
- Tải trọng học tập được chia đều trong các năm học và giữa các năm không?
- Khoa dùng phương pháp nào để đo lường việc triển khai chương trình và/hay tư vấn cho sinh viên khi ở một số phần của chương trình tải trọng học tập thực tế khác so với tải trọng học tập dự kiến (quá khó/nặng hoặc quá dễ)? Các phương pháp đo lường đó có hiệu quả không?
- Một sinh viên trung bình có thể hoàn tất chương trình đúng hạn không?
- Các chỉ số nào được sử dụng để theo dõi việc học tập và sự tiến bộ của sinh viên?

Nguồn minh chứng

- Quy trình và tiêu chuẩn tuyển sinh
- Xu hướng tuyển sinh

- Hệ thống tín chỉ
- Khối lượng học tập của sinh viên
- Bảng điểm tích lũy/Báo cáo kết quả học tập của sinh viên
- Sự tham gia của sinh viên vào các hoạt động học thuật và phi học thuật, các hoạt động ngoại khóa, các cuộc thi,...

2.9 Tư vấn và hỗ trợ sinh viên

Tiêu chuẩn 9

1. Sự tiến bộ của sinh viên được giám sát và ghi nhận một cách có hệ thống; thông tin đánh giá được phản hồi cho sinh viên và những giải pháp cải thiện được thực hiện khi cần thiết. (3.8)
2. Để tạo ra một môi trường ĐBCL học tập cho sinh viên, giảng viên cần nỗ lực hết sức để cung cấp không chỉ môi trường vật chất hỗ trợ cho hoạt động học tập, mà còn chú trọng cả môi trường tâm lý và xã hội cho sinh viên (5.1).

Tiêu chuẩn 9 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

9	Tư vấn và hỗ trợ sinh viên	1	2	3	4	5	6	7
9.1	Khoa có hệ thống phù hợp để theo dõi sự tiến bộ của sinh viên [1]							
9.2	Sinh viên nhận được đầy đủ thông tin tư vấn, hỗ trợ học tập và phản hồi về việc học [1]							
9.3	Khoa có bộ phận tư vấn hợp lý cho sinh viên [1]							
9.4	Cơ sở vật chất, môi trường xã hội và tâm lý đáp ứng tốt nhu cầu sinh viên [2]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Cách thức giám sát và hỗ trợ sinh viên của đội ngũ cán bộ là yếu tố chủ chốt giúp SV có được một sự nghiệp khả quan. Bộ tiêu chuẩn AUN-QA đã xác định rằng một trường đại học phải đảm bảo có cơ sở vật chất, môi trường xã hội và tâm lý tốt.

Câu hỏi chẩn đoán

- Khoa có hệ thống giám sát để:
 - Lưu trữ hồ sơ về sự tiến bộ của sinh viên
 - Giữ mối liên lạc với sinh viên tốt nghiệp (ví dụ: qua các cuộc khảo sát).
 - Dữ liệu của hệ thống giám sát được sử dụng như thế nào?
- Vai trò của nhân viên hỗ trợ trong việc thông tin và huấn luyện cho sinh viên?
- Nhân viên hỗ trợ đóng vai trò như thế nào trong việc giúp sinh viên gắn kết với khoa?
- Khoa cung cấp thông tin như thế nào cho sinh viên muốn vào học? Các yêu cầu về nền tảng kiến thức có được chú ý đúng mức không? Các sinh viên dự định ghi danh học có ấn tượng tốt về trường hay không? Các thông tin có được đánh giá không? Và xử lý kết quả đánh giá đó như thế nào?
- Sinh viên được thông báo về cơ sở vật chất dành cho việc học tập như thế nào? Thông tin liên quan đến chương trình đào tạo được cung cấp như thế nào?
- Những lưu trữ như vậy có giúp phát hiện ra những sinh viên không tiến bộ trong học tập? Những trường hợp đó được phát hiện lần đầu tiên khi nào? Có đưa ra những giải pháp khắc phục và phòng ngừa cho cá nhân sinh viên hay việc cải thiện chương trình không?
- Khoa có chú ý đặc biệt đến việc huấn luyện cho sinh viên năm nhất hay không? Nếu có thì việc huấn luyện này được thực hiện như thế nào?
- Khoa có chú ý đến sự tiến bộ trong học tập của sinh viên không?

- Khoa có thiết bị cụ thể nào để rèn luyện kỹ năng học tập cho sinh viên gặp khó khăn không? Sinh viên có thể sử dụng các thiết bị này tại khoa, bộ môn, hay tại trường? Thông tin về các thiết bị này được sắp xếp như thế nào?
- Khoa có sự quan tâm riêng nào cho việc huấn luyện sinh viên các năm cuối không?
- Khoa có hỗ trợ sinh viên trong việc hoàn thành luận văn tốt nghiệp hay không? Khi sinh viên gặp khó khăn với bài thực hành hay luận văn tốt nghiệp thì họ có thể nhận sự hỗ trợ ở đâu?
- Sinh viên được tư vấn như thế nào về các vấn đề liên quan đến việc chọn môn học, thay đổi các lựa chọn, tạm nghỉ học hoặc thôi học?
- Khoa có cung cấp cho sinh viên những thông tin về triển vọng nghề nghiệp không? Sinh viên có cơ hội tự làm quen với thị trường lao động thông qua các hoạt động đào tạo thực tế, các khóa học ứng dụng hay các hoạt động tương tự không?
- Nếu sinh viên muốn kéo dài khóa học thì những lý do đưa ra có được xem xét không? Nếu có, kết quả thường như thế nào và cách đo lường kết quả đó ra sao?
- Những nội dung nào trong cấu trúc chương trình góp phần vào phương pháp học tập tích cực của sinh viên?
- Những phần nào trong chương trình đòi hỏi sinh viên phải đầu tư thỏa đáng vào việc học của mình?
- Khoa có hài lòng với các công cụ có sẵn để cải thiện quá trình học tập không?

Nguồn minh chứng

- Cơ chế báo cáo và phản hồi về sự tiến bộ của sinh viên
- Việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ sinh viên cấp trường và cấp khoa
- Các quy trình hướng dẫn và tư vấn
- Phản hồi của sinh viên

2.10 Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị

Tiêu chuẩn 10

1. Để thực hiện các chương trình đào tạo, trường/khoa phải có đủ cơ sở vật chất bao gồm cả các trang thiết bị, tài liệu học tập và công nghệ thông tin (6.1)
2. Trang thiết bị cập nhật, sẵn sàng để sử dụng và được phân bố sử dụng có hiệu quả (6.2)
3. Các tài nguyên học tập được chọn lọc và phù hợp với mục tiêu của chương trình đào tạo (6.4)
4. Thư viện điện tử phù hợp với sự tiến bộ về công nghệ thông tin-truyền thông (6.5)
5. Hệ thống công nghệ thông tin được thiết lập hoặc được nâng cấp (6.7)
6. Các trung tâm máy tính của trường cung cấp hệ thống máy tính và mạng có thể dễ dàng sử dụng, cho phép nhà trường khai thác các tiện ích của công nghệ thông tin để phục vụ giảng dạy, nghiên cứu, phát triển, dịch vụ và quản lý (6.8)
7. Các tiêu chuẩn về an toàn môi trường và y tế đáp ứng được mọi yêu cầu của địa phương (5.2)

Tiêu chuẩn 10 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

10	Cơ sở hạ tầng & trang thiết bị	1	2	3	4	5	6	7
10.1	Khoa có đầy đủ hệ thống phòng học (giảng đường, các phòng học nhỏ) [1]							
10.2	Thư viện đáp ứng được nhu cầu sử dụng và được cập nhật [3,4]							
10.3	Hệ thống phòng thực hành đáp ứng được nhu cầu sử dụng và được cập nhật [1,2]							

10.4	<i>Hệ thống máy tính đáp ứng được nhu cầu sử dụng và được cập nhật [1,5,6]</i>							
10.5	<i>Các tiêu chuẩn về an toàn môi trường và y tế đáp ứng được mọi yêu cầu [7]</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Trang thiết bị và các tài nguyên học tập cần phải phù hợp với các mục tiêu, mục đích đã được xác lập và phù hợp với từng môn học. Trang thiết bị cũng phải hỗ trợ cho chiến lược dạy và học. Ví dụ, nếu môn triết học phải dạy trong từng nhóm nhỏ thì phòng học nhỏ phải có sẵn để sử dụng. Các môn học cần có máy tính hỗ trợ thì phải có đầy đủ máy vi tính cho sinh viên. Tài liệu học tập chính bao gồm: sách, tờ rơi, báo, tạp chí, áp phích, bảng thông tin, internet và mạng nội bộ, CD-ROM, bản đồ, hình ảnh chụp từ vệ tinh và các dạng tài liệu khác.

Câu hỏi chẩn đoán

Phòng học:

- Khoa có đủ giảng đường, phòng hội thảo, phòng thí nghiệm, phòng đọc sách, phòng máy tính không? Những loại phòng này có đáp ứng được yêu cầu về loại hình học tập không?
- Thư viện có được trang bị đầy đủ để phục vụ cho việc đào tạo hay không?
- Thư viện có dễ sử dụng không (địa điểm, giờ mở cửa)?
- Trang thiết bị phòng thí nghiệm có đầy đủ không? Có đủ nhân viên hỗ trợ?
- Phòng thí nghiệm có đáp ứng được yêu cầu không?

Các công cụ và phương tiện hỗ trợ giảng dạy

- Các phương tiện hỗ trợ âm thanh, hình ảnh có đầy đủ và sẵn sàng cho sử dụng không?

- Có đủ máy vi tính phục vụ giảng dạy và học tập không? Các chương trình máy tính có phù hợp và đầy đủ không (hoạt động giảng dạy với sự hỗ trợ của máy tính, các chương trình toán học, các chương trình thiết kế,...)?
- Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị thúc đẩy hoặc cản trở hoạt động đào tạo của khoa?
- Có đủ ngân sách cho việc mua sắm trang thiết bị không?

Nguồn minh chứng:

- Danh mục trang thiết bị, cơ sở vật chất, phần cứng và phần mềm máy tính,...
- Việc đăng ký và kế hoạch sử dụng trang thiết bị, tỷ lệ sử dụng, thời gian không hoạt động/thời gian hoạt động, số giờ hoạt động
- Kế hoạch bảo trì
- Thiết bị mới và kế hoạch nâng cấp cơ sở vật chất
- Chính sách về an toàn, sức khỏe và môi trường
- Kế hoạch khẩn cấp
- Thông tin phản hồi của sinh viên và cán bộ

2.11 ĐBCL tiến trình dạy và học

Tiêu chuẩn 11

1. *Chương trình đào tạo được xây dựng bởi một nhóm công tác, đảm bảo có đại diện của nhiều bên liên quan bao gồm hội đồng chất lượng của khoa, hội đồng khoa học khoa, nhóm thiết kế chương trình, sinh viên và đại diện của các bên liên quan đến từ doanh nghiệp, chính phủ và các tổ chức nghề nghiệp...*
2. *Chương trình đào tạo được định kỳ thẩm định và đánh giá về tính hiệu quả, được điều chỉnh sau những khoảng thời gian hợp lý (1.8).*
3. *Điều kiện cơ bản để cải tiến hoạt động dạy và học là phải có kế hoạch và thường xuyên thực hiện quy trình đánh giá. Về phương diện này, các giảng viên cần tạo môi trường khuyến khích sinh viên*

tham gia vào việc đánh giá hoạt động giảng dạy cũng như kết quả học tập.

Tiêu chuẩn 11 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

11	ĐBCL tiến trình dạy và học	1	2	3	4	5	6	7
11.1	<i>Tất cả các giảng viên tham gia phát triển chương trình đào tạo [1]</i>							
11.2	<i>Sinh viên tham gia vào việc phát triển chương trình đào tạo [1]</i>							
11.3	<i>Thị trường lao động tham gia vào việc phát triển chương trình đào tạo [1]</i>							
11.4	<i>Chương trình đào tạo được định kỳ đánh giá trong khoảng thời gian hợp lý [2]</i>							
11.5	<i>Các môn học và chương trình được xây dựng dựa trên ý kiến của sinh viên [3]</i>							
11.6	<i>Phản hồi từ các bên liên quan được sử dụng để cải tiến chất lượng [3]</i>							
11.7	<i>Quá trình dạy và học, các kế hoạch, phương pháp kiểm tra đánh giá và chính hoạt động đánh giá luôn hướng tới mục tiêu ĐBCL và cải tiến liên tục [3]</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Việc thiết kế chương trình nên bắt đầu từ hoạt động xây dựng các kết quả học tập dự kiến. Tiếp theo là việc xác định xem các môn học nào cần thiết phải có để đạt được các kết quả học tập dự kiến và cuối cùng ai sẽ giảng dạy các môn học này? Điều quan trọng là cần xem xét việc phát triển chương trình như là sự hợp tác đa phương.

Niềm tin của sinh viên và các bên liên quan sẽ được thiết lập và duy trì thông qua các hoạt động ĐBCL hiệu quả. Các hoạt động này sẽ đảm bảo chương trình đào tạo và các môn học được thiết kế tốt, được giám sát thường xuyên và được định kỳ thẩm định. Điều đó cũng đảm bảo những ý kiến đóng góp của sinh viên và các bên liên quan luôn được tiếp thu và sử dụng.

ĐBCL các chương trình đào tạo và cấp bằng bao gồm các hoạt động sau:

- Phát triển và thông báo công khai các kết quả học tập dự kiến;
- Quan tâm đến thiết kế và nội dung của chương trình đào tạo;
- Đáp ứng nhu cầu cần có nhiều hình thức đào tạo khác nhau (ví dụ: toàn thời gian, bán thời gian, đào tạo từ xa, e-learning) và các loại hình đào tạo khác nhau (ví dụ: nghiên cứu, dạy nghề và chuyên nghiệp) để đáp ứng các nhu cầu;
- Có sẵn nguồn tài liệu học tập thích hợp;
- Bộ phận phê duyệt chương trình đào tạo (khác với bộ phận giảng dạy chương trình);
- Giám sát sự tiến bộ và thành quả học tập của sinh viên;
- Định kỳ thẩm định các chương trình đào tạo (có sự tham gia của các thành viên bên ngoài).

Sinh viên là chủ thể đầu tiên đánh giá chất lượng dạy và học. Họ trực tiếp thụ hưởng các phương pháp giảng dạy. Họ có ý kiến về cơ sở vật chất. Tất nhiên, thông tin do sinh viên đưa ra cần được đối chiếu với ý kiến từ các đối tượng khác. Tuy nhiên, nhà trường cần tiến hành cho sinh viên đánh giá để sau đó sử dụng kết quả đánh giá cho việc cải tiến.

Câu hỏi chẩn đoán

Thiết kế chương trình đào tạo

- Ai chịu trách nhiệm thiết kế chương trình đào tạo?
- Giảng viên và sinh viên tham gia thế nào vào quá trình thiết kế chương trình đào tạo?

- Vai trò của các bên liên quan trong việc thiết kế và thẩm định các chương trình đào tạo?
- Hoạt động cải tiến chương trình đào tạo được thực hiện như thế nào? Ai là người chủ động? Dựa trên những tín hiệu nào?
- Ai chịu trách nhiệm thực hiện?
- Khi thiết kế chương trình đào tạo, có thực hiện đối sánh với các trường khác không?
- Các mạng lưới quốc tế nào khoa tham gia?
- Khoa tiến hành các đề án trao đổi với các trường khác không?
- Khoa có chương trình được công nhận ở nước ngoài hay không?
- Mô tả ngắn gọn hoạt động của khoa. Hoạt động ĐBCL tại khoa được thực hiện có cấu trúc hay không? Nếu có, hãy mô tả cơ chế này và cho biết nó vận hành ra sao?
- Những hội đồng và/hoặc ủy ban nào tham gia vào hoạt động ĐBCL nội bộ?
- Có hội đồng phụ trách chương trình đào tạo không? Vai trò của hội đồng này như thế nào?
- Có hội đồng phụ trách kiểm tra đánh giá không? Vai trò của hội đồng này là gì? Liệu hội đồng có làm việc hay không?
- Chức năng và trách nhiệm của các hội đồng và cán bộ quản lý có rõ ràng với tất cả mọi người hay không? Có vấn đề gì trong việc phân chia trách nhiệm không?

Đánh giá môn học và chương trình đào tạo

- Chương trình đào tạo được đánh giá như thế nào? Ở cấp độ từng môn học không? Có đánh giá chương trình đào tạo không?
- Việc đánh giá có được thực hiện một cách hệ thống không?
- Sinh viên tham gia như thế nào vào việc đánh giá hoạt động giáo dục và đào tạo?
- Kết quả đánh giá được báo cáo cho ai và phổ biến như thế nào?
- Khoa có thực hiện biện pháp cải tiến nào không? Sau khi có kết quả, khoa có công bố rõ ràng không? Biện pháp này có để cho mọi bên liên quan cùng biết?

Đánh giá của sinh viên

- Trường có tổ chức lấy ý kiến sinh viên một cách nghiêm túc hay không?
- Ai chịu trách nhiệm về hoạt động đánh giá này?
- Kết quả đánh giá được xử lý như thế nào? Có ví dụ nào cho thấy kết quả đánh giá góp phần vào việc cải tiến?
- Sinh viên đóng góp gì cho các hội đồng chức năng trong việc thực hiện quá trình ĐBCL nội bộ?

Nguồn minh chứng

- Quy trình và các biên bản cho hoạt động thiết kế, thẩm định và phê duyệt chương trình đào tạo
- Đóng góp của các bên liên quan
- ĐBCL cho hoạt động kiểm tra và thi cử
- Đánh giá viên bên ngoài
- Đối sánh trong khu vực và quốc tế
- Kết quả phản hồi về chương trình đào tạo và các học phần
- Sử dụng thông tin phản hồi cho cải tiến
- Tỷ lệ phần trăm phản hồi của sinh viên
- Mẫu bảng câu hỏi lấy ý kiến phản hồi

2.12 Hoạt động phát triển đội ngũ

Tiêu chuẩn 12

- 1. Nhu cầu đào tạo và phát triển đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ được xác định một cách hệ thống, có xem xét nguyện vọng cá nhân, chương trình đào tạo và các yêu cầu của nhà trường. (2.7)*
- 2. Giảng viên và cán bộ hỗ trợ được tham gia vào các chương trình phát triển đội ngũ theo các nhu cầu đã được xác định. (2.8)*

Tiêu chuẩn 12 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

12	Hoạt động phát triển đội ngũ	1	2	3	4	5	6	7
12.1	<i>Khoa có kế hoạch về việc bồi dưỡng phát triển đội ngũ dựa trên nhu cầu đào tạo và phát triển của giảng viên và đội ngũ hỗ trợ [1]</i>							
12.2	<i>Các hoạt động đào tạo, phát triển giảng viên và đội ngũ hỗ trợ phù hợp với nhu cầu đã được xác định [2]</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Trường đại học cần đảm bảo rằng các thủ tục tuyển dụng và bổ nhiệm nhân sự bao gồm những phương tiện để đảm bảo tất cả các nhân viên mới đều đạt được mức năng lực tối thiểu theo yêu cầu. Đội ngũ giảng viên nên được tạo cơ hội để phát triển và nâng cao năng lực giảng dạy, đồng thời nên được khuyến khích tăng cường các kỹ năng giảng dạy. Trường nên tạo điều kiện cho giảng viên có cơ hội để cải tiến các kỹ năng giảng dạy tối thiểu đến mức chấp nhận được. Trường cũng cần phải có biện pháp đình chỉ hoạt động giảng dạy đối với những giảng viên liên tục giảng dạy không hiệu quả.

Câu hỏi chẩn đoán

- Ai chịu trách nhiệm về các hoạt động đào tạo và phát triển cho giảng viên và đội ngũ hỗ trợ?
- Khoa có quy trình và kế hoạch nào cho việc đào tạo và phát triển? Làm thế nào để xác định nhu cầu đào tạo?
- Kế hoạch đào tạo và phát triển có phản ánh được mục tiêu và sứ mạng của trường và của khoa hay không?
- Khoa có hệ thống phát triển các năng lực kỹ thuật và chiến lược cho nhân viên hỗ trợ hay không?
- Tổng số giờ và những địa điểm mà giảng viên và đội ngũ hỗ trợ được đào tạo hàng năm?

- Tỷ lệ phần trăm ngân sách được phân bổ cho hoạt động đào tạo giảng viên và đội ngũ hỗ trợ?

Nguồn minh chứng:

- Chính sách, kế hoạch giáo dục đào tạo và phát triển
- Nơi đào tạo và số giờ đào tạo
- Học bổng
- Quy trình luân chuyển và bố trí công việc

2.13 Phản hồi của các bên liên quan

Tiêu chuẩn 13

Các trường đại học được khuyến khích xây dựng cơ chế đánh giá thường xuyên đối với chương trình đào tạo và các môn học, với sự tham gia của tất cả các bên liên quan (lãnh đạo nhà trường, nhà tuyển dụng, sinh viên, cựu sinh viên, v.v...) (1.15)

Tiêu chuẩn 13 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

13	Phản hồi của các bên liên quan	1	2	3	4	5	6	7
13.1	<i>Khoa có đầy đủ hệ thống để thu thập thông tin phản hồi từ thị trường lao động</i>							
13.2	<i>Khoa có đầy đủ hệ thống để thu thập thông tin phản hồi từ sinh viên và cựu sinh viên</i>							
13.3	<i>Khoa có đầy đủ hệ thống để thu thập thông tin phản hồi từ đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Chúng ta đã đưa ra định nghĩa rằng chất lượng là đạt được các mục đích và mục tiêu. Khi xây dựng mục tiêu phải tham khảo yêu cầu của các bên liên quan. Để hiểu biết thêm về yêu cầu này, chúng ta cần phải có một hệ thống thu thập thông tin phản hồi hiệu quả.

Câu hỏi chẩn đoán

Trường có một hệ thống giám sát hiệu quả không? Việc thu thập thông tin một cách có hệ thống từ các nguồn sau:

- Thu thập thông tin phản hồi có hệ thống từ thị trường lao động
- Thu thập thông tin phản hồi có hệ thống từ cán bộ, giảng viên, nhân viên
- Thu thập thông tin phản hồi có hệ thống từ sinh viên
- Thu thập thông tin phản hồi có hệ thống từ cựu sinh viên

Liên lạc với sinh viên tốt nghiệp

- Khoa có bộ phận liên lạc với cựu sinh viên sau khi tốt nghiệp không? Có hội sinh viên tốt nghiệp/cựu sinh viên không?
- Sinh viên tốt nghiệp đánh giá như thế nào về chương trình đào tạo?
- Phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp có được khoa sử dụng để điều chỉnh chương trình đào tạo khi cần thiết không? (phản hồi về chương trình đào tạo, sự phát triển của thị trường lao động).

Nguồn minh chứng:

- Các cơ chế khảo sát thường xuyên hoặc đột xuất thực hiện bằng các hình thức chính thức và không chính thức
- Cơ chế thu thập thông tin phản hồi
- Tỷ lệ phản hồi
- Sử dụng thông tin phản hồi để cải tiến

2.14 Đầu ra

Tiêu chuẩn 14

Sinh viên tốt nghiệp cần đạt được các kết quả học tập dự kiến và phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan. Các hoạt động nghiên cứu do giảng viên và sinh viên thực hiện phải đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Tiêu chuẩn 14 - Danh sách kiểm tra

14	Đầu ra	1	2	3	4	5	6	7
14.1	Tỷ lệ tốt nghiệp thỏa đáng và tỷ lệ thôi học ở mức chấp nhận được							
14.2	Thời gian trung bình tốt nghiệp ở mức thỏa đáng							
14.3	Khả năng được tuyển dụng của sinh viên tốt nghiệp ở mức thỏa đáng							
14.4	Mức độ tham gia nghiên cứu khoa học của giảng viên và sinh viên ở mức thỏa đáng							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Khi đánh giá hệ thống ĐBCL, chúng ta không chỉ quan tâm đến chất lượng suốt quá trình, mà còn phải xem xét kết quả đầu ra. Trước hết, chúng ta phải nhìn vào sinh viên tốt nghiệp. Họ có đạt được chuẩn mong đợi không? Họ có đạt được kiến thức, kỹ năng và thái độ như dự kiến không?

Do chất lượng đầu ra phải được đánh giá trong khuôn khổ của quá trình này, nên chúng ta cũng cần phải xem lại tính hiệu quả của việc đào tạo. Ngoài ra, chúng ta phải xem xét tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học, thời gian trung bình để tốt nghiệp và khả năng được tuyển dụng của sinh viên tốt nghiệp.

Nghiên cứu là một đầu ra quan trọng khác của quá trình này. Mức độ tham gia nghiên cứu của giảng viên và sinh viên, kinh phí dành cho nghiên cứu và các ấn phẩm nghiên cứu phải đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Câu hỏi chẩn đoán

Các kết quả đạt được (dành cho sinh viên tốt nghiệp)

- Tiêu chuẩn trung bình của sinh viên tốt nghiệp có phù hợp không?
- Tiêu chuẩn đạt được có phù hợp với tiêu chuẩn dự kiến không?
- Sinh viên tốt nghiệp có dễ kiếm được việc làm hay không? Công việc mà sinh viên tốt nghiệp đang làm có phù hợp với bằng cấp không?
- Trong vài năm gần đây, có thay đổi nào về triển vọng của thị trường lao động đối với sinh viên tốt nghiệp được ghi nhận không? Những tiềm năng đó là gì?

Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học

Hãy cung cấp thông tin về tỷ lệ tốt nghiệp và thôi học trong các năm học (hay khóa học) theo Bảng 13.

Năm học	Tổng số SV của khóa học *	% nhận bằng tốt nghiệp sau			% thôi học sau			
		3 năm	4 năm	>4 năm	1	2	3	>3
			**			**		

Hình 13. Bảng theo dõi việc học tập của SV (trong 8-10 khóa gần nhất)

* Số liệu này phải tương ứng với số sinh viên nhập học trong Bảng 12

** Tỷ lệ phần trăm tích lũy

Câu hỏi chẩn đoán:

Trường có một hệ thống giám sát hiệu quả không, bao gồm:

- Hệ thống theo dõi sự tiến bộ của sinh viên?

- Hệ thống quản lý tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học?
- Đánh giá của Khoa về tỷ lệ tốt nghiệp? Nếu không thỏa đáng thì khoa đã đưa ra những biện pháp nào để cải thiện tỷ lệ tốt nghiệp này? Có biến động nào về tỷ lệ tốt nghiệp trong 5 năm qua không? Tỷ lệ sinh viên thôi học đến mức nào? Có lý do nào giải thích cho tỷ lệ đó không? Khoa có biết sinh viên đi đâu sau khi thôi học không?

Lượng thời gian trung bình cần để tốt nghiệp

- Cho biết số năm học trung bình để một sinh viên tốt nghiệp chương trình đào tạo. Nếu cần thiết, hãy phân loại sinh viên theo các nhóm.
- Đánh giá của Khoa về thời gian trung bình tốt nghiệp?
- Những biện pháp nào đã được thực hiện để nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp và rút ngắn thời gian trung bình tốt nghiệp?
- Hiệu quả của các biện pháp này?

Khả năng được tuyển dụng của sinh viên tốt nghiệp

- Tỷ lệ sinh viên tìm được việc làm trong vòng 6 tháng kể từ khi tốt nghiệp trong 5 năm qua? Tỷ lệ phần trăm sinh viên tốt nghiệp tìm được việc làm trong vòng 1 năm?
- Tỷ lệ sinh viên vẫn còn thất nghiệp sau 2 năm kể từ khi tốt nghiệp?

Nghiên cứu

- Giảng viên và sinh viên thực hiện các loại nghiên cứu nào? Các hoạt động này có phù hợp với tầm nhìn và sứ mạng của trường và khoa không?
- Mức độ ngân sách dành cho nghiên cứu khoa học là bao nhiêu và nó được sử dụng như thế nào?
- Số bài báo khoa học? Những bài này có được công bố trên các tạp chí trong nước, khu vực hay quốc tế không?

Nguồn minh chứng

- Khảo sát sinh viên tốt nghiệp và việc tuyển dụng
- Thống kê việc tuyển dụng
- Mức lương đầu vào
- Phản hồi của nhà tuyển dụng
- Thông cáo báo chí

2.15 Sự hài lòng của các bên liên quan

Tiêu chuẩn 15

Các bên liên quan hài lòng với chương trình và chất lượng sinh viên tốt nghiệp.

Tiêu chuẩn 15 – Danh mục tiêu chuẩn đánh giá

15	Sự hài lòng của các bên liên quan	1	2	3	4	5	6	7
15.1	<i>Phản hồi từ các bên liên quan là thỏa đáng</i>							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Sau khi phân tích đầu vào, tiến trình đào tạo và đầu ra, Khoa cần phân tích sự hài lòng của tất cả các bên liên quan. Họ đánh giá như thế nào về hoạt động đào tạo của Khoa? Khoa đã thực hiện khảo sát ý kiến của các bên liên quan như thế nào? Nên có một hệ thống thu thập và đo lường sự hài lòng của các bên liên quan. Các thông tin thu thập phải được phân tích để cải tiến chương trình, hoạt động đào tạo và hệ thống ĐBCL.

Câu hỏi chẩn đoán

Sinh viên

- Khoa có biết sinh viên nhận định gì về các khóa học, chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, thi cử,... không?
- Khoa giải quyết những khiếu nại của sinh viên như thế nào?

Cựu sinh viên (sinh viên tốt nghiệp)

- Sinh viên tốt nghiệp có phản hồi gì về năng lực mà họ đã đạt được từ chương trình đào tạo?
- Khiếu nại và cả những phản hồi tích cực của cựu sinh viên được khoa sử dụng để cải tiến chương trình như thế nào?

Thị trường lao động

- Nhà tuyển dụng lao động có đánh giá cao sinh viên tốt nghiệp không?
- Họ có than phiền cụ thể gì về sinh viên tốt nghiệp không?
- Những thế mạnh cụ thể của các sinh viên tốt nghiệp được người sử dụng lao động đánh giá cao là gì?

Nguồn minh chứng

- Quy trình và chỉ số đo lường sự hài lòng của các bên liên quan
- Xu hướng hài lòng của các bên liên quan
- Các cuộc khảo sát sinh viên tốt nghiệp, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng
- Thông cáo báo chí

3. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

3.1 Tổng quan về đánh giá chất lượng

Đánh giá là một thuật ngữ chung bao gồm tất cả các phương pháp được sử dụng để đánh giá hoạt động của một cá nhân, nhóm hay tổ chức.

Tự đánh giá là một quá trình tự rà soát một cách nghiêm túc chất lượng hoạt động của một đơn vị, có thể là ở cấp trường, cấp hệ thống hay cấp chương trình đào tạo.

Vì vậy, đánh giá trong giáo dục đại học có thể được định nghĩa là hoạt động rà soát nhằm chẩn đoán và đánh giá các hoạt động giảng dạy, học tập và kết quả đầu ra dựa trên việc xem xét cẩn thận nội dung và cấu trúc chương trình, các nguồn lực cũng như hiệu quả của một đơn vị, một hệ thống hay một chương trình đào tạo. Mục đích của việc đánh giá là để xác định xem liệu một trường, một hệ thống hay một chương trình đào tạo có đạt được những chuẩn mực chung đã đề ra hay không.

3.2 Chức năng và nguyên tắc của đánh giá chất lượng

Hoạt động tự đánh giá bắt đầu xuất hiện trong giáo dục đại học cùng lúc với đánh giá ngoài, kiểm định và kiểm toán chất lượng. Trong nhiều trường hợp, hoạt động tự đánh giá đóng vai trò là sự chuẩn bị cho đợt đánh giá ngoài chính thức bởi các chuyên gia bên ngoài, nhờ thế bản báo cáo tự đánh giá (Self-assessment report – SAR) cung cấp thông tin cơ bản về đơn vị được đánh giá. Tuy nhiên, hoạt động tự đánh giá cũng có giá trị nhất định đối với bản thân nhà trường. Hoạt động này giúp nhà trường hiểu rõ chất lượng của chính mình. Sau đây là những câu hỏi chủ yếu đóng vai trò quan trọng khi thực hiện tự đánh giá:

- Tại sao chúng ta lại làm những điều đang làm? Làm như vậy có đúng không?
- Chúng ta đã làm đúng cách chưa?
- Chúng ta có nắm bắt được những yêu cầu của tiến trình thực hiện những điều chúng ta muốn không?
- Chúng ta có đạt được điều đó không?

Một hoạt động tự đánh giá hiệu quả sẽ tốn nhiều thời gian. Nó đòi hỏi nhiều nỗ lực từ giảng viên và sinh viên. Thông thường, hoạt động này đòi hỏi chúng ta phải bỏ qua các hoạt động khác để dành toàn thời gian cho nó. Tuy nhiên, kết quả và lợi ích thu được từ một hoạt động tự đánh giá sẽ rất lớn.

Việc tự đánh giá sẽ cung cấp được những thông tin mà không phải ai cũng biết đến: những thông tin này luôn tồn tại nhưng chỉ có một số ít người biết đến nó. Những sự việc sẽ được nhìn nhận theo cách khác khi chúng được nối kết với nhau. Đó là kết quả có được từ sự trao đổi giữa giảng viên, nhân viên và sinh viên về chất lượng đào tạo: những thảo luận này sẽ được mở rộng khỏi phạm vi trao đổi cá nhân giữa những người làm công tác đào tạo hay quản lý. Các quan điểm về chất lượng của giảng viên, nhân viên và sinh viên sẽ được mọi người cùng xem xét để từ đó có thể xây dựng hoặc sửa đổi chính sách cho toàn trường.

Những nguyên tắc cơ bản trong hoạt động đánh giá của AUN cũng tương tự như những nguyên tắc được mô tả trong quy trình ISO 19011: ba trong số các nguyên tắc đó liên quan đến ứng xử của các đánh giá viên, cụ thể như sau:

- Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp – nền tảng của sự chuyên nghiệp
- Báo cáo khách quan – tuân thủ các nguyên tắc báo cáo một cách trung thực và chính xác
- Xử lý cẩn thận và chuyên nghiệp – phải tận tâm và có tư duy phán đoán tốt khi đánh giá.

Hai nguyên tắc khác liên quan đến quá trình đánh giá là:

- Độc lập – nền tảng đảm bảo sự công bằng và tính khách quan của các kết luận đưa ra khi đánh giá.
- Dựa trên minh chứng – nền tảng hợp lý để đưa ra những kết luận đáng tin cậy và bền vững trong quá trình đánh giá một cách có hệ thống. Các minh chứng phải dựa trên những hồ sơ, phát biểu, hoặc thông tin dữ liệu có liên quan đến các tiêu chuẩn đánh giá và phải xác minh được.

Gắn liền với những nguyên tắc cơ bản trên là một số tiền đề đảm bảo cho quá trình đánh giá cũng như kết quả đánh giá sẽ đáng tin cậy và phù hợp.

Những nguyên tắc cơ bản để việc tự đánh giá mang lại hiệu quả là:

- Trước tiên, cấp quản lý của trường phải hoàn toàn ủng hộ việc tự đánh giá. Nhất thiết phải có những thông tin phù hợp để đảm bảo việc quản lý hiệu quả cũng như đề ra những chính sách thiết thực. Việc tự đánh giá đóng vai trò tìm hiểu căn cứ một cách có cấu trúc phương cách vận hành và các hoạt động của một trường đại học;
- Tuy nhiên, việc các cấp lãnh đạo ủng hộ ý tưởng về hoạt động tự đánh giá vẫn là chưa đủ. Hoạt động này cần phải được phổ biến. Toàn đơn vị phải cùng chuẩn bị cho việc tự đánh giá. Đánh giá chất lượng không phải chỉ là đánh giá các mặt hoạt động. Nó còn đồng nghĩa với việc cải thiện một cách có hệ thống và cơ cấu lại nhà trường. Đội ngũ giảng viên, nhân viên nên có ý thức trách nhiệm về chất lượng của trường. Mọi người đều phải tham gia vào quá trình tự đánh giá.
- Một báo cáo tự đánh giá tốt cần phải được chuẩn bị cẩn thận. Trước tiên, phải có người điều phối quá trình tự đánh giá. Người điều phối phải đáp ứng những yêu cầu sau đây:
 - Phải tiếp xúc tốt với cấp lãnh đạo cũng như đội ngũ giảng viên và nhân viên hỗ trợ
 - Phải có mối quan hệ với tất cả các cấp trong hệ thống quản lý của nhà trường để có thể thu được những thông tin cần thiết
 - Phải được quyền thiết lập các cuộc hẹn, cuộc làm việc.
- Cần phải có một nhóm công tác chuyên trách về hoạt động tự đánh giá. Thành phần của nhóm phải đảm bảo sự có mặt của các cá nhân đến từ nhiều bộ phận khác nhau trong đơn vị. Trưởng bộ phận ĐBCL sẽ chỉ đạo nhóm công tác chuyên trách này. Nhóm này sẽ phụ trách việc tự đánh giá, thu thập dữ liệu, phân tích tài liệu và đưa ra những kết luận.
- Việc tự đánh giá phải được toàn trường hỗ trợ. Vì vậy, nhất thiết phải cho mọi người làm quen với nội dung của báo cáo tự đánh giá và phải coi đó là một văn bản chính thức của toàn đơn vị. Nhóm công tác cần phải tổ chức hội thảo và seminar để thảo luận về bản dự thảo báo cáo tự đánh giá.
- Không nhất thiết là mọi người phải đồng ý với mọi nội dung trong báo cáo tự đánh giá. Bởi vì chắc chắn sẽ có những quan điểm khác nhau về những điểm mạnh hay điểm yếu của đơn vị, cũng như những nguyên

nhân tạo ra điểm yếu đó. Tuy nhiên, nếu có sự khác biệt lớn về quan điểm giữa các nhóm thì báo cáo tự đánh giá phải ghi nhận lại.

3.3 Tổ chức một đợt đánh giá chất lượng

Khi tổ chức tự đánh giá, chúng ta cần lưu ý đến những yếu tố sau:

- Hoạt động tự đánh giá phải do nhiều người thực hiện.
- Thành lập một nhóm công tác chịu trách nhiệm tự đánh giá.
- Nhóm này nên gồm từ 03 đến 05 thành viên, trưởng nhóm là người điều phối do khoa hoặc trường bổ nhiệm.
- Cần phải có kế hoạch cụ thể, thông thường thì thời gian từ khi thông báo cho đến khi đánh giá chính thức là từ 05 đến 06 tháng.
- Bộ tiêu chuẩn được áp dụng trong việc tự đánh giá phải được phổ biến cho các thành viên nhóm công tác. Vì phải chịu trách nhiệm thu thập thông tin, phân tích cũng như đánh giá tình hình, mỗi thành viên phải nắm vững bộ tiêu chuẩn của AUN.
- Dự thảo kết quả báo cáo phải được đem ra thảo luận rộng rãi. Không nhất thiết phải đạt được sự thống nhất chung về bản báo cáo, tuy nhiên, nó phải được phổ biến cho càng nhiều người càng tốt.
- Phải gắn kết nhiều sinh viên cũng như các đối tượng có liên quan khác (nhà tuyển dụng, cựu sinh viên) vào hoạt động tự đánh giá.

Hình 14 dưới đây cho thấy một bản kế hoạch thời gian điển hình tổ chức tự đánh giá.

Thời gian	Công việc
08 tháng trước khi đánh giá	Bổ nhiệm trưởng nhóm công tác Thành lập nhóm công tác (bao gồm cả sinh viên) Phân chia các công việc cần thực hiện theo từng chủ đề
06 tháng tiếp theo	Mỗi cá nhân thực hiện thu thập thông tin, dữ liệu theo phân công Viết dự thảo báo cáo cho từng chủ đề

04 tháng sau khi bắt đầu	Thảo luận trong nhóm về bản dự thảo đầu tiên của báo cáo Viết tiếp bản dự thảo thứ hai của báo cáo
Khoảng 05 tháng sau khi bắt đầu	Thảo luận công khai về bản dự thảo thứ hai của báo cáo với toàn thể sinh viên và giảng viên
06 tháng sau khi bắt đầu	Chỉnh sửa các góp ý từ phiên thảo luận để hoàn tất bản dự thảo cuối cùng của báo cáo
08 tháng sau khi bắt đầu	Tiến hành đánh giá (liên trường)

Hình 14. Kế hoạch thời gian đánh giá điển hình cho một đợt đánh giá

3.4 Báo cáo tự đánh giá

Một kế hoạch tự đánh giá chính thức sẽ tốn khoảng 08 tháng để chuẩn bị. Tuy nhiên, thời gian chuẩn bị cũng phụ thuộc vào giai đoạn hình thành ý tưởng, vào các dữ liệu/thông tin sẵn có, cũng như bề dày phát triển của nhà trường, khoa hay bộ môn. Vào lúc mới bắt đầu kế hoạch, cần đảm bảo các cấp lãnh đạo ủng hộ việc đánh giá, nhóm công tác và toàn bộ giảng viên phải hiểu rõ và nắm vững Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA và Bộ tiêu chuẩn đánh giá AUN. Tốt nhất, nên tổ chức phổ biến thông tin và tập huấn về vấn đề này. Báo cáo tự đánh giá (SAR) là sản phẩm của hoạt động tự đánh giá và nó phải được viết một cách khách quan, trung thực và đầy đủ theo đúng Danh mục Bộ tiêu chuẩn đánh giá của AUN.

Hoạt động tự đánh giá phải hoàn tất bằng báo cáo tự đánh giá. Viết được một báo cáo tự đánh giá hoàn chỉnh và hiệu quả đòi hỏi phải có kỹ năng và thời gian. Sau đây là một số hướng dẫn viết báo cáo:

- Báo cáo tự đánh giá tường thuật lại hoạt động tự đánh giá của đơn vị. Vì thế, báo cáo không chỉ mô tả mà còn phải phân tích. Nó phải phân tích được những vấn đề tồn tại trong đơn vị. Đồng thời, báo cáo cũng phải cho thấy được cách xác định và những giải pháp cho những tồn tại đó. Nên sử dụng bộ câu hỏi chuẩn đoán trong Bộ tiêu chuẩn AUN-QA để viết phần này cho cụ thể.
- Vì là hoạt động tự đánh giá, nên báo cáo tự đánh giá rất quan trọng cho đoàn chuyên gia kiểm định ngoài, bản báo cáo nên tuân theo

cấu trúc dựa trên Bộ tiêu chuẩn và Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá của AUN-QA.

- Cần minh họa cách thức triển khai và quản lý những công cụ và cơ chế ĐBCL cũng như thời gian, địa điểm và người triển khai/quản lý nhằm đáp ứng được yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn. Điều này sẽ giúp đúc kết các thông tin liên quan lại với nhau.
- Chú trọng vào các thông tin và dữ liệu (minh chứng khách quan) liên quan trực tiếp đến bộ tiêu chuẩn. Báo cáo phải chính xác và trung thực. Nên cung cấp trong báo cáo những định hướng và số liệu thống kê nào cho thấy được thành quả và những hoạt động đã thực hiện. Cách trình bày dữ liệu sẽ giúp người đọc hiểu đúng các dữ liệu. Cần đặc biệt chú ý các dữ liệu định lượng. Cần chuẩn hóa các dữ liệu như số lượng sinh viên, phân công giảng viên, tỉ lệ giảng viên/sinh viên, tỉ lệ nhân viên hỗ trợ/sinh viên, tỉ lệ đậu tốt nghiệp,...
- Tự đánh giá là khởi điểm cho những cải thiện giữa đoàn đánh giá và đơn vị được đánh giá cũng như tạo ra một văn bản hữu ích cho đánh giá liên trường. Khi tự đánh giá, tốt nhất nên có bộ tiêu chuẩn riêng của trường, tuy nhiên cũng phải xem xét những tiêu chuẩn bên ngoài – ví dụ như một tổ chức kiểm định. Khi phân tích chất lượng của trường, nên tìm kiếm các minh chứng cho thấy được mức độ đáp ứng của trường đối với bộ tiêu chuẩn. Nếu trong nước hay khu vực không có bất kỳ bộ tiêu chuẩn chính thức nào được xây dựng thì có thể tham khảo và so sánh Bộ tiêu chuẩn đánh giá theo AUN được đề cập trong tài liệu này.
- Báo cáo tự đánh giá nên được dịch sang ngôn ngữ mà các đánh giá viên có thể đọc được (ví dụ tiếng Anh). Nên cung cấp một bảng danh mục từ vựng gồm các từ viết tắt và thuật ngữ được sử dụng trong báo cáo.

Báo cáo tự đánh giá là văn bản cuối cùng, đóng vai trò quyết định kế hoạch cải thiện chất lượng trong những năm về sau. Báo cáo cũng có thể đóng góp cho hoạt động kiểm định hoặc đánh giá liên trường.

Nội dung một báo cáo tự đánh giá bao gồm:

Phần 1: Giới thiệu

- Tóm lược báo cáo tự đánh giá
- Quá trình thực hiện tự đánh giá: cách thức thực hiện và những người tham

gia.

- Mô tả tổng quan về trường: tóm tắt quá trình ĐBCL, sứ mạng, nhiệm vụ, mục tiêu và chính sách chất lượng của trường. Sau đó là mô tả sơ lược về khoa và bộ môn.

Phần 2: Những yêu cầu theo Bộ tiêu chuẩn AUN-QA

Phần này đề cập đến việc nhà trường, khoa và bộ môn tự đánh giá như thế nào dựa theo nội hàm của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Cần tuân thủ Danh mục các tiêu chuẩn tự đánh giá theo AUN-QA.

Phần 3: Phân tích điểm mạnh, điểm yếu

- Tóm tắt các điểm mạnh: Tóm tắt các khía cạnh nào mà khoa/bộ môn cho là điểm mạnh và tự cho số điểm tương thích.
- Tóm tắt các điểm yếu: Chỉ ra những khía cạnh nào mà khoa/bộ môn cho là điểm yếu và cần cải thiện.
- Hoàn tất Bảng điểm số theo Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá AUN-QA.
- Kế hoạch cải thiện: Các ý kiến đề xuất cải thiện những vấn đề được nêu ra trong quá trình tự đánh giá và nêu ra kế hoạch hành động để triển khai.

Phần 4: Phụ lục

Danh mục các từ vựng, văn bản và minh chứng bổ sung.

3.5 Chuẩn bị đánh giá chất lượng

Tự đánh giá chất lượng đòi hỏi phải có sự chuẩn bị tốt. Trường đại học cần xem xét các nguồn lực của mình và chuẩn bị nhân sự trước khi tiến hành đánh giá. Khâu chuẩn bị bao gồm việc quảng bá thông tin, báo cáo TĐG và một số tài liệu khác. Bên cạnh đó là sự chuẩn bị về đối tượng phỏng vấn, nhóm chuyên gia đánh giá, hậu cần và các sắp xếp hành chính khác,...

Trước khi yêu cầu đánh giá chất lượng, điều quan trọng là các nhà quản lý hay điều hành đợt đánh giá cần phổ biến chủ trương của nhà

trường đến tất cả các bên liên quan. Điều này sẽ đảm bảo những người tham gia hiểu được lý do và mục tiêu đánh giá, đồng thời cũng giúp tạo được sự cam kết và đồng thuận đối với kế hoạch đánh giá giữa các nhóm đối tượng liên quan. Các nhóm chuyên trách cần có đủ thời gian để chuẩn bị báo cáo TĐG và các hồ sơ khác.

Mục đích của việc đánh giá không phải là để xếp hạng mà là để thực hiện cải tiến liên tục hệ thống ĐBCL. Do đa số các hoạt động đánh giá đều dựa chủ yếu vào các minh chứng khách quan, nên điều quan trọng là các trường đại học cần chuẩn bị sẵn sàng một báo cáo TĐG tốt cũng như các tài liệu quan trọng và hồ sơ cho việc đánh giá. Thông tin về trường đại học và chương trình cũng cần được chuẩn bị và trình bày cho đoàn đánh giá. Điều này sẽ giúp đoàn đánh giá có cái nhìn tổng quan về lịch sử trường đại học, chính sách, tầm nhìn, sứ mạng và chương trình đào tạo. Báo cáo TĐG và các tài liệu quan trọng cần được dịch sang một ngôn ngữ dễ hiểu cho đoàn đánh giá. Nếu cần, chúng ta có thể sắp xếp một thông dịch viên trong các buổi đánh giá. Để điều hành đợt đánh giá, bản dịch của báo cáo TĐG cần được gửi đến nhóm đánh giá ít nhất là từ 1,5 đến 2 tháng trước khi đánh giá chính thức.

Để tiến hành hoạt động đánh giá, trường đại học cần tập hợp các nhân sự gồm đại diện Ban Giám hiệu nhà trường, Ban chủ nhiệm khoa/bộ môn, nhóm viết báo cáo TĐG, hướng dẫn viên hoặc thông dịch viên. Đại diện Ban Giám hiệu nhà trường phải cam kết hỗ trợ tốt cho hoạt động đánh giá đồng thời giới thiệu tóm tắt thông tin về trường, khoa và chương trình đào tạo. Nhóm nghiên cứu báo cáo TĐG nên có mặt để làm rõ báo cáo TĐG và cũng đóng vai trò liên lạc trong đợt đánh giá.

Cần hướng dẫn đánh giá viên đến nơi làm việc cũng như tổ chức sẵn hệ thống văn bản, hồ sơ minh chứng. Hướng dẫn viên sẽ là cầu nối giữa đoàn đánh giá với đội ngũ nhà trường. Thông dịch viên có thể được tham gia để dịch các tài liệu, câu hỏi phỏng vấn hoặc câu trả lời.

Đơn vị được đánh giá cần chuẩn bị và thông báo trước cho người được phỏng vấn về việc đánh giá. Điều quan trọng là phải chia sẻ với họ ý nghĩa và mục đích của đợt đánh giá. Cần mời các cán bộ chủ chốt và đại diện giảng viên, sinh viên tham gia vào các phiên làm việc trong hoạt động đánh giá. Có thể cần mời thêm đại diện bên ngoài nhà trường như

cựu sinh viên, người sử dụng lao động và các bên liên quan khác để phỏng vấn trong trường hợp thông tin phản hồi từ họ chưa đủ hoặc không có sẵn.

Để đánh giá nội bộ, chúng ta có thể tính đến việc mời các chuyên gia của những khoa, ngành lân cận. Tuy nhiên, có một số điều kiện mà thành viên đánh giá phải đáp ứng:

- Họ phải thực hiện hoạt động một cách độc lập
- Không có xung đột lợi ích với khoa. Các thành viên không được trực lợi từ phán quyết của họ
- Họ phải được chấp nhận bởi khoa được đánh giá.

Chúng ta cũng có thể mời những cán bộ đã nghỉ hưu vì trên thực tế họ độc lập với khoa hơn (và cũng có nhiều thời gian hơn). Tuy nhiên, chúng ta cũng cần mời các thành viên đang tại chức vì kiến thức của họ được cập nhật.

Đoàn đánh giá ngoài hiệu quả có thể gồm 3-5 thành viên.

Thành viên bao gồm:

- Trưởng đoàn, phải hoàn toàn độc lập và không có mối quan hệ nào với chương trình đang được đánh giá. Trưởng đoàn không cần phải là một chuyên gia trong lĩnh vực này, nhưng cần có sự tự tin của một chuyên gia đánh giá. Nếu có thể, trưởng đoàn phải có kinh nghiệm về cơ cấu tổ chức, quản lý trong hệ thống giáo dục đại học và những định hướng phát triển đã diễn ra trong vài năm qua.
- Hai chuyên gia phụ trách môn học và chương trình
- Một chuyên gia từ thị trường lao động phụ trách khâu tiếp nhận sinh viên tốt nghiệp và/hoặc từ các hiệp hội nghề nghiệp
- Một chuyên gia từ nước ngoài (nhưng vì đợt đánh giá được thực hiện bằng ngôn ngữ địa phương, nên thành viên này phải thông thạo ngôn ngữ địa phương)
- Một chuyên gia về giáo dục hay về tiến trình học tập.

Trong khi lựa chọn đánh giá viên, ngoài trình độ học vấn, chúng ta cần xem xét năng lực và các phẩm chất cá nhân cũng như kinh nghiệm

làm việc của họ. Kiến thức và kỹ năng chuyên sâu của đánh giá viên về quản lý chất lượng được thể hiện ở các chủ đề sau:

- Chất lượng và ĐBCL nói chung
- Các hướng dẫn và tiêu chuẩn đánh giá AUN-QA
- Các mô hình và khung ĐBCL giáo dục khác.

Trưởng đoàn đánh giá phải có kiến thức và kỹ năng lãnh đạo cần thiết để có thể điều hành hiệu quả. Thêm nữa, đánh giá viên cần có thêm một số phẩm chất riêng nhằm góp phần thực hiện thành công công tác đánh giá. Đánh giá viên phải là người có đạo đức, cởi mở, có trình độ, biết quan sát, sâu sắc, linh hoạt, bền bỉ, quyết đoán và có khả năng làm việc độc lập. Những kiến thức và kỹ năng cần thiết cũng như tính cách cá nhân của họ sẽ được sử dụng hiệu quả nếu kết hợp được với các yếu tố về đào tạo, kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm từ các lớp tập huấn đánh giá viên và các đợt đánh giá. Các "nhóm khả năng" này có thể được qui chuẩn bằng trình độ học vấn tối thiểu, số năm kinh nghiệm làm việc cần thiết và số lần tham gia các đoàn kiểm toán hoặc đánh giá.

Đánh giá viên được tuyển chọn cần có những kiến thức và kỹ năng cần thiết liên quan đến chất lượng và ĐBCL, hướng dẫn AUN-QA, các tiêu chuẩn, kỹ thuật và kỹ năng đánh giá. Nếu không, đánh giá viên cần phải được đào tạo. Nội dung đào tạo nên bao gồm:

- Chất lượng là gì?
- Làm thế nào để đo lường chất lượng?
- Làm thế nào để sử dụng các mô hình chất lượng?
- Các tiêu chuẩn và tiêu chí của AUN-QA
- Làm thế nào để xây dựng một khung tham chiếu cho việc đánh giá (sứ mạng của khoa, mục tiêu chương trình và các tiêu chuẩn,...)?
- Làm thế nào để đọc báo cáo tự đánh giá?
- Làm thế nào để xây dựng câu hỏi phỏng vấn?
- Làm thế nào để tổ chức các cuộc phỏng vấn?
- Làm thế nào để ứng xử tốt trong quá trình đánh giá?

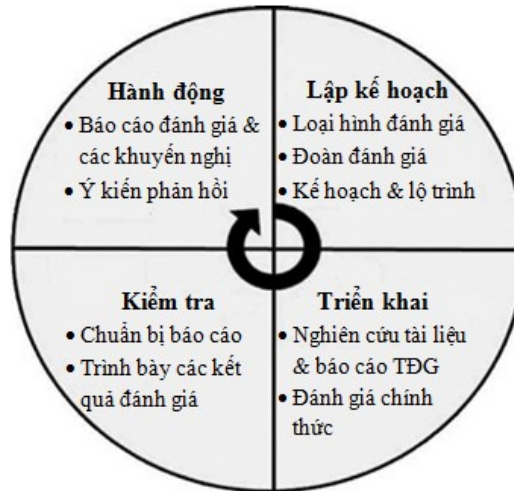
- Làm thế nào để viết báo cáo TĐG?

Đội ngũ tổ chức hoạt động đánh giá cần quan tâm đến các công tác hậu cần và công việc hành chính khác như sau:

- Phòng làm việc:
 - Phòng lớn dành cho các phiên họp mở đầu/kết thúc do số lượng người tham gia đông
 - Phòng thực hiện phỏng vấn
 - Phòng họp dành cho đánh giá viên thảo luận và viết báo cáo đánh giá ngoài.
- Quan sát viên - người muốn tìm hiểu về các hoạt động và cách tiến hành đợt đánh giá
- Tham quan cơ sở vật chất cho các đánh giá viên: tham quan thư viện, phòng thí nghiệm, giảng đường,... Đây là một phần của việc đánh giá.
- Thiết bị máy tính/cơ sở vật chất hỗ trợ việc trình bày tại các phiên họp mở đầu và kết thúc
- Máy photocopy/máy in
- Giải khát/các bữa ăn
- Phương tiện đi lại/đưa đón sân bay
- Chỗ ở

3.6 Quy trình đánh giá chất lượng

Hình 15 tóm tắt quy trình PDCA (còn được gọi là chu trình Deming) được áp dụng trong đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo, cấp cơ sở đào tạo và hệ thống ĐBCL bên trong.



Hình 15. Quy trình PDCA

3.6.1 Giai đoạn lập kế hoạch (Plan)

Giai đoạn lập kế hoạch bao gồm:

- Các loại hình đánh giá
- Đoàn đánh giá
- Kế hoạch và lộ trình đánh giá

Khi bắt đầu lập kế hoạch, nhà trường cần quyết định chọn cấp đánh giá mà trường muốn tiến hành vì mỗi loại sẽ có mục đích khác nhau và đòi hỏi trình độ chuyên môn khác nhau. Có 3 cấp đánh giá chất lượng theo AUN-QA bao gồm: cấp cơ sở đào tạo, hệ thống ĐBCL bên trong và cấp chương trình.

Đoàn đánh giá sẽ được Ban thư ký AUN chỉ định trước dựa trên các tiêu chuẩn như: trình độ, kinh nghiệm và khả năng ngôn ngữ. Mỗi đoàn nên bao gồm ít nhất 2 thành viên đến từ các trường đại học khác nhau.

Trưởng đoàn đánh giá cần phân chia rõ vai trò, nhiệm vụ trước, trong và sau khi đánh giá cho mỗi đánh giá viên trong đoàn.

Trưởng đoàn đánh giá sẽ lãnh đạo đoàn đánh giá, tổ chức các buổi họp trụ bị để phân công vai trò, các lĩnh vực/tiêu chí đánh giá và điều hòa các kết quả đánh giá cuối cùng. Nói chung, một đánh giá viên phải thực hiện các vai trò sau đây:

- Chuẩn bị kế hoạch và danh mục tiêu chuẩn đánh giá
- Tiếp xúc và làm rõ các yêu cầu đánh giá
- Lên kế hoạch và thực hiện các nhiệm vụ được giao một cách có hiệu quả và hiệu suất tốt
- Quan sát để đánh giá chương trình đào tạo, quá trình triển khai và cải thiện chất lượng
- Viết báo cáo kết quả đánh giá
- Giữ gìn, bảo vệ và bảo mật các tài liệu liên quan đến đánh giá

Đánh giá viên cần phải kiểm tra chính xác ngày, giờ, địa chỉ và địa điểm đánh giá được thực hiện cho từng chương trình. Kiểm tra vị trí của khuôn viên trường được đánh giá. Địa điểm đánh giá thông thường là khuôn viên trường đại học để tạo điều kiện cho việc truy cập các tài liệu, tham quan trường lớp, gặp gỡ GV và nhân viên hỗ trợ. Các cuộc phỏng vấn nên được sắp xếp theo hình thức thảo luận bàn tròn, tránh sử dụng một căn phòng quá lớn hoặc phòng học như giảng đường. Khi phỏng vấn cán bộ và nhân viên, trong phòng nên có sẵn các tài liệu liên quan nhằm dễ dàng thực hiện các xác minh khi cần thiết.

Hãy thu thập các thông tin chi tiết về người liên lạc của trường đại học và Ban thư ký AUN để có thể liên hệ chuẩn bị trước cho kế hoạch đánh giá. Nắm danh sách các đánh giá viên trong đoàn và vai trò của các thành viên đoàn. Cần chắc chắn rằng các báo cáo TĐG được gửi ít nhất 1 tháng rưỡi đến 2 tháng trước đợt đánh giá để các đánh giá viên có thể chuẩn bị cho hoạt động nghiên cứu tài liệu.

Lịch trình đánh giá tiêu biểu thường kéo dài ba ngày, gồm các nội dung chính:

- Khai mạc đợt đánh giá
 - Tổng quan về đơn vị được đánh giá

- Phỏng vấn (trưởng khoa, trưởng bộ môn, chủ nhiệm chương trình, giảng viên, nhân viên hỗ trợ, sinh viên, cựu sinh viên hoặc sinh viên tốt nghiệp và người sử dụng lao động)
- Tham quan (thiết bị dạy học, phòng thí nghiệm, hội thảo, thư viện, cơ sở vật chất nói chung)
- Đánh giá và chuẩn bị báo cáo
- Giải lao, ăn trưa và ăn tối
- Kết thúc đợt đánh giá
 - Trình bày kết quả đánh giá

Hình 16 tóm tắt chương trình đánh giá tiêu biểu

Ngày /giờ	Chương trình
Ngày 1	
09.00 - 09.30	Khai mạc
09.30 - 09.45	Nghỉ giải lao
09.45 - 10.00	Di chuyển đến khoa
10.00 - 10.30	Trưởng khoa giới thiệu tóm tắt về khoa
10.30 - 10.45	Di chuyển đến bộ môn hay chương trình được đánh giá
10.45 - 11.30	Họp với các giảng viên chủ chốt, trưởng bộ môn và chủ nhiệm chương trình
11.30 - 12.30	Họp với giảng viên khoa
12.30 - 13.15	Tham quan phòng thí nghiệm, hội thảo, thư viện
13.15 - 14.15	Ăn trưa
14.15 - 15.15	Họp với nhân viên hỗ trợ
15.15 - 15.30	Nghỉ giải lao
15.30 - 17.30	Tham quan khuôn viên trường
17.30 - 18.30	Di chuyển đến địa điểm ăn tối
18.30 - 21.00	Tiệc tối chào mừng
21.00	Di chuyển về khách sạn

Ngày 2	
07.30	Di chuyển đến trường
08.30 - 10.15	Họp với sinh viên
10.15 - 11.15	Họp với cựu sinh viên
11.15 – 12.30	Họp với nhà tuyển dụng
12.30 - 14.00	Ăn trưa
14.00 - 18.00	Họp đoàn để kết luận và chuẩn bị kết quả đánh giá
18.00 - 21.00	Ăn tối (tự do)
Ngày 3	
07.30	Di chuyển đến trường
09.00 - 11.00	Trình bày kết quả chính của đợt đánh giá
11.00 - 11.30	Bế mạc
11.30 - 13.00	Ăn trưa

Hình 16. Một chương trình đánh giá chính thức tiêu biểu của AUN

3.6.2. Giai đoạn triển khai

Sau giai đoạn lập kế hoạch là giai đoạn triển khai, đây là thời điểm dành cho hoạt động nghiên cứu tài liệu và đánh giá.

Nghiên cứu tài liệu

Nghiên cứu tài liệu là bước khởi đầu của hoạt động đánh giá. Đây là hoạt động đánh giá sơ bộ về hệ thống ĐBCL dựa trên báo cáo tự đánh giá và hồ sơ, tài liệu do khoa cung cấp trước. Bước này hỗ trợ cho việc xây dựng kế hoạch đánh giá. Giai đoạn này sử dụng mẫu kế hoạch đánh giá AUN-QA. Việc nghiên cứu tài liệu sẽ hỗ trợ cho công tác chuẩn bị thông qua các câu hỏi sau đây:

- Báo cáo tự đánh giá có tính tự phê phán và phân tích không ?
- Những vấn đề tồn tại mà khoa đang đối mặt có được trình bày rõ ràng không? Khoa có nêu ra giải pháp để khắc phục các vấn đề đó

một cách rõ ràng không?

- Bạn có thể phác họa được nội dung chương trình đào tạo dựa trên mô tả trong báo cáo không?
- Mục tiêu CTĐT (kết quả học tập dự kiến) được cơ chế hóa một cách thỏa đáng không?
- Bạn có nghĩ rằng mục đích và mục tiêu được chuyển tải thỏa đáng vào chương trình?
- Bạn có nghĩ rằng chương trình đào tạo có thể được coi là một chương trình giảng dạy có tính học thuật?
- Chương trình đào tạo có cân đối không?
- Chương trình được mô tả trong báo cáo có thực hiện đúng theo thời gian quy định?
- Bạn có nghĩ rằng chương trình này sẽ đào tạo ra được những người tốt nghiệp giỏi?

Mục đích của việc lập kế hoạch đánh giá là thu thập các minh chứng về các hoạt động thực tế đáp ứng các hướng dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA.

Kế hoạch nên bao gồm:

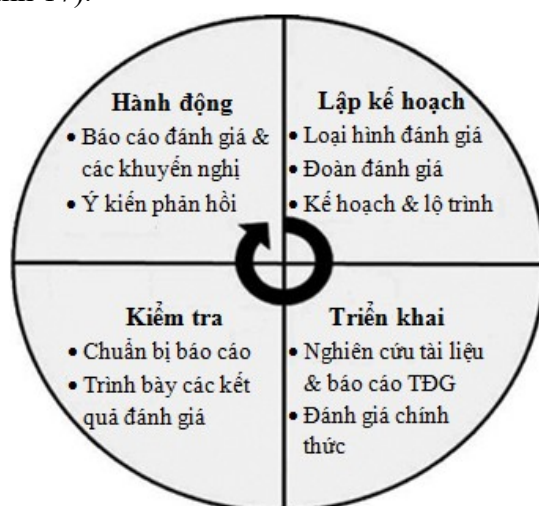
- Nguồn gốc thông tin và minh chứng
- Cách thức thu thập các minh chứng cũng như cách xác định các tài liệu và hồ sơ đánh giá. Có nhiều cách cho hoạt động này như: phỏng vấn, tham quan cơ sở đào tạo, nghiên cứu tài liệu, truy cập trang web,...
- Xác định đối tượng được phỏng vấn và lịch phỏng vấn cũng như kế hoạch tham quan trường
- Chuẩn bị câu hỏi cần thiết để thu thập các minh chứng

Báo cáo TĐG là tài liệu quan trọng nhất khi thực hiện nghiên cứu hồ sơ. Báo cáo này cần được gửi cho các đánh giá viên trước đợt đánh giá chính thức. Báo cáo sẽ cung cấp cho đánh giá viên một cái nhìn tổng quan về trường đại học, khoa, bộ môn và chương trình được đánh giá. Báo cáo TĐG cần đề cập đến tất cả các tiêu chí được liệt kê trong khung chất lượng của AUN-QA. Nếu có tiêu chuẩn nào không được mô tả trong báo

cáo TĐG và tài liệu thì các đánh giá viên nên liên lạc với đại diện của các trường đại học để làm rõ. Cần xác định thông tin và tài liệu được đề cập trong báo cáo TĐG và xác minh lại chúng thông qua các tài liệu thực tế trong suốt quá trình đánh giá.

Sử dụng các câu hỏi chẩn đoán được phác thảo trong khung chất lượng AUN-QA để xây dựng các câu hỏi và xác định minh chứng cần kiểm tra, yêu cầu dịch thuật một số văn bản trước khi đánh giá chính thức nếu thấy cần thiết. Điều này sẽ làm tăng mức độ khách quan trong các phát hiện và đánh giá.

Phương pháp PDCA là một công cụ tốt để lập kế hoạch đánh giá. Chúng ta có thể xây dựng các câu hỏi trong từng giai đoạn của chu trình PDCA (xem Hình 17).



Hình 17. Tiếp cận phương pháp PDCA trong việc xây dựng câu hỏi

Ví dụ, ở giai đoạn lập kế hoạch (Plan), các câu hỏi về cái gì, khi nào và tại sao có thể được sử dụng để xác định các mục tiêu và quy trình của nhà trường/khoa để đưa ra các kết quả dựa trên các hướng dẫn cũng như tiêu chuẩn và các chính sách của AUN-QA. Ở giai đoạn triển khai (Do), câu hỏi có thể xoay quanh cách thực hiện và phỏng vấn những người liên quan. Ở giai đoạn kiểm tra (Check), có thể xây dựng các câu hỏi liên quan đến quy trình giám sát và đo lường chất lượng. Cuối cùng, ở giai đoạn thực hiện (Act), đánh giá viên có thể chuẩn bị các câu hỏi về hoạt động cải tiến liên tục của nhà trường. Hãy dùng quy tắc 5Ws (tại sao, cái gì, ở

đâu, ai và khi nào) và kỹ thuật đặt câu hỏi 1H (làm thế nào) khi chuẩn bị câu hỏi phỏng vấn.

Để hỗ trợ cho việc nghiên cứu tài liệu và lập kế hoạch, AUN đã xây dựng mẫu kế hoạch cho các hình thức đánh giá khác nhau. Phụ lục B cung cấp mẫu kế hoạch đánh giá cấp chương trình, Phụ lục C cung cấp ví dụ cụ thể cho kế hoạch đánh giá cấp chương trình.

Đánh giá chính thức

Đánh giá chính thức hoặc tham quan thực tế bao gồm phiên họp khai mạc với sự tham gia của đại diện Ban Giám hiệu và các cán bộ chủ chốt của nhà trường. Trong buổi họp, trường hoặc khoa sẽ trình bày tóm tắt các hoạt động của trường và chương trình đào tạo. Tiếp theo đó, đoàn đánh giá sẽ phỏng vấn các bên liên quan. Hoạt động tham quan cơ sở vật chất của khoa/trường sẽ được bố trí giữa các cuộc phỏng vấn hoặc sau khi phỏng vấn. Hoạt động đánh giá sẽ kết thúc bằng một cuộc họp bế mạc.

Phiên họp khai mạc với đại diện cán bộ quản lý trường nên được tổ chức trước khi bắt đầu đánh giá chính thức với mục đích:

- Giới thiệu với nhà trường các thành viên của đoàn đánh giá
- Thiết lập các kênh thông tin liên lạc chính thức giữa đoàn đánh giá và nhà trường
- Trình bày phạm vi và mục tiêu của đợt đánh giá
- Làm rõ các chi tiết của kế hoạch đánh giá và lịch trình làm việc
- Nghe nhà trường giới thiệu về trường và chương trình được đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá thường bắt đầu phát biểu như sau:

"Xin chào quý Thầy/Cô. Tên tôi là XXX, tôi đến từ trường đại học ZZZ và là trưởng đoàn đánh giá. Các thành viên khác trong đoàn của tôi là ông XXX và bà XXX."

Theo yêu cầu của Quý trường, chúng tôi rất hân hạnh được tham gia đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo hướng dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA. Phạm vi đánh giá sẽ bao gồm chương trình XXX tại

khoa ABC. Chúng tôi sẽ xem xét các hoạt động có liên quan đến chương trình này. Chúng tôi sẽ làm việc theo lịch làm việc mà chúng ta đã thoả thuận trước đây. Nếu cần có thay đổi, chúng tôi sẽ phối hợp với ông bà XXX là đại diện của Quý trường. Nếu mọi việc được tiến hành theo đúng kế hoạch, đợt đánh giá sẽ diễn ra từ 2 đến 3 ngày.

Phiên họp kết thúc sẽ được tổ chức vào ngày cuối cùng của đợt đánh giá. Tại phiên họp này, đoàn chúng tôi sẽ trình bày tóm tắt các kết quả đánh giá.

Trước khi tiến hành đánh giá, xin hỏi quý trường có thắc mắc gì không? (Dừng một lúc).

Cảm ơn quý vị đã quan tâm. Bây giờ chúng ta sẽ bước qua phần trình bày của nhà trường."

Phỏng vấn

Hoạt động phỏng vấn các bên liên quan thường được nhà trường liên hệ và sắp xếp trước đợt đánh giá chính thức. Các cuộc phỏng vấn có thể bắt đầu với việc thảo luận cùng nhóm viết báo cáo tự đánh giá trước hay trong đợt đánh giá chính thức. Trong cuộc phỏng vấn này, đoàn có thể yêu cầu họ giải thích rõ hơn bất kỳ những điểm khó hiểu trong báo cáo TĐG.

Hoạt động phỏng vấn sinh viên sẽ cung cấp cho đoàn nguồn thông tin phong phú, tuy nhiên những thông tin này cần phải được kiểm tra và kiểm chứng lại so sánh với ý kiến của cán bộ, giảng viên. Phỏng vấn sinh viên quan trọng vì sẽ cung cấp cho đoàn cái nhìn sâu sắc hơn về các vấn đề như khối lượng học tập của sinh viên, chất lượng giảng dạy của đội ngũ giảng viên, tính mạch lạc của chương trình đào tạo, đồng thời cũng sẽ cho thấy họ có nắm được mục tiêu, mục đích của CTĐT cũng như phương cách triển khai chương trình và cơ sở vật chất không. Để sinh viên có thể phát biểu tự do và thoải mái thì cán bộ giảng viên không nên tham gia cuộc phỏng vấn này. Kích cỡ lý tưởng của một nhóm sinh viên từ khoảng 5 – 10 người từ mỗi khóa đào tạo. Tốt nhất là có từ 5 - 10 sinh viên năm thứ nhất, 5 - 10 sinh viên năm thứ hai và thứ ba và 5 - 10 sinh viên sắp hoàn tất chương trình. Thành phần sinh viên phỏng vấn cần được quan

tâm đặc biệt. Điều quan trọng là mỗi nhóm sinh viên sẽ đại diện được cho toàn bộ số sinh viên của khóa/ngành đó, nghĩa là không chỉ bao gồm các sinh viên giỏi, mà còn có những sinh viên bình thường. Tốt hơn hết là không nên yêu cầu khoa và giảng viên mời sinh viên phỏng vấn, mà nên yêu cầu một tổ chức sinh viên (nếu có) để đề cử các sinh viên. Nếu không có tổ chức như vậy, đoàn đánh giá có thể mời sinh viên một cách ngẫu nhiên. Các đánh giá viên cần phải có một danh sách sinh viên và các thông tin chi tiết như năm học, hệ đào tạo,... khi họ tham gia phỏng vấn.

Nội dung phỏng vấn đội ngũ cán bộ khoa sẽ tập trung vào nội dung, mục đích và mục tiêu của chương trình đào tạo như: "Tại sao và làm thế nào thầy cô chọn chương trình này?" Các chủ đề thảo luận khác bao gồm các kỳ thi, bài thi cuối kỳ (nếu có), các đề tài nghiên cứu/khóa luận tốt nghiệp,... Việc phỏng vấn nên được tiến hành với khoảng 10 cán bộ.

Các thành viên hội đồng khoa học của chương trình và phòng khảo thí của trường/khoa sẽ được mời đến tham dự các buổi phỏng vấn khác. Với hội đồng khoa học của chương trình, các câu hỏi xoay quanh các nội dung như cách thức cập nhật chương trình; cách hoạch định và thực hiện những hoạt động cải tiến CTĐT,... Với bộ phận khảo thí thì câu hỏi phỏng vấn sẽ tập trung vào các vấn đề làm sao để ĐBCL các kỳ thi, kiểm tra và văn bằng của khoa.

Phỏng vấn nhà tuyển dụng và cựu sinh viên sẽ cung cấp cho đoàn những thông tin hữu ích về chất lượng sinh viên tốt nghiệp và sự phù hợp của chương trình đào tạo. Nguồn thông tin hữu ích này sẽ giúp cho nhà trường cải thiện các quy trình, hệ thống, cơ sở vật chất, chương trình giảng dạy,...

Trong mỗi cuộc phỏng vấn, đánh giá viên thực hiện các thủ tục sau: thông báo mục đích của cuộc phỏng vấn, thu thập thông tin cơ bản về người được phỏng vấn và tiến hành phỏng vấn.

Mục tiêu của phỏng vấn là:

- Thu thập thông tin và minh chứng
- Làm rõ và xác minh báo cáo TĐG cùng các hoạt động thực tế
- Tạo cơ hội cho người được phỏng vấn trình bày bức tranh đầy đủ về các vấn đề của CTĐT

Đánh giá viên cần nói ít và lắng nghe nhiều vì mục đích của cuộc phỏng vấn là để đảm bảo một cái nhìn công bằng và khách quan về đợt đánh giá.

Để chuẩn bị cho cuộc phỏng vấn, đánh giá viên cần xem xét các khía cạnh sau:

- Hiểu đối tượng được phỏng vấn
 - Ngôn ngữ
 - Trình độ học vấn
 - Chuyên ngành hoặc lĩnh vực chuyên môn
- Chuẩn bị các câu hỏi
 - Tập trung vào các tiêu chí đánh giá
 - Đặt các câu hỏi khách quan để tránh thiên vị
 - Sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi mở (5Ws và 1H) để thăm dò thông tin
 - Sử dụng câu hỏi đóng để xác nhận thông tin
 - Quản lý thời gian để có thể hỏi đủ các tiêu chí và đủ số người

Quy trình phỏng vấn gồm 3 bước sau:

- Giới thiệu
- Đặt câu hỏi
- Kết thúc

Ở bước giới thiệu, cần thực hiện các hoạt động sau:

- Giới thiệu đoàn đánh giá
- Giải thích mục đích của cuộc phỏng vấn
- Tạo sự thoải mái cho đối tượng được phỏng vấn
- Nắm được thông tin cơ bản của người trả lời phỏng vấn nếu cần thiết, ví dụ như thâm niên công tác/học tập, vị trí hiện tại, phạm vi công việc,...

Ở bước đặt câu hỏi, cần lưu ý những vấn đề sau:

- Dùng ngôn từ và ngữ điệu làm yên tâm và tôn trọng người được phỏng vấn
- Đảm bảo với người được phỏng vấn rằng những thông tin trao đổi sẽ được bảo mật nghiêm ngặt và những thông tin được trao đổi sẽ

không quy trách nhiệm cho bất cứ ai

- Dẫn dắt các cuộc thảo luận
- Ghi chú
- Làm việc đúng theo lịch trình
- Kiểm soát thời gian

Để đặt câu hỏi hiệu quả:

- Không nên đặt một lúc quá nhiều câu hỏi, thay vào đó chỉ đặt từng câu hỏi một. Hãy để cho người được phỏng vấn có đủ thời gian trả lời trước khi chuyển sang câu hỏi tiếp theo.
- Sử dụng câu hỏi mở để thăm dò thông tin. Ví dụ: Bài tập lớn của sinh viên được đánh giá như thế nào?
- Sử dụng các câu hỏi đóng để kiểm chứng lại thông tin. Ví dụ: Trường có thu thập ý kiến phản hồi của các bên liên quan không?
- Tránh các câu hỏi gợi ý, ví dụ: Bạn có thấy chương trình đào tạo như vậy là thích hợp và đáp ứng được nhu cầu không?
- Giúp người được phỏng vấn bám sát vào câu hỏi.
- Sử dụng từ ngữ khách quan. Tránh những từ như không bao giờ, xấu, tốt, luôn luôn, yếu kém,...

Ở bước kết thúc phỏng vấn, cần thực hiện các hoạt động sau:

- Hỏi xem người được phỏng vấn có ý kiến gì thêm nữa không. Điều này làm tăng tính chủ động của họ trong cuộc phỏng vấn và đồng thời cũng cho bạn biết thêm những ý kiến mới bất ngờ.
- Cảm ơn người được phỏng vấn

Bốn kỹ thuật cơ bản để chủ động lắng nghe là:

- 1) *Nhìn lại vấn đề. Nhắc lại ý của người được phỏng vấn với những từ ngữ khác nhau. Phải nhắc lại một cách khéo léo để họ cảm thấy khích lệ và tiếp tục trình bày.*
- 2) *Tận dụng các khoảng lặng. Khoảng im lặng trong một cuộc hội thoại có thể làm cho ta cảm thấy khó chịu. Tuy vậy, không phải lúc nào cũng cần lấp đầy những “khoảng lặng” đó. Hãy phân biệt giữa khoảng lặng tích cực và khoảng lặng tiêu cực khi người được phỏng*

vấn đang suy nghĩ. Nếu đó là sự im lặng tiêu cực do người được phỏng vấn bối rối không trả lời được câu hỏi thì đánh giá viên cần hỗ trợ họ.

- 3) Cảm nhận. Hãy cho những người được phỏng vấn thấy rằng bạn đang lắng nghe khi họ nói. Bạn có thể sử dụng các từ như "vâng", "tôi hiểu", "Um ... m". Bạn cũng có thể dùng ánh mắt hay cái gật đầu mà không cần ngắt lời người được phỏng vấn một cách không cần thiết.*
- 4) Dùng câu hỏi mở. Sử dụng các câu hỏi gợi ý để người được phỏng vấn suy nghĩ sâu xa hơn thay vì chỉ trả lời gọn lỏn "Có" hay "Không". Những câu hỏi đóng thường cắt luồng suy nghĩ của người được phỏng vấn, điều này khiến họ có cảm giác đang bị thăm vắn và rơi vào thế phòng thủ. Trừ khi bạn chắc chắn rằng một câu hỏi đóng sẽ cung cấp cho bạn thông tin hữu ích còn nếu không thì bạn nên sử dụng câu hỏi mở.*

Minh chứng khách quan

Minh chứng phải được thu thập đầy đủ cho tất cả các vấn đề liên quan đến các mục tiêu và phạm vi đánh giá. Nên dùng danh mục kiểm tra khi thu thập minh chứng. Minh chứng cần được thu thập thông qua các hoạt động sau:

- Phỏng vấn
- Đọc tài liệu/ hồ sơ (bản giấy và bản điện tử)
- Quan sát các hoạt động và cơ sở vật chất
- Thăm quan
- Sử dụng các phương pháp thống kê như chọn mẫu để tăng hiệu quả trong quá trình đánh giá. Tuy nhiên, mẫu phải mang tính chất đại diện khách quan cho lĩnh vực xem xét.

Tham quan có thể được sắp xếp vào giữa hay cuối các cuộc phỏng vấn. Các chuyến tham quan thường bao gồm thăm giảng đường, lớp học, phòng thí nghiệm, nhà xưởng, phòng thực hành, thư viện và phòng máy tính. Cần đặc biệt chú ý đến môi trường tại các cơ sở, điều kiện của các trang thiết bị và công cụ, sự sạch sẽ và công tác bảo trì trang thiết bị. Việc thăm quan cũng giúp cho các đánh giá viên có cơ hội để kiểm chứng lại

những kết luận hay làm rõ báo cáo TĐG thông qua việc trao đổi với các nhân viên phục vụ tại nơi thăm quan.

3.6.3. Giai đoạn Kiểm tra (Check)

Giai đoạn kiểm tra có 02 công việc là chuẩn bị báo cáo và trình bày các kết quả đánh giá.

Khi kết thúc đánh giá, trước khi chuẩn bị báo cáo cuối cùng, đoàn đánh giá nên tổ chức một cuộc họp với các đại diện quản lý của nhà trường và những các bộ phận chức năng có liên quan. Mục đích của cuộc họp là:

- Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ cho nhà trường biết
- Đảm bảo rằng các kết quả đánh giá được hiểu rõ ràng
- Tạo cơ hội cho nhà trường/khoa giải thích và làm rõ thêm một số vấn đề còn thiếu (nếu có)
- Kết luận về đợt đánh giá

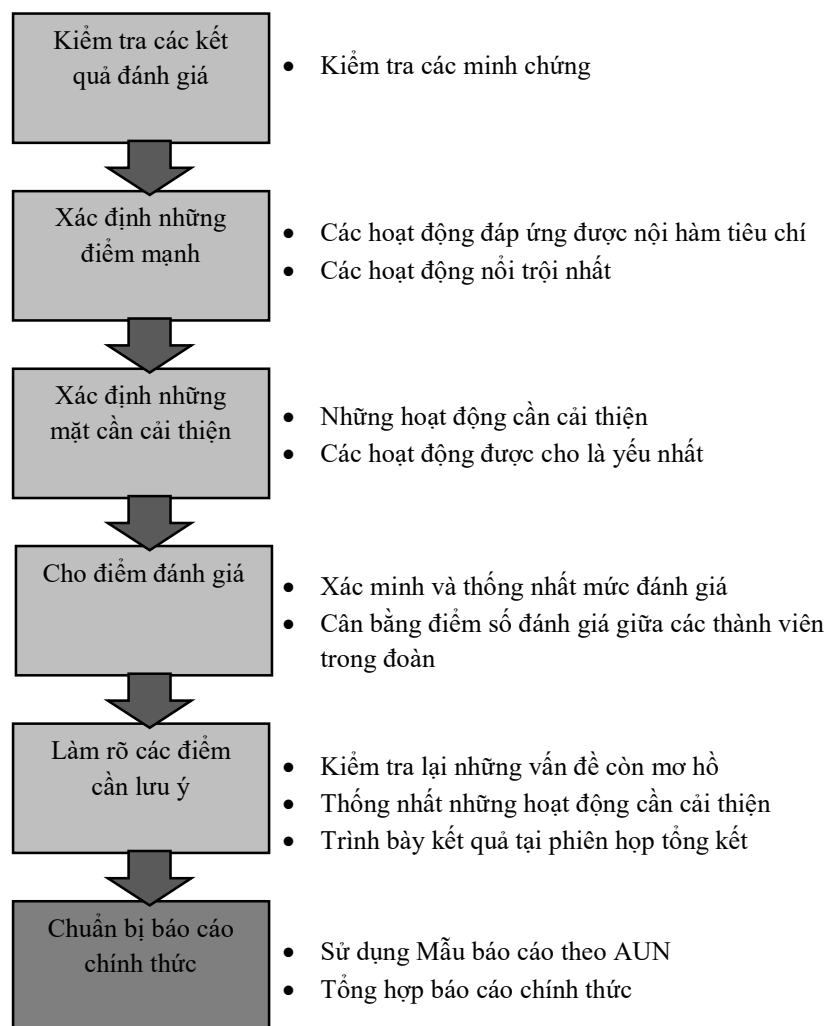
Cuộc họp này là một phần của giai đoạn kiểm tra và nó góp phần giúp đánh giá viên chuẩn bị báo cáo đánh giá một cách khách quan và thực tế. Nó giúp cho đánh giá viên và trường/khoa có cơ hội làm sáng tỏ những nghi vấn và hiểu rõ hơn về các quá trình bảo đảm chất lượng và việc đáp ứng các tiêu chuẩn AUN-QA. Nó giúp xác định và đi đến sự đồng thuận về các lĩnh vực cần cải tiến và đây là động lực thúc đẩy nhà trường cải thiện hệ thống ĐBCL. Các thông tin trao đổi qua lại hai chiều trong giai đoạn kiểm tra sẽ giúp nhà trường tiếp nhận những phát hiện của đoàn đánh giá và bồi đắp cho mối quan hệ giữa đánh giá viên và nhà trường.

Báo cáo đánh giá

Mục tiêu của bản báo cáo đánh giá là:

- Trình bày kết quả dựa trên hướng dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA
- Các thể mạnh của trường/khoa/chương trình đào tạo
- Lĩnh vực cần cải thiện

Hình 18 phác họa các bước chuẩn bị cho báo cáo đánh giá:



Hình 18. Các bước chuẩn bị báo cáo đánh giá

Để chuẩn bị một bản báo cáo đáng tin cậy và khách quan, đoàn đánh giá phải xác minh những minh chứng thu thập được và phải thống nhất về những điểm mạnh và điểm yếu của các hoạt động đảm bảo chất lượng của trường. Tiếp theo là xác lập “khoảng cách” giữa thực tiễn hoạt động của trường/khoa so với tiêu chuẩn AUN-QA và đưa ra khuyến nghị các mặt cần cải tiến. Dựa vào kết quả đánh giá, đoàn đánh giá phải xác định và đồng thuận về kết quả đánh giá cũng như mức độ đáp ứng của chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA. Nên giải quyết tất cả các khác biệt thông qua những minh chứng thực tế và khách quan. Nên cân bằng điểm số của các tiêu chí có cùng vấn đề để đảm bảo được tính nhất quán của kết quả đánh giá.

AUN sử dụng thang đánh giá 7 điểm để đánh giá chất lượng. Thang điểm này là công cụ giúp cho nhà trường và các đánh giá viên xếp hạng các phán quyết, giúp nhà trường nhận ra được **mức độ đáp ứng các tiêu chí chất lượng**, cũng như hiểu được chất lượng đã được đảm bảo như thế nào. Ý nghĩa của giá trị trong thang điểm 7 điểm như sau:

1. Không có cơ sở để đánh giá (không tài liệu, không kế hoạch, không minh chứng)
2. Nhà trường/khoa còn đang trong giai đoạn lập kế hoạch
3. Có tài liệu minh chứng nhưng chưa thấy chúng được sử dụng trong thực tế
4. Có tài liệu và minh chứng và bằng chứng cho thấy chúng được sử dụng trong thực tế
5. Có bằng chứng rõ ràng về tính hiệu quả của lĩnh vực đang được xem xét
6. Hình mẫu về chất lượng
7. Xuất sắc (hàng đầu hoặc chuẩn quốc tế)

Để đánh giá chất lượng giảng dạy và học tập, dù các con số có ý nghĩa khác nhau, nhưng chúng cùng một ý nghĩa ít nhiều như nhau. Đánh giá chất lượng của một chương trình được đo trên thang 7 điểm. Để **nâng cao chất lượng**, thang 7 điểm cũng có thể được hiểu như sau:

1. Hoàn toàn không đầy đủ, cần cải thiện ngay lập tức
2. Không đầy đủ, cần thiết cải tiến
3. Không đầy đủ, nhưng cải tiến nhỏ sẽ làm cho đầy đủ
4. Đầy đủ như mong đợi (đáp ứng các nguyên tắc và tiêu chuẩn AUN-QA)
5. Tốt hơn so với mong đợi (vượt quá các nguyên tắc và tiêu chuẩn AUN-QA)
6. Thực tiễn tốt
7. Xuất sắc (dẫn đầu)

Do không có trọng số cho mỗi tiêu chí nên ý kiến tổng thể cần được dựa trên thành quả hoặc mức độ đạt được của tất cả các tiêu chí. Không

nên tính toán một cách máy móc bằng cách dựa trên số điểm trung bình theo từng tiêu chí.

Trước khi trình bày kết quả với đại diện lãnh đạo nhà trường, đoàn đánh giá cần làm rõ các nghi vấn và thống nhất các lĩnh vực cần cải thiện với các cán bộ chủ chốt của khoa hay ngành được đánh giá. Báo cáo không nên mang tính phán xét, ví dụ dùng từ "thường xuyên". Thay vào đó, các nhận định của đoàn cần dựa trên thực tế và chỉ ra tầm quan trọng của công tác thực hiện hoặc cả quá trình. Sử dụng Phụ lục D về mẫu kết quả đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA để chuẩn bị báo cáo tổng kết.

Khi viết báo cáo phản hồi, đánh giá viên thực hiện theo các hướng dẫn sau đây:

- Thông tin phản hồi cần phải nêu:
 - Mục tiêu
 - Căn cứ trên bằng chứng
 - Mang tính khuyến nghị
 - Một phần của quá trình "học hỏi"
- Thông tin phản hồi không được:
 - Chế nhạo
 - Giải pháp mang tính ủy thác
 - Không nhạy cảm với những nỗ lực chung của khoa/trường
 - Bỏ qua các thành quả đạt được

Những nhận định tốt là nền tảng cho một đợt đánh giá hiệu quả. Nhận định của đoàn đánh giá sẽ giúp các trường đại học nhận ra việc đáp ứng các hướng dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA. Đây cũng là thông tin phản hồi về các lĩnh vực cần cải thiện cho nhà trường. Phản hồi thông tin hiệu quả cần:

- Sử dụng câu chữ rõ ràng, đơn giản, đúng ngữ pháp và đầy đủ. Điều này tiết kiệm thời gian để hiểu rõ vấn đề
- Tránh sử dụng những thuật ngữ hoặc từ viết tắt
- Khi viết nhận định và đưa ra các gợi ý cải thiện cho trường trong từng tiêu chuẩn, cần sử dụng các từ ngữ tích cực
- Không sử dụng câu mệnh lệnh - nêu rõ kết quả quan sát và đánh giá

Phiên họp bế mạc thường được điều hành bởi trưởng đoàn đánh giá. Phát biểu trong phiên bế mạc như sau:

"Kính thưa quý vị, thay mặt đoàn đánh giá, tôi muốn gửi lời cảm ơn tới quý trường và đội ngũ cán bộ giảng viên của trường về sự hiếu khách và những hỗ trợ mà quý vị đã dành cho chúng tôi trong suốt thời gian đánh giá. Chúng tôi rất thích bầu không khí làm việc thân thiện trong thời gian vừa qua.

Trước tiên, tôi xin nhắc lại hoạt động đánh giá này được thực hiện dựa trên các hướng dẫn và bộ tiêu chuẩn đánh giá cấp chương trình AUN-QA. Hoạt động đánh giá được thực hiện dựa trên kế hoạch đã được lập trước, trong đó có các hoạt động phỏng vấn các đối tượng liên quan theo khung của AUN-QA. Được sự đồng ý của quý vị, tôi xin trình bày kết quả sơ bộ và những phát hiện của đoàn.

Báo cáo đánh giá ngoài sẽ được Ban thư ký AUN gửi đến Quý trường sau."

3.6.4. Giai đoạn hành động (Act)

Giai đoạn hành động liên quan đến việc chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài và phản hồi về đánh giá. Báo cáo đánh giá gồm một bản tóm tắt (Phụ lục E) và kết quả đánh giá (Phụ lục F). Báo cáo tóm tắt theo mẫu dưới đây:

Giới thiệu

Báo cáo này trình bày kết quả đánh giá chất lượng cấp chương trình bậc đại học XXX tại khoa ABC, đại học XYZ vào ngày ... tháng ... năm Hoạt động đánh giá chất lượng được thực hiện bởi giáo sư YYY từ đại học DEF và giáo sư GHI từ đại học SSS. Báo cáo này được xây dựng dựa trên các thông tin thu được từ: báo cáo tự đánh giá, xác minh tài liệu tại trường và phỏng vấn các bên liên quan bao gồm cán bộ giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên và người sử dụng lao động.

Kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá dựa trên Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình của AUN với 15 tiêu chuẩn, mỗi tiêu chuẩn được đánh giá theo thang đo 7 điểm. Kết quả đánh giá được tóm tắt như sau:

Danh mục các tiêu chuẩn và điểm.

Khoa ABC đã áp dụng các phương pháp ĐBCL theo hướng tiếp cận các tiêu chuẩn của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Trong 15 tiêu chuẩn thì có 9 tiêu chuẩn được đánh giá là "tốt hơn so với mong đợi", đặc biệt là về chuẩn đầu ra của chương trình, nội dung cấu trúc và bản mô tả chương trình, cấu trúc và nội dung chương trình, kiểm tra đánh giá sinh viên, chất lượng cán bộ và sinh viên, trang thiết bị và cơ sở hạ tầng, ĐBCL dạy và học và kết quả đầu ra. Còn lại 5 tiêu chuẩn được đánh giá là "đầy đủ như mong đợi" và 1 tiêu chuẩn về thông tin phản hồi của các bên liên quan thì được đánh giá là "không đầy đủ, nhưng cải tiến nhỏ sẽ làm cho đầy đủ".

Dưới đây là bản tóm tắt những điểm mạnh và các yếu tố cần cải thiện.

Toàn bộ báo cáo đánh giá chất lượng cấp chương trình cử nhân XXX sẽ được gửi đính kèm.

Kết luận

Dựa trên báo cáo tự đánh giá, minh chứng và các cuộc phỏng vấn, chương trình cử nhân XXX đã đáp ứng yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN ngoại trừ một tiêu chí. Nhìn chung, hoạt động ĐBCL của chương trình nằm trong khoảng “đầy đủ như mong đợi” và “tốt hơn so với mong đợi”.

Báo cáo được chuẩn bị bởi:.....Ngày.....

Xác nhận. Kết quả đánh giá

Sau khi đoàn đánh giá hoàn thành công việc và gửi một bản kết quả đánh giá đến Ban thư ký AUN, Ban thư ký AUN sẽ chuyển báo cáo này cùng với một bản lấy ý kiến phản hồi (Phụ lục G) đến trường được đánh giá. Thông tin trong bản ý kiến phản hồi sẽ giúp đoàn đánh giá cải thiện hoạt động đánh giá. Xin vui lòng không trình bày các ý kiến cá nhân trong bản ý kiến phản hồi. Trong quy trình đánh giá theo AUN-QA, thì thông tin phản hồi được sử dụng để cải thiện hoạt động đánh giá AUN-QA.

CÁC PHỤ LỤC

Phụ lục A: Danh mục đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA

Phụ lục B: Mẫu kế hoạch đánh giá cấp chương trình

Phụ lục C: Ví dụ cho kế hoạch đánh giá cấp chương trình

Phụ lục D: Mẫu các kết quả đánh giá cấp chương trình

Phụ lục E: Mẫu báo cáo đánh giá chất lượng cấp chương trình

Phụ lục F: Ví dụ kết quả đánh giá cấp chương trình

Phụ lục G: Mẫu báo cáo phản hồi về hoạt động đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA

PHỤ LỤC A

DANH MỤC ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH THEO AUN-QA

Tiêu chuẩn	1	2	3	4	5	6	7
1. Kết quả học tập dự kiến							
• Kết quả học tập dự kiến được xác định rõ ràng và được chuyển tải vào chương trình đào tạo							
• Chương trình đào tạo khuyến khích khả năng học tập suốt đời							
• Kết quả học tập dự kiến bao gồm mục tiêu về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành lẫn tổng quát							
• Kết quả học tập dự kiến phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên có liên quan							
Đánh giá chung							
2. Mô tả chương trình đào tạo							
• Nhà trường có sử dụng bản quy cách chương trình							
• Mô tả chương trình thể hiện rõ các kết quả học tập dự kiến và làm thế nào để đạt được các kết quả này							
• Mô tả chương trình chứa nhiều thông tin và được truyền đạt, cung cấp cho các bên có liên quan							
Đánh giá chung							

3. Cấu trúc và nội dung chương trình							
• Nội dung chương trình thể hiện sự cân đối giữa các kiến thức, kỹ năng chung và chuyên ngành							
• Chương trình phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường.							
• Mối liên quan giữa các môn học và kết quả học tập dự kiến được xác định rõ							
• Chương trình học có liên kết chặt chẽ, và tất cả các môn học đều được tích hợp							
• Chương trình thể hiện cả bề rộng lẫn chiều sâu							
• Chương trình thể hiện thể hiện rõ các khối kiến thức cơ bản, cơ sở, chuyên ngành và đề án cuối khóa, luận văn hay luận án							
• Nội dung chương trình đào tạo mang tính cập nhật							
• Nội dung chương trình thể hiện sự cân đối giữa các kiến thức, kỹ năng chung và chuyên ngành							
Đánh giá chung							
4. Chiến lược dạy và học							
• Đội ngũ giảng viên, nhân viên có chiến lược dạy và học rõ ràng							
• Chiến lược dạy và học giúp sinh viên tiếp nhận và sử dụng các kiến thức một cách khoa học.							
• Chiến lược dạy và học hướng đến người học và góp phần nâng cao chất lượng học tập							

Chiến lược dạy và học khuyến khích các phương pháp học tập chủ động và học cách học							
Đánh giá chung							
5. Đánh giá sinh viên							
Việc kiểm tra đánh giá sinh viên bao gồm đánh giá đầu vào, quá trình và đầu ra							
Việc kiểm tra đánh giá sinh viên được tiến hành dựa trên tiêu chí							
Người học được đánh giá thông qua nhiều phương pháp							
Kiểm tra đánh giá phản ánh được kết quả học tập dự kiến và nội dung của chương trình							
Các tiêu chí kiểm tra đánh giá tường minh và công khai							
Hoạt động đánh giá hướng đến việc đạt được các mục tiêu của chương trình							
Các tiêu chuẩn được sử dụng trong đánh giá là tường minh và có tính nhất quán							
Đánh giá chung							
6. Chất lượng giảng viên							
Đội ngũ giảng viên có năng lực tương xứng với nhiệm vụ được giao							
Đội ngũ giảng viên có đủ số lượng để thực hiện chương trình đào tạo							
Việc tuyển dụng và nâng bậc cho GV căn cứ trên năng lực chuyên môn							

• Vai trò và quan hệ giữa các giảng viên được xác định và hiểu rõ							
• Công việc được phân công phù hợp với học vị, kinh nghiệm và năng lực của giảng viên							
• Khối lượng công việc và hệ thống khen thưởng được thiết kế hướng đến việc nâng cao chất lượng dạy và học							
• Trách nhiệm giải trình của GV được quy định rõ ràng							
• Có cơ chế rà soát, tham vấn, điều chuyển công tác đối với đội ngũ GV							
• Có và thực hiện tốt cơ chế miễn nhiệm, hưu trí và phúc lợi xã hội dành cho GV							
• Có hệ thống đánh giá GV hữu hiệu							
Đánh giá chung							
7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ							
• Đội ngũ nhân viên thư viện có năng lực, đáp ứng nhu cầu của người sử dụng							
• Nhân viên phòng thí nghiệm có năng lực, đáp ứng nhu cầu của người sử dụng							
• Nhân viên phòng máy tính có năng lực và đáp ứng nhu cầu của người sử dụng							
• Nhân viên hỗ trợ sinh viên có năng lực và đủ biên chế để đáp ứng sự hài lòng của người sử dụng							
Đánh giá chung							
8. Chất lượng sinh viên							

• Có chính sách tuyển sinh phù hợp							
• Hoạt động tuyển sinh được tổ chức hợp lý							
• Thời lượng học tập thực tế được thực hiện đúng theo quy định							
Đánh giá chung							
9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên							
• Có đầy đủ hệ thống theo dõi sự tiến bộ của người học							
• Sinh viên nhận được đầy đủ thông tin tư vấn, hỗ trợ học tập và phản hồi về việc học							
• Có đủ hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên							
• Điều kiện vật chất, môi trường, tâm sinh lý xã hội đáp ứng nhu cầu SV							
Đánh giá chung							
10. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị							
• Có đầy đủ phòng học (giảng đường, các phòng học nhỏ)							
• Có thư viện đáp ứng nhu cầu và được nâng cấp thường xuyên							
• Có đủ phòng thí nghiệm và được nâng cấp thường xuyên							
• Có đủ số lượng máy tính và được nâng cấp thường xuyên							
• Các tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh môi trường đáp ứng được mọi yêu cầu							
Đánh giá chung							

11. Đảm bảo chất lượng tiến trình dạy và học							
• Tất cả các giảng viên đều tham gia xây dựng chương trình đào tạo							
• Sinh viên được tham gia vào việc xây dựng chương trình đào tạo							
• Nhà tuyển dụng tham gia vào việc xây dựng chương trình							
• Chương trình đào tạo được định kỳ đánh giá							
• Các môn học và chương trình được xây dựng dựa trên ý kiến của sinh viên							
• Phản hồi từ các đối tượng có liên quan được sử dụng để cải thiện							
• Quá trình dạy và học, các kế hoạch và phương pháp kiểm tra đánh giá và hoạt tự đánh giá luôn hướng tới đáp ứng mục tiêu đảm bảo chất lượng và cải tiến liên tục							
Đánh giá chung							
12. Hoạt động phát triển đội ngũ							
• Có kế hoạch rõ ràng về nhu cầu đào tạo và phát triển cho giảng viên và đội ngũ hỗ trợ							
• Các hoạt động đào tạo và phát triển giảng viên và đội ngũ hỗ trợ phù hợp với nhu cầu đề ra							
Đánh giá chung							
13. Phản hồi của các bên liên quan							
• Việc lấy ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng được thực hiện đầy đủ và có hệ thống							

• Việc lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên và cựu sinh viên được thực hiện đầy đủ và có hệ thống							
• Việc lấy ý kiến phản hồi từ giảng viên được thực hiện đầy đủ và có hệ thống							
Đánh giá chung							
14. Đầu ra							
• Tỷ lệ tốt nghiệp thỏa đáng và tỷ lệ bỏ học ở mức chấp nhận được							
• Thời gian tốt nghiệp trung bình thỏa đáng							
• Khả năng có việc làm của sinh viên tốt nghiệp thỏa đáng							
• Mức độ tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên và sinh viên đạt yêu cầu							
Đánh giá chung							
15. Sự hài lòng của các bên liên quan							
• Các bên có liên quan có phản hồi tốt							
Đánh giá chung							
Đánh giá cuối cùng							

Khi trọng số không phân bố đều cho từng tiêu chí thì điểm tổng thể sẽ được quyết định dựa trên thành quả của khoa hay dựa trên việc hoàn chỉnh toàn bộ các tiêu chí. Lúc này, điểm tổng thể không nên được tính bằng cách lấy điểm trung bình chung của tất cả các tiêu chí.

PHỤ LỤC B



ASEAN University

MẪU KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Tên trường/Địa chỉ		Tên khoa	
Người đại diện	Email	Điện thoại	Fax
Tên chương trình			
Danh sách các đánh giá viên			
Tiêu chuẩn			Điểm
1. Kết quả học tập dự kiến			
2. Mô tả chương trình đào tạo			
3. Cấu trúc và nội dung chương trình			
4. Chiến lược dạy và học			
5. Đánh giá sinh viên			
6. Chất lượng giảng viên			

7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ	
8. Chất lượng sinh viên	
9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên	
10. Cơ sở vật chất và trang thiết bị	
11. Đảm bảo chất lượng tiến trình dạy và học	
12. Hoạt động phát triển đội ngũ	
13. Phản hồi của các bên liên quan	
14. Đầu ra	
15. Sự hài lòng của các bên liên quan	
Điểm tổng thể	

Tiêu chí	Nhận xét (Đánh giá dựa trên văn bản)	Các câu hỏi phỏng vấn (cần làm rõ/kiểm tra)	Các minh chứng được xem xét	Các phát hiện (điểm mạnh và điểm cần cải thiện)	Điểm (1-7)	Điểm tổng
1. Kết quả học tập dự kiến	1.1. Kết quả học tập dự kiến được xác định rõ ràng và được chuyển tải vào chương trình đào tạo					
	1.2. Chương trình đào tạo khuyến khích khả năng học tập suốt đời					
	1.3. Kết quả học tập dự kiến bao gồm mục tiêu về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành lẫn tổng quát					
	1.4. Kết quả học tập dự kiến phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên có liên quan					
	Điểm trung bình					

Ghi chú: Các tiêu chí khác sử dụng mẫu tương tự như các tiêu chí của tiêu chuẩn 1.

PHỤ LỤC C



ASEAN Universi

VÍ DỤ CHO KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Tên trường/Địa chỉ AUN University		Tên Khoa Khoa kỹ thuật	
Đại diện lãnh đạo khoa TS. Ali Ahmad/ Trưởng Bộ môn	Email ahmad@aun.com	Điện thoại (60) 6668888	Fax (60) 6669999
Tên chương trình Chương trình cử nhân ngành Cơ khí chế tạo			
Thành viên đoàn đánh giá TS. Tommy Lee, University of SEA; TS. Amir Hamzeh, University of Northeast			
Tiêu chuẩn			Điểm
1. Kết quả học tập dự kiến			

2. Mô tả chương trình đào tạo	
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	
4. Chiến lược dạy và học	
5. Đánh giá sinh viên	
6. Chất lượng giảng viên	
7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ	
8. Chất lượng sinh viên	
9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên	
10. Cơ sở vật chất và trang thiết bị	
11. Đảm bảo chất lượng tiến trình dạy và học	
12. Hoạt động phát triển đội ngũ	
13. Phản hồi của các bên liên quan	
14. Đầu ra	
15. Sự hài lòng của các bên liên quan	
Điểm tổng thể	

Tiêu chí	Nhận xét (Đánh giá dựa trên văn bản)	Các câu hỏi phỏng vấn (cần làm rõ/kiểm tra)	Các minh chứng được xem xét	Các phát hiện (điểm mạnh và điểm cần cải thiện)	Điểm (1-7)	Điểm tổng	Tiêu chí
1. Kết quả học tập dự kiến	1.1. Kết quả học tập dự kiến được xác định rõ ràng và được chuyển tải vào chương trình đào tạo	- Thành phần của Hội đồng khoa học Khoa? Hội đồng định kỳ bao lâu họp một lần?	Kết quả học tập cho từng khối kiến thức, kỹ năng chung và chuyên ngành được xây dựng bởi hội đồng khoa học khoa	- Mô tả chương trình - Brochure và các thông tin về khóa học - Ma trận kỹ năng - Website trường/khoa - Biên bản và tài liệu rà soát chương trình			
	1.2. Chương trình đào tạo khuyến khích khả năng học tập suốt đời	- Khoa làm sao để thúc đẩy khả năng học tập suốt đời cho SV? - Tỷ lệ % số sinh viên tốt nghiệp đăng ký học tiếp sau đại học?	Trường cung cấp các thông tin về hoạt động đào tạo sau khi tốt nghiệp như đào tạo chuyên sâu hay sau đại học cho sinh viên.	- Mô tả chương trình - Brochure và các thông tin về khóa học - Ma trận kỹ năng - Website trường/khoa			

PHỤ LỤC D



ASEAN Universi

MẪU CÁC KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Tên trường/Địa chỉ		Tên Khoa	
Đại diện lãnh đạo khoa	Email	Điện thoại	Fax
Tên chương trình			
Thành viên đoàn đánh giá			
Tiêu chuẩn			Điểm
1. Kết quả học tập dự kiến			
2. Mô tả chương trình đào tạo			
3. Cấu trúc và nội dung chương trình			
4. Chiến lược dạy và học			
5. Đánh giá sinh viên			

6. Chất lượng giảng viên	
7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ	
8. Chất lượng sinh viên	
9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên	
10. Cơ sở vật chất và trang thiết bị	
11. Đảm bảo chất lượng tiến trình dạy và học	
12. Hoạt động phát triển đội ngũ	
13. Phản hồi của các bên liên quan	
14. Đầu ra	
15. Sự hài lòng của các bên liên quan	
Điểm trung bình	

Tiêu chí		Những điểm mạnh	Những điểm cần cải thiện	Điểm (1 – 7)	Tổng điểm
1. Kết quả học tập dự kiến	1.1. Kết quả học tập dự kiến được xác định rõ ràng và được chuyển tải vào chương trình đào tạo				
	1.2. Chương trình đào tạo khuyến khích khả năng học tập suốt đời				
	1.3. Kết quả học tập dự kiến bao gồm mục tiêu về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành lẫn tổng quát				
	1.4. Kết quả học tập dự kiến phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên có liên quan				
	Điểm trung bình				

Ghi chú: Các tiêu chí khác sử dụng mẫu tương tự như các tiêu chí của tiêu chuẩn 1

PHỤ LỤC E

MẪU BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH ĐỐI VỚI NGÀNH.....THUỘC KHOA... TRƯỜNG ĐẠI HỌC...

Giới thiệu

Báo cáo này trình bày kết quả đánh giá chất lượng cấp chương trình bậc đại học XXX tại khoa ABC, đại học XYZ vào ngày ... tháng ... năm Hoạt động đánh giá chất lượng được thực hiện bởi giáo sư YYY từ đại học DEF và giáo sư GHI từ đại học SSS.

Báo cáo này được xây dựng dựa trên các thông tin thu được từ: báo cáo tự đánh giá, xác minh tài liệu tại trường và phỏng vấn các bên liên quan bao gồm cán bộ giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên và người sử dụng lao động.

Kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá dựa trên Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình của AUN với 15 tiêu chuẩn, mỗi tiêu chuẩn được đánh giá theo thang đo 7 điểm. Kết quả đánh giá được tóm tắt như sau:

Tiêu chuẩn	Điểm
1. Kết quả học tập dự kiến	
2. Mô tả chương trình đào tạo	
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	
4. Chiến lược dạy và học	
5. Đánh giá sinh viên	
6. Chất lượng giảng viên	
7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ	
8. Chất lượng sinh viên	
9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên	
10. Cơ sở vật chất và trang thiết bị	

11. Đảm bảo chất lượng tiến trình dạy và học	
12. Hoạt động phát triển đội ngũ	
13. Phản hồi của các bên liên quan	
14. Đầu ra	
15. Sự hài lòng của các bên liên quan	
Điểm trung bình	

Khoa ABC đã áp dụng các phương pháp ĐBCL theo hướng tiếp cận các tiêu chuẩn của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Trong 15 tiêu chuẩn thì có 9 tiêu chuẩn được đánh giá là "tốt hơn so với mong đợi", đặc biệt là về chuẩn đầu ra của chương trình, nội dung cấu trúc và bản mô tả chương trình, cấu trúc và nội dung chương trình, kiểm tra đánh giá sinh viên, chất lượng cán bộ và sinh viên, trang thiết bị và cơ sở hạ tầng, ĐBCL dạy và học và kết quả đầu ra. Còn lại 5 tiêu chuẩn được đánh giá là "đầy đủ như mong đợi" và 1 tiêu chuẩn về thông tin phản hồi của các bên liên quan thì được đánh giá là "không đầy đủ, nhưng cải tiến nhỏ sẽ làm cho đầy đủ".

Dưới đây là bản tóm tắt những điểm mạnh và các yếu tố cần cải thiện

Tiêu chuẩn	Điểm mạnh
Tiêu chuẩn	Điểm cần cải thiện

Toàn bộ báo cáo đánh giá chất lượng cấp chương trình cử nhân XXX sẽ được gửi đính kèm.

Kết luận

Dựa trên báo cáo tự đánh giá, minh chứng và các cuộc phỏng vấn, chương trình cử nhân XXX đã đáp ứng yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN ngoại trừ một tiêu chí. Nhìn chung, hoạt động ĐBCL của chương trình nằm trong khoảng “đầy đủ như mong đợi” và “tốt hơn so với mong đợi”.

Báo cáo được chuẩn bị bởi:.....

Ngày.....

Xác nhận. Kết quả đánh giá

PHỤ LỤC F



ASEAN University

VÍ DỤ KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Tên trường/Địa chỉ AUN University		Tên Khoa Khoa kỹ thuật	
Đại diện lãnh đạo khoa TS. Ali Ahmad/ Trưởng bộ môn	Email ahmad@aun.com	Điện thoại (60) 6668888	Fax (60) 6669999
Tên chương trình Chương trình cử nhân ngành Cơ khí chế tạo		Ngày 1 – 3 tháng 10 năm 2010	
Thành viên đoàn đánh giá: TS. Tommy Lee, University of SEA TS. Amir Hamzeh, University of Northeast			
Tiêu chuẩn			Điểm
1. Kết quả học tập dự kiến			5

2. Mô tả chương trình đào tạo	5
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	3
4. Chiến lược dạy và học	5
5. Đánh giá sinh viên	4
6. Chất lượng giảng viên	4
7. Chất lượng nhân viên hỗ trợ	3
8. Chất lượng sinh viên	5
9. Tư vấn và hỗ trợ sinh viên	5
10. Cơ sở vật chất và trang thiết bị	4
11. Đảm bảo chất lượng tiến trình dạy và học	4
12. Hoạt động phát triển đội ngũ	5
13. Phản hồi của các bên liên quan	4
14. Đầu ra	4
15. Sự hài lòng của các bên liên quan	4
Điểm tổng thể	4

Tiêu chí		Những điểm mạnh	Những điểm cần cải thiện	Điểm (1 – 7)	Tổng điểm
1. Kết quả học tập dự kiến	1.1. Kết quả học tập dự kiến được xác định rõ ràng và được chuyển tải vào chương trình đào tạo	Kết quả học tập dự kiến được xây dựng phù hợp với yêu cầu của Hội đồng kiểm định quốc gia, cũng như có tham khảo tiêu chuẩn ABET và một số trường ĐH lớn của Mỹ, Úc, Singapore, Anh,... Kết quả học tập dự kiến được xem xét, điều chỉnh định kỳ 4 năm/lần, dựa trên sự phân tích nhu cầu trong và ngoài nước cũng như tiếp cận xu thế toàn cầu hóa, các tiến bộ khoa học kỹ thuật,....		5	5

Tiêu chí		Những điểm mạnh	Những điểm cần cải thiện	Điểm (1 – 7)	Tổng điểm
	1.2.Chương trình đào tạo khuyến khích khả năng học tập suốt đời	Khoa áp dụng nhiều phương thức chuyên nghiệp giúp cả sinh viên lẫn học viên cao học có thể học tập suốt đời. Sinh viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng đánh giá cao phương thức này trong việc cung cấp kiến thức và kỹ năng có liên quan đến ngành nghề.		5	
	1.3. Kết quả học tập dự kiến bao gồm mục tiêu về kiến thức và kỹ năng chuyên ngành lẫn tổng quát	Kết quả học tập dự kiến được thiết lập tốt và được tích hợp với kiến thức, kỹ năng chung và chuyên ngành thông qua việc sử dụng ma trận năng lực khi xây dựng chương trình đào tạo mới vào năm 2009.		5	

Tiêu chí		Những điểm mạnh	Những điểm cần cải thiện	Điểm (1 – 7)	Tổng điểm
	1.4. Kết quả học tập dự kiến phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên có liên quan	Ý kiến của các bên liên quan (trong buổi họp với các bên liên quan vào ngày 28 tháng 8 năm 2008) đã được tổng hợp và sử dụng khi xây dựng kết quả học tập dự kiến trong chương trình mới năm 2009.	Mạng lưới giữa khoa với các bên có liên quan như cựu sinh viên và nhà tuyển dụng dựa trên quan hệ cá nhân của các giảng viên Mối quan hệ trên có thể bị gián đoạn vì có thể giảng viên này nghỉ làm. Do vậy, cần thiết lập và xây dựng mối quan hệ chính thống giữa khoa/bộ môn với các bên liên quan; xây dựng cơ sở dữ liệu	4	

Tiêu chí		Những điểm mạnh	Những điểm cần cải thiện	Điểm (1 – 7)	Tổng điểm
			nhà tuyển dụng và cựu sinh viên Các ý kiến khảo sát nhà tuyển dụng cùng với nhu cầu của thị trường lao động cần được sử dụng trong hoạt động xem xét, điều chỉnh chương trình đào tạo.		

PHỤ LỤC G



ASEAN Universi

MẪU BÁO CÁO PHẢN HỒI VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CẤP CHƯƠNG TRÌNH THEO AUN-QA

Tên trường/Địa chỉ		Tên Khoa	
Đại diện lãnh đạo khoa	Email	Điện thoại	Fax
Tên chương trình			
Thành viên đoàn đánh giá		Thời gian đánh giá	
Phản hồi về hoạt động chuẩn bị báo cáo tự đánh giá (diễn giải tiêu chí, viết báo cáo tự đánh giá, thu thập minh chứng và các vấn đề khác khi chuẩn bị báo cáo tự đánh giá)			
Phản hồi về quy trình đánh giá (quy trình: chuẩn bị trước khi đánh giá, đánh giá thực tế và các kết quả đánh giá cuối cùng và bài trình bày tóm tắt; Hoạt động đánh giá: tính khách quan, độc lập, đánh giá dựa trên minh chứng; Chương trình: lịch trình, các hoạt động, thời gian)			
Phản hồi về tính hữu ích của báo cáo kết quả đánh giá (sự cải tiến, lập kế hoạch, mục đích đối sánh)			
Các đề nghị và góp ý để nâng cao chất lượng hoạt động đánh giá theo AUN-QA			