

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



HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN CỦA BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TS. Nguyễn Quốc Chính
ThS. Phạm Thị Bích
ThS. Nguyễn Thị Thanh Nhật
ThS. Nguyễn Tiến Công
ThS. Nguyễn Thị Lê Na



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

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



HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI
TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH
ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN
CỦA BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Nguyễn Quốc Chính

Phạm Thị Bích

Nguyễn Thị Thanh Nhật

Nguyễn Tiến Công

Nguyễn Thị Lê Na

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2020

LỜI NÓI ĐẦU

Tài liệu “*Hướng dẫn triển khai tự đánh giá chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo*” do Trung tâm Khảo thí và Đánh giá Chất lượng Đào tạo, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh tổng hợp và biên soạn trên cơ sở Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (CTĐT) các trình độ của giáo dục đại học (GDDH), các văn bản hướng dẫn triển khai tự đánh giá (TĐG) cấp CTĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Mạng lưới các Trường Đại học ASEAN (AUN). Nội dung tài liệu được đúc kết từ kinh nghiệm thực tiễn triển khai các hoạt động TĐG và đánh giá ngoài chương trình đào tạo theo AUN-QA tại Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; trong đó có tham khảo tài liệu tập huấn của các chuyên gia AUN-QA như Giáo sư Tan Kay Chuan, ông Johnson Ong Chee Bin.

Tài liệu gồm 4 phần chính:

- **Phần 1. Khái quát về bảo đảm chất lượng (BĐCL) trong GDDH:** khái niệm và các mô hình BĐCL, các nguyên tắc triển khai TĐG.
- **Phần 2. Hướng dẫn triển khai TĐG:** giới thiệu bộ công cụ master plan, các yêu cầu cơ bản khi xây dựng báo cáo TĐG, cách thực hiện báo cáo TĐG tốt.
- **Phần 3. Hướng dẫn TĐG theo từng tiêu chuẩn, tiêu chí:** các câu hỏi chẩn đoán; các minh chứng gợi ý và hệ thống các bảng biểu thống kê tham khảo.
- **Phần 4. Một số thuật ngữ BĐCL.**

Hi vọng đây sẽ là tài liệu hữu ích cho các đơn vị trong việc triển khai hiệu quả công tác TĐG cấp CTĐT theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm phục vụ hiệu quả công tác đánh giá ngoài và cải tiến chất lượng liên tục.

Trung tâm Khảo thí và Đánh giá chất lượng Đào tạo

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	v
PHẦN I. KHÁI QUÁT VỀ BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC	1
1.1. Khái niệm và mô hình bảo đảm chất lượng trong giáo dục đại học.....	1
1.2. Nguyên tắc triển khai tự đánh giá.....	3
1.3. Thang đánh giá.....	4
PHẦN 2. HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ	6
2.1. Giới thiệu Bộ công cụ Master plan để triển khai tự đánh giá	6
2.2. Những lưu ý về hệ thống minh chứng	8
2.3. Một số yêu cầu cơ bản khi xây dựng báo cáo tự đánh giá	9
2.4. Làm thế nào để viết báo cáo tự đánh giá tốt	10
PHẦN 3. HƯỚNG DẪN TỰ ĐÁNH GIÁ THEO TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ	13
Tiêu chuẩn 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.....	13
Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo.....	20
Tiêu chuẩn 3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học	26
Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học	32
Tiêu chuẩn 5. Đánh giá kết quả học tập của người học	40
Tiêu chuẩn 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.....	47
Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên.....	62
Tiêu chuẩn 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học	73

Tiêu chuẩn 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị..... 84

Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng 98

Tiêu chuẩn 11. Đầu ra 109

PHẦN 4. MỘT SỐ THUẬT NGỮ BẢO ĐẢM CHẤT

LƯỢNG (Glossary) 122

TÀI LIỆU THAM KHẢO 127

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung
AUN	Mạng lưới các Trường Đại học ASEAN
BĐCL	Bảo đảm chất lượng
CĐR	Chuẩn đầu ra
CSGD	Cơ sở giáo dục
CTDH	Chương trình dạy học
CTĐT	Chương trình đào tạo
CSVC	Cơ sở vật chất
FTE	Tương đương toàn thời gian (Full-time equivalent)
GDDH	Giáo dục đại học
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
GV	Giảng viên
KPIs	Chỉ số hoạt động cốt lõi
MC	Mình chứng
NCKH	Nghiên cứu khoa học
NCV	Nghiên cứu viên
NV	Nhân viên
NH	Người học
PDCA	Lập kế hoạch - Triển khai - Rà soát - Cải tiến (Plan – Do – Check – Act)
TĐG	Tự đánh giá

PHẦN I

KHÁI QUÁT VỀ BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

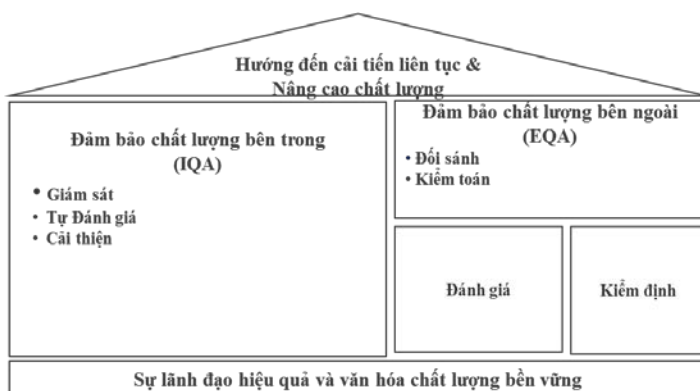
1.1. Khái niệm và mô hình bảo đảm chất lượng trong giáo dục đại học

Báo cáo khu vực Châu Á – Thái Bình Dương của UNESCO đã đưa ra định nghĩa BDCL trong GDĐH là “các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống để giám sát hoạt động của các cơ sở GDĐH, BDCL của đầu ra và cải tiến chất lượng” (UNESCO, 2003). Theo định nghĩa của tổ chức SEAMEO, BDCL giáo dục là những quan điểm, chủ trương, chính sách, mục tiêu, hành động, công cụ, quy trình và thủ tục mà thông qua sự hiện diện và sử dụng chúng có thể đảm bảo rằng sứ mạng và mục tiêu giáo dục đang được thực hiện, các chuẩn mực đang được duy trì và nâng cao.

Hệ thống BDCL GDĐH bao gồm các hợp phần:

- BDCL bên trong: “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, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. Các cơ chế giám sát trong hệ thống BDCL bên trong được vận hành nhằm duy trì và nâng cao chất lượng GDĐH”;
- BDCL bên ngoài: hoạt động do tổ chức bên ngoài cơ sở giáo dục (CSGD) triển khai. Tổ chức này thực hiện đánh giá hoạt động của CSGD/CTĐT để xác định CSGD/CTĐT có đáp ứng các tiêu chuẩn đã thống nhất hay xác định từ trước hay không.

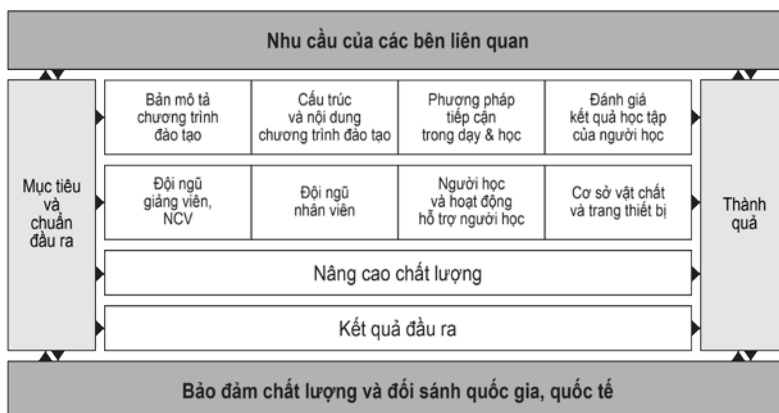
Hệ thống BDCL GDĐH được khái quát qua mô hình sau:



Hình 1. Hệ thống BĐCL GDĐH (Nguồn: Johnson Ong Chee Bin)

Theo mô hình được trình bày tại *Hình 1*, BĐCL bên trong bao gồm hoạt động giám sát, TĐG và cải thiện chất lượng, trong khi đó các hình thức của BĐCL bên ngoài bao gồm việc thực hiện đối sánh, kiểm toán, đánh giá - kiểm định. Mặc dù BĐCL bên trong và BĐCL bên ngoài có khác nhau về hoạt động nhưng đều hướng đến mục tiêu chung, đó là cải tiến liên tục và nâng cao chất lượng. Nền tảng để triển khai các hoạt động này là sự lãnh đạo hiệu quả và văn hóa chất lượng bền vững.

Bộ tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT được phát triển trên cơ sở Bộ tiêu chuẩn AUN-QA, trong đó mô hình BĐCL CTĐT của AUN-QA được thể hiện như sau:



Hình 2. Mô hình BĐCL cấp CTĐT (Nguồn: AUN-QA, 2016)

Mô hình BDCL cấp CTĐT theo AUN-QA thể hiện qua 11 tiêu chuẩn được sắp xếp thành 3 nhóm:

- Nhóm thứ nhất gồm các tiêu chuẩn từ 1 đến 5 đặt ra các yêu cầu về thiết kế và triển khai CTĐT, bắt đầu từ việc xác định mục tiêu đào tạo đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan, cụ thể hóa mục tiêu đào tạo thành CDR, chuyển tải CDR vào CTĐT và cách thức đạt được CDR thông qua phương thức dạy và học, hoạt động đánh giá kết quả học tập người học (NH).
- Nhóm thứ hai gồm các tiêu chuẩn từ 6 đến 9, đặt ra các yêu cầu về điều kiện BDCL CTĐT bao gồm chất lượng giảng viên (GV) và đội ngũ cán bộ hỗ trợ, chất lượng NH, hoạt động hỗ trợ NH, cơ sở hạ tầng và trang thiết bị.
- Nhóm thứ ba gồm tiêu chuẩn 10 và 11 đề cập đến nội dung bảo đảm và nâng cao chất lượng chương trình, bao gồm hệ thống giám sát, đánh giá các chỉ số hoạt động chính của CTĐT và các hoạt động cải tiến liên tục.

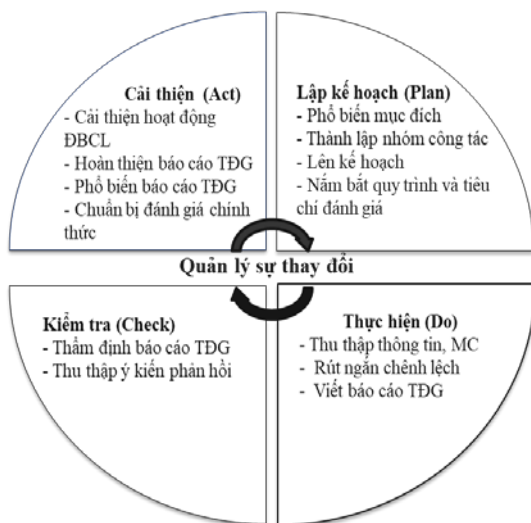
Toàn bộ 11 tiêu chuẩn có mối liên hệ tương hỗ với nhau và tuân thủ nguyên tắc chung là đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan, đối sánh của quốc gia, quốc tế và liên tục cải tiến.

1.2. Nguyên tắc triển khai TĐG

Để triển khai hiệu quả công tác TĐG, CSGD cần lưu ý các nguyên tắc sau:

- Mục tiêu TĐG cần được xác định rõ, cụ thể hóa thành các chuỗi hoạt động mang tính hệ thống, có sự phân công thực hiện rõ ràng;
- Các hoạt động phải được thực hiện dựa trên nguyên tắc khách quan, trung thực, công khai, minh bạch, bao quát hoạt động của đơn vị;
- Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình TĐG phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy;
- Đánh giá về các kết quả đạt được cần thể hiện:

- Hiện trạng mức độ đạt được của các kết quả;
- Xu hướng phát triển: kết quả thể hiện được mức độ cải tiến hoạt động của đơn vị hoặc cho thấy sự phát triển bền vững của các hoạt động;
- Đối sánh kết quả: so sánh kết quả hoạt động của đơn vị với các đối tượng phù hợp, ví dụ như tổ chức cạnh tranh hoặc tổ chức tương tự đơn vị;
- Việc tổ chức các hoạt động được triển khai bám sát và thể hiện được nguyên lý PDCA trong đánh giá chất lượng đào tạo, bao gồm: lập kế hoạch, triển khai thực hiện, kiểm tra - giám sát và cải tiến chất lượng. Các hoạt động cụ thể của từng bước trong quy trình thực hiện TĐG được tóm tắt trong mô hình được trình bày ở hình 3 dưới đây:



Hình 3. Quy trình PDCA trong hoạt động TĐG

1.3. Thang đánh giá¹

Việc đánh giá từng tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn sử dụng thang đo 7 mức, trong đó:

- Mức 1: Hoàn toàn không đáp ứng yêu cầu của tiêu chí, phải có giải pháp khắc phục ngay.

¹ Theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT

- b) Mức 2: Không đáp ứng yêu cầu của tiêu chí, cần có những giải pháp khắc phục.
- c) Mức 3: Chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu của tiêu chí nhưng chỉ cần có một số cải tiến nhỏ sẽ đáp ứng được yêu cầu.
- d) Mức 4: Đáp ứng yêu cầu của tiêu chí.
- đ) Mức 5: Đáp ứng tốt hơn yêu cầu của tiêu chí.
- e) Mức 6: Đáp ứng rất tốt yêu cầu của tiêu chí.
- g) Mức 7: Đáp ứng xuất sắc yêu cầu của tiêu chí.

Các tiêu chí được đánh giá từ mức 1 đến mức 3 là chưa đạt yêu cầu, từ mức 4 đến mức 7 là đạt yêu cầu.

PHẦN 2

HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ

2.1. Giới thiệu bộ công cụ Master plan để triển khai tự đánh giá

Master plan là công cụ giúp định hướng, triển khai và quản lý quá trình TĐG một cách hệ thống, xuất phát từ việc xác định mục tiêu TĐG đến tìm kiếm các thông tin, minh chứng phù hợp và phân tích hiện trạng về mức độ đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn, tiêu chí. Đây có thể coi là khung để xây dựng báo cáo TĐG và hồ sơ MC.

Bộ công cụ Master plan là khung kế hoạch tổng thể, hướng dẫn chi tiết cách triển khai thu thập thông tin TĐG cho các tiêu chí/tiêu chuẩn, bao gồm các cột: câu hỏi chẩn đoán, minh chứng cần có, MC hiện có, phân tích MC hiện có, trả lời câu hỏi chẩn đoán và kế hoạch cải tiến.

Bảng 1. Master plan và các hướng dẫn thực hiện cho từng nội dung

Tiêu chí	Câu hỏi chẩn đoán	Minh chứng cần có	Minh chứng hiện có	Mã minh chứng	Phân tích minh chứng hiện có	Trả lời câu hỏi chẩn đoán	Kế hoạch cải thiện
Tên tiêu chí	Mô tả các câu hỏi phù hợp với nội hàm tiêu chí	Nêu những MC cần có để đáp ứng yêu cầu nội hàm của tiêu chí	Nêu những MC hiện có tại đơn vị	Ghi mã các MC hiện có	Mô tả, phân tích thực trạng các MC hiện có	+ Đủ ý + Định tính + Định lượng + Ngắn gọn	Các hoạt động cần triển khai tiếp theo

Một số lưu ý khi thực hiện công cụ Master plan:

☐ Về hình thức trình bày:

- Nên dùng định dạng file Excel;
- 1 câu hỏi chẩn đoán/1 dòng.

☐ Về nội dung:

- Tiếp cận tính PHÙ HỢP: Phân tích kỹ nội hàm của tiêu chí để xác định câu hỏi chẩn đoán phù hợp;
- Tiếp cận LOGIC: trả lời câu hỏi chẩn đoán từ đó xác định các minh chứng cần có;
- Tiếp cận THỰC TẾ: Thu nhập minh chứng hiện có từ đó phân tích minh chứng và trả lời câu hỏi.

☐ Lưu ý cách đặt câu hỏi chẩn đoán:

Câu hỏi “TẠI SAO?”

- Có thể đặt ra trong nội bộ đơn vị;
- Trong khi viết báo cáo TĐG nên chuyển thành câu hỏi: “Nhằm mục đích gì?”.

Câu hỏi “NHƯ THẾ NÀO?”

- Nên chia thành các ý nhỏ, trả lời các câu hỏi cụ thể: Ai, Cái gì, Ở đâu, Lúc nào, Bao nhiêu?

Cần có các câu hỏi:

- Sự đáp ứng, sự phù hợp với yêu cầu của các bên liên quan;
- Quy trình thực hiện;
- Xu hướng, tác động, hiệu quả;
- Đối sánh (bên trong, bên ngoài).

Câu hỏi chẩn đoán cho từng tiêu chí nên được xây dựng theo các nguyên lý chung như sau:

Tính chất câu hỏi	Nội dung câu hỏi
Plan (Kế hoạch)	- Có kế hoạch, quy trình xây dựng kế hoạch không? - Sự tham gia của các bên liên quan trong xây dựng kế hoạch như thế nào? - Căn cứ nào để xây dựng kế hoạch?
Do (Triển khai)	- Việc triển khai kế hoạch được thực hiện như thế nào? - Kết quả, số liệu cụ thể, thể hiện quá trình triển khai như thế nào? Có bảng thống kê, so sánh với mục tiêu đã đề ra.
Check (Kiểm tra)	- Có hệ thống giám sát, đánh giá không? - Ai thực hiện? - Công cụ gì? (các chỉ số hoạt động, so sánh kết quả với mục tiêu đặt ra) - Kết quả? - Phân tích kết quả? - Xu hướng? - Chế độ báo cáo?
Act (Cải tiến)	- Các điều chỉnh được thực hiện như thế nào? Nếu chưa có thì mô tả CSGD đã có plan để điều chỉnh, thay đổi. - Việc điều chỉnh có dựa trên kết quả bước Check không?

2.2. Những lưu ý về hệ thống minh chứng

Các loại minh chứng:

☐ Minh chứng sơ cấp (gồm Tài liệu, số liệu, sản phẩm...):

■ Quy chế, quy định, quy trình;

- Biên bản họp;
- Đề cương học phần, bài thi;
- Sản phẩm nghiên cứu khoa học (NCKH)...

Các minh chứng này nên được tổng hợp lại để tiện sử dụng: Đóng quyển các quy chế, quy định, quyền CTĐT kèm đề cương học phần...

☐ Minh chứng thứ cấp (Minh chứng đã xử lý từ minh chứng sơ cấp):

- Bảng số liệu thống kê;
- Bảng tổng hợp, phân tích;
- Sơ đồ, đồ thị.

Các minh chứng này nên trình bày các nội dung chính và đặc thù trong phần viết chính, các phần khác đưa trong phần phụ lục.

- ☐ Minh chứng cần đầy đủ theo từng năm học và theo chu kỳ kiểm định;
- ☐ Minh chứng phù hợp với mô tả, kết luận trong báo cáo TĐG;
- ☐ Dạng minh chứng: bản in, bản điện tử, sản phẩm cụ thể, hình ảnh, video clip...

2.3. Một số yêu cầu cơ bản khi xây dựng báo cáo TĐG

- Báo cáo TĐG được coi là nguồn thông tin quan trọng để CSGD cải tiến chất lượng.
- Báo cáo TĐG cần được mô tả tất cả các tiêu chí, được phân tích rõ ràng, cụ thể, cần tìm ra được những mâu thuẫn trong báo cáo.
- Các tiêu chuẩn/tiêu chí trong báo cáo TĐG cần được viết theo một văn phong thống nhất.
- Báo cáo cần mô tả cụ thể các thông tin “cái gì”, “ở đâu”, “khi nào”, “ai thực hiện” và cơ chế, công cụ cần để đảm bảo chất lượng nhằm hoàn thành các tiêu chí.

- Tập trung vào các thông tin và dữ liệu (minh chứng khách quan) liên quan trực tiếp tới nội hàm của từng tiêu chí. Xác minh tính chính xác của các minh chứng, thông tin và dữ liệu.
- Tiến hành tham chiếu hoặc liên kết giữa các tiêu chí liên quan trong báo cáo TĐG.
- Nội dung mô tả và phân tích trong báo cáo TĐG: Mô tả và phân tích để trả lời theo thứ tự từng câu hỏi chẩn đoán (nhận định cô đọng nhất – kèm theo MC). Phần mô tả nội dung cần cung cấp các thông tin cụ thể đến việc triển khai hoạt động liên quan đến tiêu chí như thế nào, cố gắng tập trung mô tả được quy trình triển khai các hoạt động.
- Kế hoạch cải tiến trong phần mô tả cần: cụ thể, rõ lộ trình, phân công trách nhiệm rõ ràng và nguồn lực phù hợp.
- Cung cấp danh mục các từ viết tắt và thuật ngữ sử dụng trong báo cáo.

2.4. Làm thế nào để viết báo cáo TĐG tốt

- Xác định các tiêu chí định tính/định lượng hoặc những yêu cầu thường có của các tiêu chí bao gồm: quá trình, nguồn lực, kết quả,...
- Sử dụng phương thức 5W, 1H để viết phần mô tả các tiêu chí.

➤ Đối với các nội dung **định tính**:

Dạng câu hỏi	Nội dung
Cái gì	- Nội dung đó là gì? - Tập trung mô tả về thực trạng hiện tại của đơn vị.
Như thế nào	- Thực hiện như thế nào? - Liên quan thế nào với tiêu chí khác?

Ai Khi nào Ở đâu	- Ai là người tham gia? - Khi nào thì thực hiện? - Thực hiện ở đâu? - Tập trung mô tả theo hướng tiếp cận về quá trình triển khai tại đơn vị.
Tại sao	- Tại sao lại thực hiện như vậy? - Tập trung mô tả về kế hoạch cải tiến chất lượng.

➤ Đối với các nội dung **định lượng**:

Dạng câu hỏi	Nội dung
Cái gì	- Kết quả hiện tại hoặc hiệu quả hoạt động của đơn vị là gì? - Các chỉ số/chỉ tiêu là gì? - Xu hướng của các chỉ số là gì? - Tập trung mô tả kết quả đạt được hoặc hiệu quả hoạt động.
Như thế nào	- Các hoạt động được thực hiện hiệu quả như thế nào khi so sánh với các năm trước đó? - Các hoạt động được thực hiện hiệu quả như thế nào khi so sánh với các CSGD uy tín khác hoặc các đối tác khác? - Tập trung so sánh kết quả đạt được.
Tại sao	- Tại sao kết quả thực hiện có xu hướng giảm hoặc không đạt theo mong đợi? - Tập trung mô tả về kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động.

➤ Đối với các nội dung vừa **định tính** và **định lượng**:

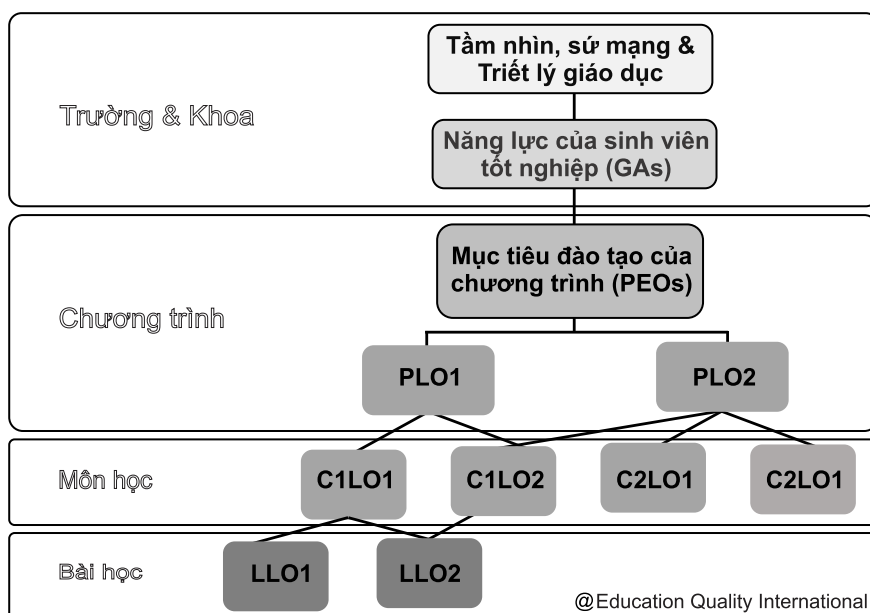
Dạng câu hỏi	Định tính	Định lượng
Cái gì	- Nội dung đó là gì? - Tập trung mô tả thực trạng hiện tại của đơn vị.	- Kết quả hiện tại hoặc hiệu quả hoạt động của đơn vị là gì? - Các chỉ số/chỉ tiêu là gì? - Xu hướng của các chỉ số là gì? - Tập trung mô tả kết quả đạt được hoặc hiệu quả hoạt động.
Như thế nào Ai Khi nào Ở đâu	- Thực hiện theo hướng tiếp cận như thế nào? - Liên quan thế nào với tiêu chí khác? - Ai là người tham gia? - Khi nào thì thực hiện? - Thực hiện ở đâu? - Tập trung mô tả về quá trình triển khai tại đơn vị.	- Thực hiện như thế nào? - Liên quan thế nào với tiêu chí khác? - Ai là người tham gia? - Khi nào thì thực hiện? - Thực hiện ở đâu? - Tập trung mô tả theo hướng tiếp cận về quá trình triển khai tại đơn vị.
Tại sao	- Tại sao lại có những tồn tại? - Tập trung mô tả về kế hoạch cải tiến.	- Tại sao kết quả thực hiện có xu hướng giảm hoặc không đạt theo mong đợi? - Tập trung mô tả về kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động.

PHẦN 3

**HƯỚNG DẪN TỰ ĐÁNH GIÁ
THEO TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ**

TIÊU CHUẨN 1

**MỤC TIÊU VÀ CHUẨN ĐẦU RA
CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**



Mục tiêu đào tạo của CSGD là các phát biểu khái quát về những điểm đặc trưng đầu ra của quá trình đào tạo, thường được thể hiện thông qua phát biểu về năng lực của sinh viên tốt nghiệp (Graduate Attributes). Mục tiêu của CTĐT là phát biểu khái quát mô tả những gì NH tốt nghiệp được trang bị để có thể làm được hoặc đạt được trong vòng vài năm sau khi tốt nghiệp. Mỗi chương trình thường có từ 03 – 05 mục tiêu đào tạo.

CDR của CTĐT là yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân mà NH đạt tại thời điểm hoàn thành CTĐT, được CSGD cam kết với NH, xã hội và công bố công khai

cùng với các điều kiện đảm bảo thực hiện. CDR của CTĐT là khởi điểm của quy trình thiết kế CTĐT. Các nguồn tham chiếu để xây dựng mục tiêu đào tạo và CDR của CTĐT có thể là:

- Tầm nhìn, sứ mạng của CSGD và khoa; mục tiêu đào tạo của CSGD và khoa;
- Nhu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là NH và nhà tuyển dụng;
- Văn bản quản lý của nhà nước có liên quan;
- Khung trình độ quốc gia;
- Tiêu chuẩn năng lực của hiệp hội nghề nghiệp;
- Các bộ tiêu chuẩn kiểm định có liên quan;
- CDR của các chương trình cùng ngành ở trong nước và quốc tế...

Trong quá trình thiết kế và vận hành CTĐT, cần chú ý đảm bảo tính tương thích của CDR CTĐT với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, khoa/bộ môn; năng lực của NH tốt nghiệp, mục tiêu đào tạo của CSGD và khoa; CDR của học phần, bài giảng. CDR cần có cấu trúc (đầy đủ các cấp độ: cấp CTĐT, cấp học phần, bài giảng) và mức độ (được xây dựng theo một thang đo tư duy phù hợp), có tính khả thi và đo lường được.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 1:

Tiêu chí 1.1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của CSGD đại học, phù hợp với mục tiêu của GDDH quy định tại Luật Giáo dục đại học

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Mục tiêu đào tạo của CTĐT là gì, được xây dựng dựa trên những cơ sở nào và được phổ biến đến các bên liên quan thông qua hình thức nào?	- Trình bày mục tiêu đào tạo của chương trình và liệt kê những cơ sở để xây dựng mục tiêu đào tạo, hình thức phổ biến đến các bên liên quan.
- Mục tiêu đào tạo của chương trình có phản ánh tầm nhìn,	- Trình bày bảng đối sánh giữa mục tiêu đào tạo của chương

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
sứ mạng của CSGD, khoa/bộ môn không?	trình với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, khoa/bộ môn (nên làm rõ và in đậm các từ khóa).
- Mục tiêu đào tạo của chương trình có phù hợp với mục tiêu của GDĐH quy định tại Luật GDĐH không?	- Trình bày bảng đối sánh giữa mục tiêu đào tạo của chương trình với mục tiêu của GDĐH quy định tại Luật GDĐH.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản chính thức phát biểu về tầm nhìn, sứ mạng của CSGD*¹. - Quyết định ban hành CTĐT của chương trình trong đó có phát biểu về mục tiêu của CTĐT*. - Hồ sơ mở ngành và bản mô tả/ đề cương CTĐT và đề cương học phần*. - Biên bản họp lấy ý kiến của các bên liên quan về CTĐT*. - Đường link trang thông tin điện tử của CSGD/ Khoa có đề cập mục tiêu của CTĐT.	- Tài liệu khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT trong vòng 5 năm gần đây* (bao quát đủ chu trình PDCA).

¹ Minh chứng có dấu * là minh chứng phổ biến, có liên quan trực tiếp tới yêu cầu của tiêu chí. Trong quá trình đánh giá, CSGD dựa vào các gợi ý này để tìm minh chứng phù hợp, đồng thời, có thể bổ sung các minh chứng khác (nếu có); đoàn đánh giá ngoài có thể sử dụng thêm minh chứng là kết quả khảo sát, phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài (Theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD).

Tiêu chí 1.2. CĐR của CTĐT được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CĐR của CTĐT là gì? CĐR của chương trình có bao quát các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT không? - CĐR của chương trình có phản ánh tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, khoa/bộ môn không?	- Mô tả cấu trúc CĐR hiện hành của CTĐT bao gồm cả nhóm CĐR chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng chuyên ngành) và CĐR tổng quát (liên quan đến kỹ năng mềm) thông qua việc trình bày bảng phân loại nhóm CĐR. - Trình bày bảng đối sánh giữa CĐR của chương trình với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, khoa/bộ môn hoặc với mục tiêu đào tạo của chương trình (nên làm rõ và in đậm các từ khoá).

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Quyết định ban hành CĐR của CTĐT* (tương ứng với các phiên bản). - Bản mô tả CTĐT và đề cương học phần. - Các tài liệu quảng bá về CTĐT trong đó có đề cập đến CĐR.	- Bảng phân loại các nhóm CĐR của chương trình*. - Bảng cấu trúc CTĐT (trình bày số tín chỉ, tỷ lệ % các khối kiến thức, kỹ năng tổng quát và chuyên ngành). - Ma trận CĐR CTĐT - học phần*.

Tiêu chí 1.3. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Quy trình xây dựng và rà soát CĐR của chương trình? Trong quá trình xây dựng và cải tiến CĐR, chương trình có xem xét yêu cầu của các bên liên quan và Khung trình độ quốc gia không? - Ý kiến của các bên liên quan sau khi được khảo sát đã được sử dụng như thế nào trong quá trình xây dựng và điều chỉnh CĐR? - CĐR được phổ biến đến các bên liên quan dưới những hình thức nào?	- Mô tả quy trình xây dựng và rà soát CĐR (nên sơ đồ hoá); làm rõ các giai đoạn phát triển của CĐR và việc xem xét yêu cầu các bên liên quan, Khung trình độ quốc gia trong quá trình xây dựng và cải tiến CĐR, qua đó nêu được quá trình cải tiến liên tục. Cần lưu ý yêu cầu của mốc chuẩn: CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh ít nhất 2 năm/ lần. Có thể lập bảng thống kê các bên liên quan mà chương trình khảo sát/tham khảo ý kiến/ quy định để xây dựng/ cải tiến CĐR, cách thức khảo sát, chu kỳ khảo sát... - Có thể lập bảng thống kê những điều chỉnh về CĐR đã triển khai dựa trên yêu cầu/ góp ý của các bên liên quan (nêu rõ các yêu cầu/góp ý và các bên liên quan cụ thể) hoặc lập bảng đối sánh giữa CĐR với yêu cầu của các bên liên quan. - Liệt kê những hình thức phổ biến CĐR đến các bên liên quan (có thể lập bảng thống kê hình thức phổ biến đến từng đối tượng nếu có sự khác biệt).

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Quyết định ban hành Quy trình xây dựng CĐR hoặc CTĐT (nếu được lồng ghép trong quy trình xây dựng CTĐT). - Quyết định ban hành Quy trình thu thập, sử dụng ý kiến các bên liên quan để điều chỉnh CĐR*. - Các tài liệu phổ biến CĐR đến các bên liên quan (sổ tay NH, sổ tay hướng dẫn học tập, trang thông tin điện tử...). - Biên bản họp/ bản góp ý của các bên liên quan, đặc biệt là nhà sử dụng lao động*. - Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CĐR của CTĐT (MC cần bao quát đủ chu trình PDCA)*	- Sơ đồ quy trình xây dựng CĐR hoặc CTĐT*. - Sơ đồ quy trình thu thập, sử dụng ý kiến phản hồi các bên liên quan để điều chỉnh CĐR. - Bảng đối sánh CĐR CTĐT với Khung trình độ quốc gia. - Bảng thống kê những điều chỉnh về CĐR đã triển khai dựa trên yêu cầu/ góp ý của các bên liên quan (nêu rõ các yêu cầu/góp ý và các bên liên quan cụ thể) hoặc bảng đối sánh giữa CĐR với yêu cầu của các bên liên quan; MC tương ứng. Kết quả khảo sát nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT*.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 1.3.1. Lấy ý kiến các bên liên quan về CĐR

Đối tượng	Hình thức lấy ý kiến	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ
Cựu sinh viên	Khảo sát	Phòng BDCL	2 năm/lần
	Phỏng vấn sâu (ngày hội cựu sinh viên và nhà tuyển dụng)		
...			

Bảng 1.3.2. Bảng đối sánh CĐR CTĐT với Khung trình độ quốc gia

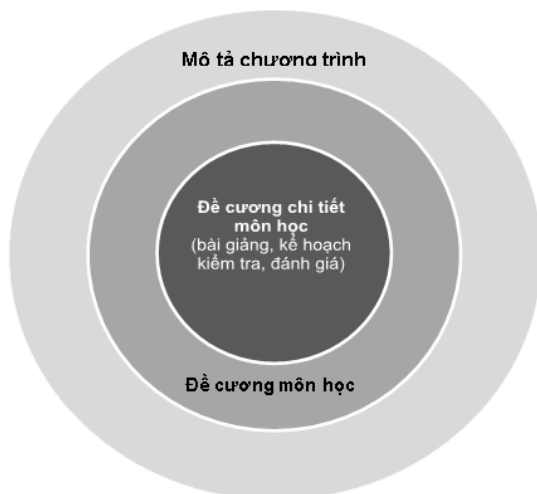
CĐR CTĐT	Khung trình độ quốc gia Việt Nam															
	Kiến thức					Kỹ năng						Mức tự chủ và trách nhiệm				
	K1	K2	K3	K4	K5	S1	S2	S3	S4	S5	S6	C1	C2	C3	C4	C5
CĐR1																
CĐR2																
...																

Bảng 1.3.3. Mối liên hệ giữa CĐR của CTĐT với yêu cầu của các bên liên quan

CĐR	Yêu cầu của các bên liên quan					
	Lãnh đạo	GV	NH	Cựu NH	Nhà tuyển dụng	Chính phủ (VQF)
CĐR 1	Nắm vững kiến thức nền tảng và chuyên sâu trong lĩnh vực...					
CĐR 2					Có khả năng viết tài liệu, báo cáo bằng tiếng Anh	
...						

TIÊU CHUẨN 2

BẢN MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO



CTĐT cần được mô tả đầy đủ nhằm cung cấp thông tin đến các bên liên quan. Việc mô tả CTĐT có thể được thực hiện thông qua nhiều hình thức: bản mô tả CTĐT, đề cương các học phần,... Các tài liệu này đóng vai trò rất quan trọng:

- ✓ Giúp NH và đặc biệt là NH tương lai, phụ huynh có đầy đủ thông tin, hiểu về CTĐT để có lựa chọn phù hợp.
- ✓ Cung cấp thông tin cho nhà tuyển dụng để có thể đánh giá về mức độ phù hợp của sinh viên tốt nghiệp, từ đó đưa ra các quyết định tuyển dụng lao động.
- ✓ Cung cấp thông tin cho các cơ quan quản lý, cơ quan kiểm định, các chuyên gia và CSGD để có thể rà soát, đánh giá, kiểm định CTĐT.
- ✓ Là cơ sở để đội ngũ GV, cán bộ hiểu rõ tổng thể CTĐT, có cùng cách hiểu về CDR cũng như cấu trúc CTĐT,...
- ✓ Là cơ sở để các bên liên quan hiểu về CTĐT từ đó có những ý kiến đóng góp để cập nhật và điều chỉnh CTĐT....

Với những vai trò quan trọng trên, bản mô tả CTĐT, đề cương các học phần cần được cung cấp đầy đủ thông tin và phổ biến một

cách hiệu quả, thông qua nhiều hình thức để đảm bảo các bên liên quan có thể tiếp cận được.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 2:

Tiêu chí 2.1. Bản mô tả CTĐT đầy đủ thông tin và cập nhật

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- CTĐT được mô tả bằng các hình thức nào? Bản mô tả CTĐT cung cấp những thông tin gì?	- Trình bày các thông tin được cung cấp trong bản mô tả CTĐT hiện hành và thống kê các hình thức mô tả CTĐT (tập hợp các tài liệu mô tả CTĐT được phổ biến đến các bên liên quan, ví dụ: bản mô tả CTĐT đầy đủ cung cấp trên website, sổ tay sinh viên, brochure,...). - Lưu ý: CSGD xây dựng bản mô tả CTĐT phù hợp với bối cảnh và đặc thù ngành, tuy nhiên thông tin cần đáp ứng các yêu cầu của mốt chuẩn, gồm: tên CSGD; tên gọi của văn bằng; tên CTĐT; thời gian đào tạo; mục tiêu, CĐR của CTĐT; tiêu chí tuyển sinh; cấu trúc CTDH; ma trận kỹ năng (thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt CĐR); đề cương các môn học/học phần; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.
- Bản mô tả CTĐT có được định kỳ rà soát, cập nhật không? Hoạt động này được diễn ra như thế nào?	- Mô tả các hoạt động rà soát và cập nhật bản mô tả CTĐT. Thống kê các phiên bản CTĐT mà đơn vị đã xây dựng và làm rõ những điều chỉnh đã triển khai và cơ sở của những điều chỉnh này.

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Mức độ hài lòng của các bên liên quan về tính đầy đủ của các thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT như thế nào?	- Phân tích mức độ hài lòng của các bên liên quan về thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT (kết quả khảo sát).

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Quyết định ban hành kèm văn bản mô tả CTĐT (cũ và hiện hành)*. - Tờ rơi, tài liệu quảng bá về CTĐT, bản tin. - Trang thông tin điện tử của CSGD/Khoa. - Quyết định ban hành Quy trình rà soát, cập nhật bản mô tả CTĐT. - Biên bản họp/bản góp ý lấy ý kiến của các bên liên quan*. - Kế hoạch/ báo cáo xây dựng/ điều chỉnh Bản mô tả CTĐT được phê duyệt*.	- Sơ đồ quy trình rà soát, cập nhật bản mô tả CTĐT. - Bảng thống kê những điều chỉnh về bản mô tả CTĐT đã thực hiện trong 5 năm gần đây; MC tương ứng. - Thống kê kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về bản mô tả CTĐT; MC tương ứng.

Tiêu chí 2.2. Đề cương các học phần đầy đủ thông tin và cập nhật

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Những thông tin nào được cung cấp trong đề cương học phần?	- Trình bày các thông tin được cung cấp trong đề cương học phần (cần làm rõ CSGD có ban hành mẫu đề cương chuẩn không). Lưu ý 100 % đề cương học phần cần đáp ứng yêu cầu thông tin theo mốc chuẩn, bao gồm: tên đơn vị/tên GV đảm

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đề cương học phần có được định kỳ rà soát, cập nhật hay không? Hoạt động này được diễn ra như thế nào? - Mức độ hài lòng của các bên liên quan về tính đầy đủ và cập nhật của các thông tin cung cấp trong đề cương học phần như thế nào?	nhận giảng dạy; tên học phần; số tín chỉ; mục tiêu, CDR của học phần, ma trận liên kết nội dung chương mục với CDR; các yêu cầu của học phần; cấu trúc học phần; phương pháp dạy-học; phương thức đánh giá kết quả học tập; tài liệu chính và tài liệu tham khảo. - Mô tả các hoạt động rà soát và cập nhật thông tin trong đề cương học phần (quy trình, đơn vị/cá nhân phụ trách, chu kỳ...). Thống kê hoặc nêu ví dụ về những điều chỉnh/cập nhật đã triển khai trong vòng 5 năm gần đây. Lưu ý: yêu cầu của mốc chuẩn: 100% đề cương các học phần trong CTĐT được định kỳ rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật theo kế hoạch của CSGD. - Phân tích mức độ hài lòng của các bên liên quan về thông tin cung cấp trong đề cương học phần (kết quả khảo sát).

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Đề cương của tất cả các học phần trong CTĐT với đầy đủ các phiên bản đã được phê duyệt chính thức trong 5 năm gần đây*. - Quyết định ban hành mẫu đề cương học phần áp dụng	- Sơ đồ quy trình Quy trình rà soát, cập nhật bản mô tả học phần*. - Bảng thống kê những điều chỉnh/ cập nhật đã triển khai trong vòng 5 năm gần đây; MC tương ứng.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
chung toàn CSGD (nếu có) - Quy định về xây dựng và cập nhật đề cương học phần*. - Biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CTĐT và đề cương học phần (MC bao quát đủ chu trình PDCA)*. - Biên bản họp/ý kiến góp ý của các bên liên quan về nội dung, chất lượng của các học phần*.	- Thống kê kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về thông tin cung cấp trong đề cương học phần.

Tiêu chí 2.3. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được phổ biến đến các bên liên quan thông qua những hình thức nào? - Đơn vị có gửi thông tin đến các bên liên quan mỗi khi cập nhật bản mô tả CTĐT không? - Mức độ hài lòng của các bên liên quan về việc tiếp cận bản mô tả CTĐT và đề cương học phần như thế nào?	- Mô tả và phân tích để cho thấy tính đa dạng về các hình thức phổ biến bản mô tả chương trình và đề cương các học phần cho NH, GV và đối tượng bên ngoài (bao gồm cả bản cứng và bản mềm, công bố thông qua website, brochure, sổ tay sinh viên, gặp mặt NH, họp lớp,...). Có thể lập bảng thống kê các phương thức phổ biến bản mô tả CTĐT và đề cương học phần. - Mô tả cách thức Khoa cung cấp bản mô tả CTĐT sau khi cập nhật đến các bên liên quan. - Phân tích kết quả hài lòng của các bên liên quan về mức độ thuận tiện trong việc tiếp cận bản mô tả CTĐT và đề cương học phần (kết quả khảo sát).

Minh chứng gợi ý

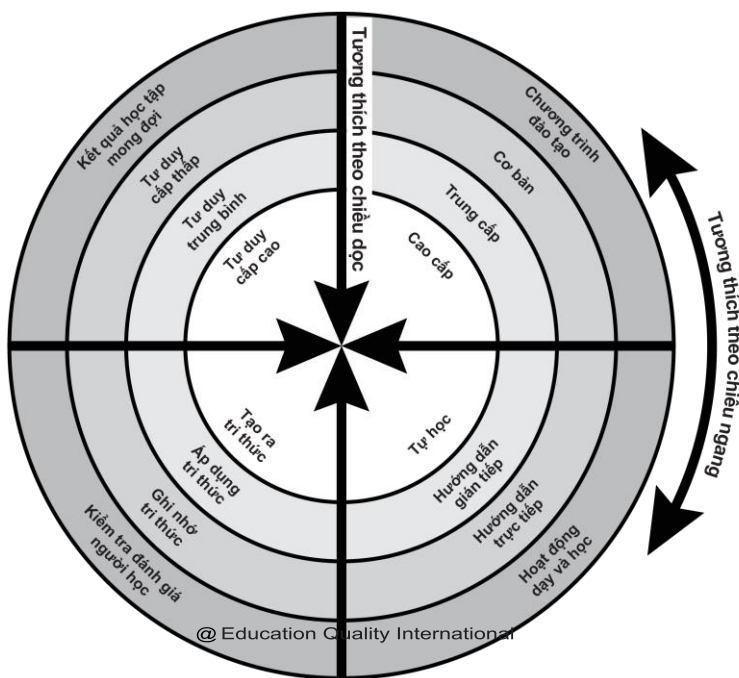
Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các tài liệu chính thống của CSGD/Khoa trong đó có phần công bố về bản mô tả CTĐT/đề cương các học phần*. - Trang thông tin điện tử của CSGD/Khoa có công bố bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần*. - Hồ sơ khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về mức độ thuận tiện trong việc tiếp cận bản mô tả CTĐT và đề cương học phần (bao quát đủ chu trình PDCA: phiếu khảo sát, báo cáo, dữ liệu...).	- Tóm tắt kết quả phản hồi của các bên liên quan về việc cung cấp thông tin bản mô tả CTĐT và bản mô tả học phần*. - Thống kê kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về mức độ thuận tiện trong việc tiếp cận bản mô tả CTĐT, đề cương các học phần.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 2.3.1. Hình thức phổ biến bản mô tả CTĐT và đề cương học phần

Tài liệu	Đối tượng	Hình thức phổ biến	Thời gian/ Chu kỳ
Bản mô tả CTĐT	Sinh viên	- Sinh hoạt đầu khóa - Website (CSGD, Khoa) - Sổ tay sinh viên	- Đầu năm học - Online
	Nhà tuyển dụng	- Website - Brochure - Thông qua các đợt gửi NH đi thực tập	- Online - Mỗi đợt cập nhật - Hàng năm
Đề cương học phần	Sinh viên	- Buổi giới thiệu đầu mỗi khóa học - Website	- Mỗi học kỳ - Online
...			

TIÊU CHUẨN 3 CẤU TRÚC VÀ NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH DẠY HỌC



Chương trình dạy học (CTDH) là chuỗi các hoạt động giảng dạy, học tập được sắp xếp hợp lý để giúp NH đáp ứng CĐR của CTĐT. Tiêu chuẩn 3 đề cập đến tổng thể nguyên tắc thiết kế CTDH. CTDH cần được thiết kế đảm bảo nguyên tắc constructive alignment (kiến tạo thống nhất). “Constructive” là NH tự xây dựng kiến thức, kỹ năng, năng lực, người dạy đóng vai trò hỗ trợ và bối cảnh học tập đáp ứng yêu cầu. “Alignment” là CĐR ở các cấp độ gồm chương trình, học phần, bài giảng có sự kết nối và thống nhất, các yếu tố: CĐR - hoạt động dạy và học, phương pháp đánh giá NH có sự tương thích (chiều ngang); chuỗi các môn học được thiết kế để NH có thể phát triển các kiến thức, kỹ năng từ thấp đến cao (tương thích chiều dọc).

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 3:

Tiêu chí 3.1. CTDH được thiết kế dựa trên CĐR

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Quy trình xây dựng và cải tiến CTDH có được xây dựng và ban hành không? - CTDH có được thiết kế dựa trên CĐR không?	- Trình bày tóm tắt quy trình thiết kế và phát triển CTDH (nên sơ đồ hóa, lưu ý tính tương thích với Tiêu chí 1.1, 1.2). - Phân tích làm rõ CĐR là khởi điểm của quá trình xây dựng CTDH, các học phần/chuỗi các học phần được thiết kế nhằm trang bị đầy đủ kiến thức/kỹ năng cho NH để đạt được CĐR chương trình. Trình bày một ví dụ cụ thể về tính tương thích giữa các yếu tố: CĐR, phương pháp dạy và học và phương pháp đánh giá NH (constructive alignment).

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần*. - Quyết định ban hành quy trình thiết kế và phát triển CTDH* - Kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*. - Hồ sơ mở ngành. - Hồ sơ giảng dạy của GV*. - Góp ý, phản hồi của các bên liên quan (nhà sử dụng lao động, GV, NH, NH đã tốt nghiệp,...) về CTDH*.	- Sơ đồ quy trình thiết kế và phát triển CTDH*. - Ma trận CĐR CTĐT-học phần*.

Bảng biểu gợi ý:

**Bảng 3.1.1. Tính kiến tạo thống nhất của CTDH
(constructive alignment)**

	CDR CTĐT	Phương pháp dạy và học	Phương pháp đánh giá kết quả học tập của NH
Kiến thức	CDR 1		
Kỹ năng			
Thái độ	CDR 8		

Tiêu chí 3.2. Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được CDR là rõ ràng

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Các học phần trong CTDH có đóng góp vào việc đạt được CDR chương trình không? Mức độ đóng góp có được xác định cụ thể? - Các bài giảng (lesson) có đóng góp vào việc đạt được CDR học phần không?	- Mô tả quy trình xây dựng CDR học phần của chương trình và phân tích mối liên hệ giữa học phần và CDR của chương trình thông qua bảng ma trận CDR CTĐT - học phần, trong đó, cần thể hiện tất cả học phần bao phủ được hết CDR CTĐT và mức độ đóng góp cụ thể của từng học phần. - Trình bày một ví dụ trích từ đề cương một học phần thể hiện sự tương thích giữa nội dung bài giảng và CDR học phần. - Lưu ý mốc chuẩn: 100% các học phần trong CTDH xác định rõ tổ hợp các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra/ đánh giá phù hợp và hỗ trợ nhau

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- CSGD có định kỳ thực hiện lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về nội dung các học phần trong CTDH không?	tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CĐR → đề cương học phần cần thể hiện cụ thể phương pháp dạy và học tương ứng với từng nội dung giảng dạy và phương pháp đánh giá kết quả học tập NH. - Mô tả hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về nội dung các học phần trong CTDH và những điều chỉnh đã thực hiện để đảm bảo NH đạt được CĐR CTĐT. Lưu ý mô tả cần bao quát đủ chu trình PDCA.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Quyết định ban hành Quy trình xây dựng CĐR của học phần (nếu có). - Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học. - Sơ đồ/ kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*. - Góp ý, phản hồi của các bên liên quan*. - Các biên bản họp/tài liệu liên quan tới hoạt động xây dựng CTDH*. - Biên bản nghiệm thu CTDH và đề cương học phần*.	- Sơ đồ quy trình xây dựng CĐR của học phần (nếu có). - Ma trận CĐR CTĐT - học phần*. - Thống kê kết quả lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về nội dung các học phần của CTĐT trong vòng 5 năm gần đây; MC tương ứng (lưu ý MC cần bao quát đủ chu trình PDCA).

Tiêu chí 3.3. CTDH có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- CTDH được xây dựng với cấu trúc, trình tự như thế nào? Tỷ trọng giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành và chuyên ngành được phân bổ ra sao? - Khoa có tham khảo/ đối sánh CTĐT của các đơn vị trong và ngoài nước trong quá trình thiết kế và phát triển CTĐT? Mức độ tương thích về cấu trúc CTĐT của Khoa với CTĐT của các đơn vị đối sánh như thế nào? - Khoa có triển khai định kỳ hoạt động rà soát, điều chỉnh, cập nhật CTDH không? Nếu có, hoạt động này được triển khai như thế nào? Những thay đổi chính của CTĐT trong giai đoạn 5 năm vừa qua?	- Mô tả cấu trúc và trình tự CTDH kèm theo sơ đồ đào tạo (thể hiện cụ thể số tín chỉ từng học phần, từng học kỳ; học phần điều kiện, tiên quyết). Phân tích làm rõ tính hợp lý về tỷ trọng giữa các khối kiến thức, kỹ năng chung và chuyên ngành và tính hợp lý về trình tự các học phần/ chuỗi học phần để giúp NH phát triển kiến thức, kỹ năng đáp ứng CĐR. Nêu một ví dụ về việc thiết kế chuỗi học phần để phát triển 01 kỹ năng cụ thể (nên thể hiện bằng sơ đồ). - Mô tả về việc CSGD/ Khoa có thực hiện đối sánh chương trình với các chương trình trong và ngoài nước. Phân tích nội dung đối sánh để cho thấy tính hợp lý trong cấu trúc chương trình của Khoa (có thể tích hợp luôn với phần trình bày cấu trúc CTDH ở trên). - Mô tả về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTDH của CSGD (đơn vị phụ trách, chu kỳ, phương thức, các đối tượng được lấy ý kiến..., có thể liên hệ với phần trình bày quy trình thiết kế và phát triển CTDH ở tiêu chí 3.1). Làm rõ chương trình đã xây

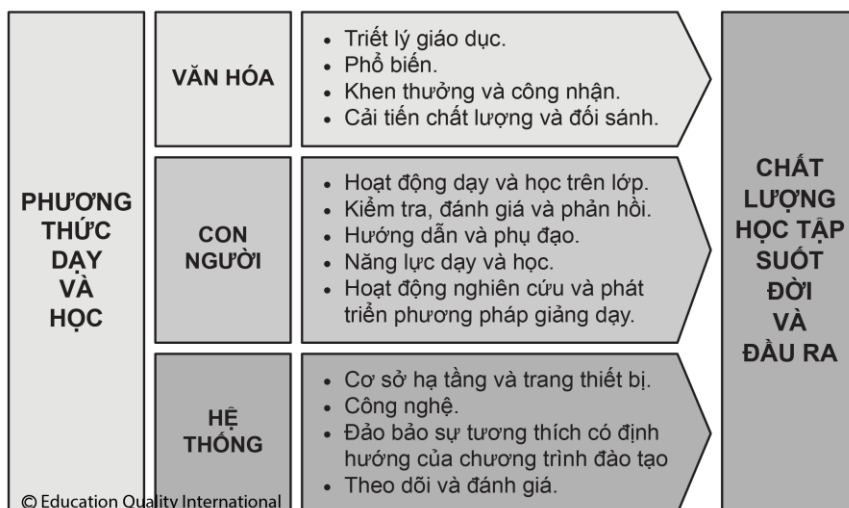
Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
	dựng bao nhiêu phiên bản CTDH, tóm tắt những thay đổi lớn trong giai đoạn 5 năm gần đây và cơ sở của thay đổi này. - Lưu ý mốc chuẩn: CTDH được định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm/lần.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Bản mô tả CTĐT (đầy đủ các phiên bản trong giai đoạn 5 năm gần đây) và bản mô tả học phần*. - Biên bản nghiệm thu CTDH và đề cương học phần*. - Tài liệu quy định/hướng dẫn việc xây dựng/ rà soát CTDH trong đó nêu rõ yêu cầu, bố cục, cấu trúc của CTDH*. - Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTDH*. - Trang thông tin điện tử của CSGD và của khoa.	- Sơ đồ phân bố học phần trong chương trình*. - Kế hoạch đào tạo (sơ đồ tiến trình của CTĐT)*. - Các báo cáo về KĐCLGD và đối sánh* (làm rõ những nội dung sử dụng để cải tiến CTDH)*. - Thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan về CTDH trong giai đoạn 5 năm gần đây; minh chứng tương ứng (cần bao quát đủ chu trình PDCA).

TIÊU CHUẨN 4

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN TRONG DẠY VÀ HỌC



Để đảm bảo việc đạt được CDR, trong quá trình thiết kế, vận hành chương trình, CSGD cần chú trọng đến sự tương thích giữa phương thức dạy - học, đánh giá kết quả học tập NH với CDR, thúc đẩy học tập suốt đời và có các hoạt động định kỳ đánh giá/rà soát để cải tiến chất lượng của 3 mảng này.

Ba yếu tố ảnh hưởng đến việc triển khai phương thức dạy và học gồm:

- ✓ *Mức độ sẵn sàng về mặt văn hóa:* CSGD cần xây dựng triết lý giáo dục giúp GV và NH hiểu rõ các giá trị, mục tiêu giáo dục mà nhà trường theo đuổi, hiểu rõ vai trò của GV cũng như các phương pháp dạy và học cần áp dụng. Triết lý giáo dục có thể được hiểu là “một tập hợp các quan điểm cốt lõi định hướng mục tiêu giáo dục, nội dung và phương pháp dạy học, vai trò của GV và NH trong hoạt động giáo dục” (Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT). Bên cạnh đó, CSGD cần có hệ thống thi đua khen thưởng để khuyến khích GV nâng cao chất lượng dạy và học; triển khai hoạt động đổi mới để học tập các thực tiễn tốt.

- ✓ *Mức độ sẵn sàng về con người:* GV và NH cần được chuẩn bị đầy đủ để triển khai phương thức dạy và học mong muốn. CSGD cần hướng đến phát huy tối đa sự tham gia của NH trong giờ học; triển khai hoạt động đánh giá kết quả học tập phù hợp và phản hồi kịp thời đến NH để cải tiến chất lượng học tập; triển khai các hoạt động tư vấn, tập huấn về phương pháp sư phạm cho GV cũng như phương pháp tư duy, kỹ năng học tập suốt đời cho NH; thực hiện các nghiên cứu để phát triển phương thức dạy và học mới.
- ✓ *Mức độ sẵn sàng về mặt hệ thống:* CSGD cần đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và công nghệ để triển khai phương thức dạy và học mong muốn. Nguyên tắc “constructive alignment” cần được áp dụng nhất quán để đảm bảo phương thức dạy và học hỗ trợ việc đạt được CDR. Ngoài ra, CSGD cần xây dựng hệ thống giám sát/đánh giá hiệu quả của hoạt động dạy – học để cải tiến chất lượng.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 4:

Tiêu chí 4.1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Triết lý giáo dục của CSGD có được mô tả rõ ràng hay không? Triết lý giáo dục được chuyển tải vào CTĐT như thế nào? - Những hình thức nào được áp dụng để phổ biến triết lý giáo dục đến các bên liên quan, đặc biệt là đội ngũ cán bộ và GV, đảm bảo việc hiểu và vận dụng triết lý vào hoạt động dạy và học?	- Mô tả triết lý giáo dục của CSGD. Trình bày phương thức CSGD chuyển tải triết lý giáo dục/mục tiêu giáo dục vào CTĐT. - Mô tả các phương thức phổ biến triết lý giáo dục đến các bên liên quan, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, GV để đảm bảo việc hiểu và vận dụng triết lý vào hoạt động dạy và học. Lưu ý: cách trình bày và phổ biến triết lý giáo dục nên thể

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
	hiện được rõ ràng và cụ thể các nội dung: ✓ <i>Mục tiêu:</i> CSGD/ Khoa hướng đến việc tạo ra những người tốt nghiệp có phẩm chất và năng lực gì? ✓ <i>Phương thức:</i> Để đạt được mục tiêu nói trên, CSGD/ Khoa dùng phương thức gì? ✓ <i>Vai trò của các bên liên quan:</i> Các bên liên quan (GV, NH, Người quản lý, người sử dụng lao động...) cần xử sự như thế nào để phù hợp với triết lý giáo dục của CSGD/Khoa.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản chính thức của CSGD có đề cập đến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục*. - Trang thông tin điện tử của CSGD có đề cập đến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục*. - Kế hoạch/ tài liệu liên quan đến việc giới thiệu/ phổ biến triết lý giáo dục/ mục tiêu giáo dục đến các bên liên quan, đặc biệt là GV như kế hoạch tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề về triết lý giáo dục*...	

Bảng biểu gợi ý

Bảng 4.1.1. Chuyển tải triết lý giáo dục vào CTĐT

Các nội dung cốt lõi của triết lý giáo dục/ mục tiêu giáo dục	CĐR	CTDH	Phương thức dạy và học	Đánh giá kết quả học tập NH
Có khả năng áp dụng kiến thức đã học vào thực tế	CĐR 2		Phiên tòa giả định	Case studies
...				

Tiêu chí 4.2. Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Những phương thức dạy và học nào được áp dụng trong chương trình? Những phương thức này có tương thích với CĐR CTĐT và CĐR học phần không? - Mức độ đáp ứng của CSGD đối với việc triển khai phương pháp dạy và học mong muốn (văn hóa, con người, CSVC)? - Các khóa đào tạo, bồi dưỡng về phương pháp sư phạm cho GV có được tổ chức không?	- Mô tả cơ chế lựa chọn phương thức dạy và học của chương trình nhằm đảm bảo sự tương thích với CĐR, phân tích sự đa dạng, hiệu quả của các phương thức dạy và học được áp dụng. Trình bày ví dụ cụ thể trích từ đề cương chi tiết của học phần để thể hiện hoạt động dạy và học được thiết kế đảm bảo constructive alignment. - Mô tả và phân tích sự đáp ứng của CSGD đối với việc triển khai phương pháp dạy và học mong muốn (văn hóa, con người, CSVC). Mô tả hoặc thống kê các ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động dạy và học. - Thống kê các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phương pháp sư phạm cho GV đã triển khai trong 5 năm gần đây.

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Hoạt động đánh giá hiệu quả của phương thức dạy và học có được triển khai không? Kết quả đánh giá được sử dụng như thế nào?	- Mô tả phương thức đánh giá tính hiệu quả của phương thức dạy - học và việc sử dụng kết quả đánh giá để cải tiến chất lượng. Trình bày dữ liệu về kết quả khảo sát sự hài lòng của GV/NH về phương thức dạy và học trong 5 năm gần đây.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Minh chứng về các hoạt động giảng dạy và học tập đề BDCL chẳng hạn như: dự án, thực tập, thực hành, thực tế tại doanh nghiệp*. - Cổng thông tin học tập trực tuyến. - CĐR của CTĐT và Bản mô tả CTĐT, đề cương các học phần*. - Hình ảnh các phòng học, trang thiết bị... phục vụ cho việc triển khai các tổ hợp công nghệ dạy học/ phương pháp giảng dạy.	- Bản thống kê các phương thức dạy và học được áp dụng trong CTĐT*. - Bản thống kê các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng về phương pháp sư phạm cho GV; hướng dẫn NH sử dụng tổ hợp các phương pháp nghiên cứu/học tập hiệu quả, chủ động tiếp thu, lĩnh hội kiến thức nhằm đạt được CĐR đã triển khai trong 5 năm gần đây; MC tương ứng*. - Bản tóm tắt kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về phương thức dạy và học trong 5 năm gần đây; MC tương ứng (MC cần bao quát đủ chu trình PDCA). - Bản tóm tắt các báo cáo kết quả đánh giá hiệu quả của phương thức dạy và học; kế hoạch cải tiến; MC tương ứng (MC cần bao quát đủ chu trình PDCA).

Bảng biểu gợi ý

**Bảng 4.2.1 Thống kê hình thức dạy và học
và đánh giá kết quả học tập**

STT	Tên học phần	Số TC	Tên phương thức dạy và học					Tên hình thức đánh giá kết quả học tập				
			A*	B	C	D	E	A**	B	C	D	E
1												
2	...											
	Các học phần tự chọn											
1												
2												
...												

*Tên phương thức dạy và học

**Tên hình thức đánh giá kết quả học tập

**Bảng 4.2.2. Tính tương thích giữa phương thức dạy và học
với CDR, hoạt động kết quả học tập NH**

Tuần	Bài 1					
1	CDR CTĐT	CDR học phần	Chủ đề	Hoạt động dạy và học	Đánh giá kết quả học tập	Tài liệu
...						
...						
...						

Tiêu chí 4.3. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các phương thức dạy và học mà chương trình áp dụng có thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm cho NH? - Hoạt động dạy và học có yêu cầu NH tự học/tự nghiên cứu không? - Chính sách của đơn vị về đầu ra ngoại ngữ của NH? Đơn vị có chính sách hỗ trợ NH NCKH không? - CTDH có được thiết kế linh hoạt giúp NH có thể học lên các bậc học cao hơn hoặc một ngành khác không?	- Mô tả việc thúc đẩy rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm cho NH thông qua hoạt động dạy và học, ví dụ như: kỹ năng tra cứu tài liệu, giải quyết vấn đề, khả năng sử dụng ngoại ngữ, khả năng áp dụng kiến thức vào thực tế thông qua hoạt động thực tập, hoạt động ngoại khóa, phục vụ cộng đồng... - Mô tả các hoạt động học tập yêu cầu NH tự học/tự nghiên cứu nhằm hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời. Cung cấp thông tin về các hoạt động đã triển khai nhằm hỗ trợ NH trong việc tự phân tích quá trình học tập để rút kinh nghiệm. Lưu ý mốc chuẩn: 100% đề cương học phần mô tả/ nhấn mạnh đến hoạt động tự nghiên cứu/ tự học. - Trình bày chính sách hỗ trợ NH NCKH, chính sách về đầu ra ngoại ngữ của NH mà đơn vị đang áp dụng. - Phân tích độ rộng, độ sâu của CTDH, giúp NH có thể học lên các bậc học cao hơn hoặc một ngành khác.

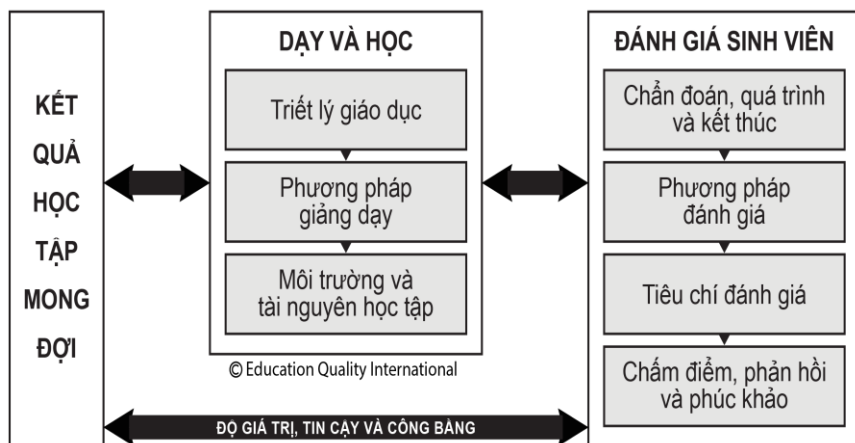
Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hiệu quả làm việc của NH tốt nghiệp, đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, học hỏi để tiếp cận công nghệ/ dây chuyền sản xuất mới?	- Trình bày kết quả khảo sát ý kiến về hiệu quả làm việc của NH tốt nghiệp, đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, học hỏi để tiếp cận công nghệ/ dây chuyền sản xuất mới (nếu có).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Minh chứng về các hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập chẳng hạn như dự án, thực tập, thực hành, thực tế tại doanh nghiệp*. - Bản mô tả CTĐT/ học phần*. - Cổng thông tin học tập trực tuyến*. - Nguồn tư liệu, sách báo, phim ảnh phục vụ hoạt động dạy và học*. - Sản phẩm NCKH của NH. - Minh chứng về các hoạt động phục vụ cộng đồng có sự tham gia của NH.	- Bản tóm tắt kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng về hiệu quả làm việc của NH tốt nghiệp từ chương trình, đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, học hỏi để tiếp cận công nghệ/ dây chuyền sản xuất mới; MC tương ứng. - Bản thông kê các đề tài NCKH có sự tham gia của NH trong 5 năm gần đây.

TIÊU CHUẨN 5

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP CỦA NGƯỜI HỌC



Để đảm bảo việc đạt được CĐR của CTĐT, trong quá trình thiết kế, vận hành chương trình, cần chú trọng đến sự tương thích giữa phương thức dạy&học, đánh giá kết quả học tập NH với CĐR và định kỳ đánh giá/rà soát để cải tiến chất lượng của 3 mảng này. Hoạt động kiểm tra, đánh giá NH bao gồm: đánh giá đầu vào, kiểm tra giữa kỳ, đánh giá quá trình, thi kết thúc học phần, thi tốt nghiệp. Các hoạt động này cần đảm bảo độ giá trị (đo đúng yêu cầu, CĐR cần đo), độ tin cậy (đảm bảo tính nhất quán của kết quả đánh giá bởi các chuyên gia/người chấm bài khác nhau hoặc bởi một chuyên gia/người chấm bài ở những thời điểm khác nhau) và tính công bằng (NH được phổ biến thông tin về tiêu chí đánh giá; hoạt động đánh giá được triển khai dựa trên các tiêu chí rõ ràng, hợp lý; NH được hướng dẫn đầy đủ để có thể đáp ứng yêu cầu kiểm tra, đánh giá).

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 5:

Tiêu chí 5.1. Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CĐR

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có quy trình/ kế hoạch đánh giá kết quả học tập của NH để đảm bảo việc đạt được CĐR không? - Các quy trình/tài liệu hướng dẫn việc xây dựng các phương pháp/công cụ kiểm tra/ đánh giá phù hợp với mục đích/ mục tiêu cần đánh giá có được xây dựng và ban hành không? - Các phương pháp đánh giá kết quả học tập NH của CTĐT có được thiết kế phù hợp để đo lường mức độ đạt được CĐR?	- Mô tả hệ thống các quy trình thi, kiểm tra, đánh giá NH bao gồm tất cả các khâu từ tuyển sinh đầu vào, kiểm tra giữa kỳ, đánh giá quá trình, thi kết thúc học phần, thi/chấm luận văn tốt nghiệp; cơ chế quản lý kết quả đánh giá. - Mô tả hệ thống quy trình/ tài liệu hướng dẫn xây dựng các phương pháp/ công cụ kiểm tra/đánh giá; hình thức phổ biến các thông tin này để GV hiểu rõ và áp dụng. - Mô tả cách thức lựa chọn phương pháp đánh giá kết quả học tập để đo lường được mức độ đáp ứng CĐR tương ứng của NH, minh hoạ bằng 1 ví dụ cụ thể (có thể liên hệ sang ví dụ trích từ đề cương chi tiết 1 học phần như tiêu chí 4.2 - Bảng 4.2.2 hoặc 1 ví dụ về assessment plan của 1 học phần, trong đó thể hiện các phương pháp đánh giá kết quả học tập khác nhau tương ứng với CĐR học phần, CĐR CTĐT).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản/ tài liệu hướng dẫn/ quy định về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá NH bao gồm: quá trình đào tạo, thi/ chấm luận văn tốt nghiệp*. - Bản mô tả CTĐT/ đề cương chi tiết các học phần*. - Bảng tiêu chí đánh giá/ thang điểm/ mẫu phiếu đánh giá khóa học/ học phần, đề tài/ dự án, luận văn, luận án, bài thi định kỳ/ cuối kỳ/ cuối khóa*. - Văn bản thể hiện quy trình thi, kiểm tra, đánh giá NH... được rà soát, điều chỉnh.	- Tóm tắt các báo cáo phân tích đề thi. - Chuỗi minh chứng của 1-3 học phần: đề cương, đề thi/ kiểm tra kèm đáp án, bảng tiêu chí đánh giá/ thang điểm, bài làm thực tế của NH... để thể hiện sự tương thích. - Bản thống kê và bản cứng các chứng chỉ/ tài liệu minh chứng về kỹ năng kiểm tra/ đánh giá của GV (nếu có).

Bảng biểu gợi ý

Bảng 5.1.1. Kế hoạch đánh giá học phần

	CDR 1	CDR2	CDR3	CDR4	CDR5
Chuyên cần					Chuyên cần (rubric)
Kiểm tra (cá nhân)	Trắc nghiệm 1-10	Tự luận Câu hỏi 1	Tự luận Câu hỏi 3		
Bài tập nhóm				Dự án (rubric)	Dự án (rubric)
Thi cuối khóa	Thi viết Câu hỏi 1-2	Thi viết Câu hỏi 3-5	Thi viết Câu hỏi 6-8	Thi viết Câu hỏi 9-10	

Tiêu chí 5.2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới người học

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CSGD có ban hành các tài liệu/hướng dẫn quy định cụ thể về đánh giá kết quả học tập của NH (thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) không? Hình thức phổ biến những thông tin này đến NH?	- Mô tả thời điểm và các hình thức phổ biến các thông tin về hoạt động đánh giá kết quả học tập đến NH, bao gồm: ✓ Quy trình, quy định, tiêu chuẩn tuyển sinh, tốt nghiệp; ✓ Các mốc thời gian; ✓ Các phương pháp kiểm tra, đánh giá; ✓ Tỷ lệ phân bổ điểm; ✓ Bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm; ✓ Cơ chế phản hồi. - Mô tả các quy định/ tài liệu hướng dẫn liên quan đến hoạt động trên.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Quy định đào tạo/ thi, kiểm tra, đánh giá*. - Bản mô tả CTĐT, đề cương các học phần*. - Mẫu phiếu/ bản rubrics đánh giá khóa học/ học phần, đề tài/ dự án, luận văn, luận án, bài thi định kỳ/ cuối kỳ/ cuối khóa*. - Sổ tay sinh viên*. - Website của CSGD.	

Tiêu chí 5.3 Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các phương pháp kiểm tra, đánh giá nào được áp dụng trong chương trình? Cách thức xác định phương pháp kiểm tra, đánh giá để đảm bảo đo đúng cái cần đo? - Đơn vị có xây dựng và sử dụng các tiêu chí đánh giá và thang điểm nhằm đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị và công bằng cho hoạt động đánh giá kết quả học tập NH không? - Các hoạt động tập huấn cho đội ngũ GV về phương pháp kiểm tra, đánh giá có được tổ chức không? - Đơn vị có triển khai hoạt động rà soát chất lượng kiểm tra, đánh giá và sử dụng kết quả rà soát để cải tiến chất lượng không?	- Thống kê các phương pháp kiểm tra, đánh giá đang áp dụng để thể hiện tính đa dạng của hoạt động (liên hệ Bảng 4.2.1); phân tích quy định, quy trình xây dựng đề thi, đánh giá đề thi, cách thức xác định các phương pháp kiểm tra, đánh giá để đảm bảo đo lường được các yêu cầu, CDR cần đo. - Trình bày chính sách của đơn vị trong việc xây dựng và sử dụng bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm; hoạt động triển khai chính sách này trên thực tế. Có thể trình bày một ví dụ cụ thể từ học phần trên thực tế. - Thống kê các hoạt động tập huấn đã triển khai cho đội ngũ GV về phương pháp kiểm tra, đánh giá trong 5 năm gần đây. - Trình bày hoạt động rà soát chất lượng kiểm tra, đánh giá (phân tích kết quả học tập của NH; rà soát tính phù hợp và hợp lý của các tiêu chí đánh giá và thang điểm; kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan); sử dụng kết quả rà soát để cải tiến.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Quy định kiểm tra/ đánh giá*. - Quy trình xây dựng đề thi,	- Thống kê các hoạt động tập huấn cho GV về kiểm tra, đánh

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
đánh giá đề thi*. - Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần*. - Bảng tiêu chí đánh giá/ thang điểm/ mẫu phiếu đánh giá khóa học/ học phần, đề tài/ dự án, luận văn, luận án, bài thi định kỳ/ cuối kỳ/ cuối khóa. - Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết về hiệu quả tổ hợp các phương pháp đánh giá kết quả học tập được áp dụng trong các học phần/ CTĐT*. - Dữ liệu về kết quả chấm thi, phúc khảo, phúc tra bài thi/ kiểm tra*. - Sổ tay sinh viên. - Trang thông tin điện tử của CSGD.	giá trong 5 năm gần đây. - Thống kê hoạt động rà soát chất lượng kiểm tra, đánh giá và sử dụng kết quả rà soát để cải tiến chất lượng trong 5 năm gần đây; MC tương ứng. - Thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan; MC tương ứng (MC cần bao quát chu trình PDCA).

Tiêu chí 5.4. Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có quy định về việc phản hồi đánh giá kết quả học tập của NH (thời gian, phương thức, nội dung) không? Hình thức phổ biến đến NH? - Hoạt động giám sát việc phản hồi kết quả đánh giá đến NH có được triển khai không? - NH có hài lòng về cách thức và thời gian phản hồi kết quả học tập không?	- Trình bày quy định của CSGD về việc phản hồi đánh giá kết quả học tập của NH; phương thức phổ biến quy định. - Mô tả việc giám sát hoạt động phản hồi kết quả đánh giá (đầu mối phụ trách, phương thức, chu kỳ giám sát..). - Thống kê mức độ hài lòng/ ý kiến phản hồi của NH về kết quả học tập; các hoạt động cải tiến đã triển khai dựa trên góp ý/ phản hồi của NH (nếu có).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các văn bản quy định về thi, kiểm tra, đánh giá*. - Các văn bản/ tài liệu tổng kết, sơ kết sau mỗi kỳ học/ năm học*.	- Thống kê kết quả khảo sát mức độ hài lòng/ ý kiến phản hồi của NH về cách thức và thời gian phản hồi kết quả học tập trong giai đoạn 5 năm gần đây. - Thống kê các hình thức thông báo kết quả đánh giá tới NH; MC tương ứng (thông báo, bảng điểm, tài khoản...).

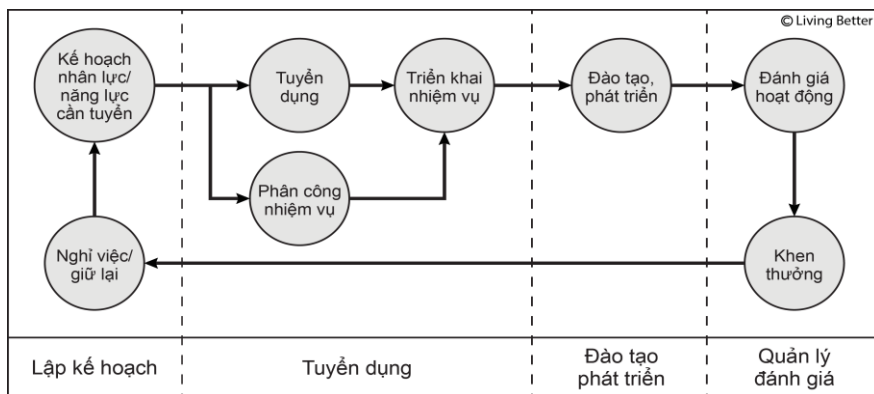
Tiêu chí 5.5. Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CSGD có quy trình quy định, quy trình khiếu nại về kết quả học tập của NH không? Phương thức phổ biến quy định, quy trình này đến NH? - Tình hình khiếu nại về kết quả học tập của NH trong 5 năm gần đây?	- Trình bày các quy định, quy trình khiếu nại về kết quả học tập của NH; trình bày hoạt động phổ biến thông tin này đến NH (thời điểm, cách thức). - Thống kê số trường hợp phúc khảo của NH trong 5 năm gần đây và kết quả xử lý; trình bày hoạt động phân tích những trường hợp này để cải tiến chất lượng.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản quy định về quy trình/thủ tục khiếu nại kết quả học tập*. - Sổ tay sinh viên*. - Trang thông tin điện tử của CSGD có thông tin về việc khiếu nại*. - Sổ theo dõi việc khiếu nại/ kết quả trả lời khiếu nại về kết quả học tập của NH*.	- Thống kê số trường hợp phúc khảo của NH trong 5 năm gần đây và kết quả xử lý.

TIÊU CHUẨN 6 ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN, NGHIÊN CỨU VIÊN



Chất lượng đào tạo của một CSGD không chỉ phụ thuộc vào CTĐT mà còn phụ thuộc vào đội ngũ cán bộ, GV. Để đảm bảo đủ số lượng và chất lượng của đội ngũ cán bộ, GV phục vụ cho việc vận hành CTĐT thì công tác quản lý đội ngũ cần được triển khai một cách toàn diện bao gồm:

- *Quy hoạch phát triển đội ngũ:* có xây dựng các kế hoạch ngắn hạn và dài hạn để phát triển đội ngũ cán bộ, GV (đội ngũ kế thừa, thăng chức, nâng bậc, tái phân công nhiệm vụ, chấm dứt hợp đồng, hưu trí).
- *Tuyển dụng, phân công nhiệm vụ:* thực hiện công tác tuyển dụng, phân công nhiệm vụ, triển khai các hoạt động.
- *Đào tạo nâng cao năng lực:* Đội ngũ cán bộ, GV phải thường xuyên được đào tạo, nâng cao năng lực dựa trên nhu cầu và yêu cầu của công việc.
- *Quản lý, đánh giá:* Có hệ thống quản lý theo kết quả công việc, hệ thống đánh giá và khen thưởng phù hợp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 6:

Tiêu chí 6.1. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Hiện trạng đội ngũ GV, NCV tham gia giảng dạy chương trình hiện nay như thế nào? - Hoạt động xây dựng kế hoạch phát triển nguồn đội ngũ GV, NCV được triển khai như thế nào? - Đơn vị có các hoạt động nhằm triển khai Kế hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV hay không?	- Mô tả hiện trạng đội ngũ GV, NCV tham gia giảng dạy chương trình (tham khảo bảng 6.1.1): số lượng, cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ (cả GV cơ hữu và thỉnh giảng/ mời giảng). - Mô tả tóm tắt quy trình/hoạt động xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV (ngắn hạn và dài hạn) của CTĐT (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu). Phân tích cho thấy hoạt động này căn cứ theo nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng của CSGD/ Khoa. - Phân tích ngắn gọn các hoạt động được triển khai bám sát Kế hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV đã ban hành.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Kế hoạch chiến lược của CSGD/ Khoa*. - Kế hoạch/quy hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV của Khoa*. - Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ GV, NCV*.	- Thông tin về cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của GV, NCV*. - Phân tích nhu cầu đào tạo/ bồi dưỡng của đội ngũ GV, NCV*.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm; các hợp đồng lao động. - Các chính sách về nhân sự.	- Bản thống kê kết quả thực hiện kế hoạch/ quy hoạch trong chu kỳ đánh giá.

Các bảng biểu gợi ý

Bảng 6.1.1. Thống kê số lượng GV/NCV giảng dạy chương trình

TT	Trình độ, học vị, chức danh	GV, NCV cơ hữu	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý	GV thỉnh giảng	Tổng số GV, NCV	GV quy đổi (FTE)
1	GS					
2	PGS					
3	TSKH					
4	Tiến sĩ					
5	Thạc sĩ					
6	Đại học					
	Tổng					

Tiêu chí 6.2. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Tỷ lệ NH/ GV có được xác định, giám sát?	- Mô tả việc đơn vị thường xuyên giám sát Tỷ lệ NH/ GV. - Trình bày bảng chỉ số quy đổi của GV và NH (FTE), chú thích cơ sở cho cách tính này (có thể theo các văn bản hướng dẫn của Bộ GD&ĐT hoặc theo các văn bản khác của CSGD/ Khoa). - Trình bày bảng số liệu tỷ lệ NH/ GV trong 5 năm gần đây.

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Việc đo lường khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV có được quy định rõ? - Việc thực hiện giám sát tải trọng công việc của đội ngũ GV, NCV để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng như thế nào?	- Phân tích ngắn gọn xu hướng của số liệu; đánh giá mức độ đáp ứng với các quy định hiện hành. - Trình bày việc CSGD/ Khoa có quy định về số giờ giảng/ khối lượng công việc tiêu chuẩn/ tối thiểu quy đổi đối với đội ngũ GV, NCV; các KPI quản lý tải trọng công việc của GV. Đối sánh các yêu cầu với các quy định hiện hành. - Mô tả việc giám sát tải trọng công việc của GV, NCV; trình bày việc sử dụng các thông tin này để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các chính sách nhân sự. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV. - Văn bản quy định về chế độ/định mức làm việc của GV, NCV. - Quy chế chi tiêu nội bộ. - Bảng đánh giá thi đua khen thưởng/đánh giá mức độ hoàn thành công việc của GV, NCV. - Bảng phân công khối lượng giảng dạy/ NCKH hằng năm.	- Số liệu về tổng số GV, NH trong chu kỳ đánh giá. - Bảng thống kê các hoạt động NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm của đội ngũ GV, NCV*. - Bảng thống kê khối lượng công việc thực hiện của từng cá nhân. - Bảng thống kê thanh toán tiền vượt giờ của GV thực hiện chương trình.

Các bảng biểu gợi ý

Bảng 6.2.1. Thống kê tỷ lệ GV/ NH trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm học	Tổng cộng GV quy đổi	Tổng cộng NH quy đổi	Tỷ lệ NH/GV

Tiêu chí 6.3. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các quy định, quy trình và các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển cho GV, NCV được triển khai như thế nào?	- Đề cập đến việc CSGD/ Khoa có các tài liệu/văn bản quy định về các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV để bổ nhiệm, điều chuyển (trong đó cần làm rõ các tiêu chí này có yêu cầu về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giảng dạy, nghiên cứu, đóng góp cho cộng đồng,...). Ngoài các tiêu chuẩn chung của CSGD thì nếu Khoa có các tiêu chí riêng thì cần mô tả trong báo cáo. - Trình bày tóm tắt Quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển GV và NCV (có thể sơ đồ hóa). - Trình bày việc CSGD có các chính sách về tự do học thuật, đạo đức, nghỉ hưu, quay lại làm việc đối với đội ngũ GV, NCV. - Trình bày việc cập nhật các tài

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các quy trình, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển và nâng bậc được cập nhật và phổ biến tới các bên liên quan như thế nào?	liệu/ văn bản quy định, quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển GV và NCV trong 5 năm gần đây. - Trình bày các hình thức phổ biến và thông báo công khai Tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV để bổ nhiệm, điều chuyển (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) cho các bên liên quan.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Tài liệu/ văn bản quy định về phát triển đội ngũ GV, NCV*. - Tiêu chí lựa chọn, quy trình tuyển dụng*. - Các chính sách về nhân sự*. - Bản mô tả vị trí công việc*. - Trang thông tin điện tử. - Danh sách giáo viên, NCV được bổ nhiệm, điều chuyển trong 05 năm*.	- Sơ đồ Quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, nâng bậc đội ngũ GV, NCV. - Bảng tổng hợp những thay đổi, cập nhật trong chính sách, quy trình, tiêu chí tuyển dụng để phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 6.3.1. Tóm tắt các thay đổi, cập nhật trong chính sách, quy trình, tiêu chí tuyển dụng đội ngũ GV và cơ sở của các thay đổi, cập nhật

Năm	Các thay đổi trong chính sách, quy trình, tiêu chí tuyển dụng	Cơ sở của các thay đổi, cập nhật

Tiêu chí 6.4. Năng lực của đội ngũ GV, NCV được xác định và được đánh giá

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
Năng lực của đội ngũ GV, NCV được xác định như thế nào?	- Mô tả CSGD/ Khoa có văn bản quy định về các yêu cầu năng lực của đội ngũ GV, NCV giảng dạy CTĐT (gồm có: năng lực NCKH; năng lực xây dựng, thiết kế và thực hiện CTDH; năng lực lựa chọn và áp dụng các phương pháp giảng dạy, đánh giá kết quả học tập phù hợp đáp ứng yêu cầu CDR; năng lực ứng dụng và sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học; năng lực giám sát và TĐG chất lượng công việc; năng lực nghiên cứu và đóng góp cho cộng đồng,...).
Năng lực của đội ngũ GV, NCV được đánh giá như thế nào?	- Trình bày quy định, quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ GV, NCV (bao gồm: TĐG, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, đánh giá của NH và hệ thống đánh giá khác...).
Kết quả đánh giá năng lực của đội ngũ GV, NCV có được phân tích, sử dụng để cải tiến không?	- Trình bày và phân tích việc GV đáp ứng các quy định hiện hành (liên quan đến vấn đề năng lực của GV, NCV). - Phân tích việc sử dụng các thông tin đánh giá để quản lý và cải tiến.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Bản nhận xét/ đánh giá trình độ/năng lực hằng năm của GV, NCV*. - Tài liệu/ văn bản quy định về phát triển đội ngũ GV, NCV (ví dụ: tiêu chí về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giảng dạy, nghiên cứu, đóng góp cho cộng đồng,...)*. - Bản mô tả vị trí công việc của GV, NCV*. - Các chính sách về nhân sự. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV*. - Kết quả đánh giá, phân loại GV, NCV hằng năm*. - Biên bản họp về kết quả đánh giá GV, NCV và kế hoạch nâng cao năng lực cho GV, NCV.	- Các bảng/ biểu đồ thể hiện kết quả đánh giá của GV, NCV trong giai đoạn vừa qua.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 6.4.1. Tóm tắt các hình thức đánh giá đội ngũ GV, NCV

Hình thức đánh giá (TĐG, đánh giá bộ môn/khoa, đánh giá cấp CSGD, NH đánh giá...)	Cá nhân/ đơn vị phụ trách	Thời gian thực hiện

Tiêu chí 6.5. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV có được xác định hay không? - Đơn vị có xây dựng kế hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV không? - Đơn vị có triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV không? - Hoạt động đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV được quản lý, đánh giá như thế nào?	- Trình bày tóm tắt quy trình/ hoạt động mà CSGD/ Khoa thực hiện để khảo sát/ đánh giá nhu cầu đào tạo/ bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV. - Mô tả việc xây dựng kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV có xem xét nhu cầu của đội ngũ GV, NCV, yêu cầu của CTĐT và nguồn lực của CSGD/ Khoa. - Phân tích việc triển khai các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của GV, NCV bám sát các kế hoạch đề ra. Lưu ý, để đạt được 4 điểm thì cần thống kê số liệu về GV và NCV được đào tạo, bồi dưỡng; cần có ít nhất 75% số GV, NCV được đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ theo kế hoạch của CSGD². - Mô tả các yếu tố mà CSGD/ Khoa sử dụng để quản lý và đánh giá các hoạt động đào tạo, tập huấn (VD: kinh phí, số giờ, địa điểm...).

² Theo yêu cầu tại Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục QLCLGD, Bộ GD&ĐT

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
	- Trình bày hoạt động đánh giá hiệu quả của các hoạt động đào tạo, tập huấn và việc sử dụng kết quả để cải tiến như thế nào (VD: Các báo cáo, đánh giá hàng năm về kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của GV, NCV; kết quả khảo sát và các báo cáo tổng kết sau mỗi đợt đào tạo, bồi dưỡng...)

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Kết quả khảo sát/ đánh giá nhu cầu đào tạo/ bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV*. - Các phân tích về nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV*. - Các chính sách về nhân sự. - Kế hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV*. - Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ. - Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ GV, NCV*. - Sổ tay GV. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV. - Quyết định cử đi học tập, bồi dưỡng và tiếp nhận*. - Danh sách đội ngũ GV, NCV được đào tạo, bồi	- Sơ đồ quy trình xây dựng kế hoạch đào tạo, phát triển chuyên môn cho NV hằng năm. - Bảng đối sánh nhu cầu đào tạo của cán bộ với các nội dung tương ứng trong kế hoạch đào tạo hằng năm. - Thống kê kết quả đào tạo, bồi dưỡng hằng năm (bao gồm nội dung, thời lượng tính theo giờ/ theo kinh phí đã chi hoặc số lượt/ số lượng cán bộ tham dự.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
đưỡng chuyên môn nghiệp vụ hằng năm*. - Các thông báo tập huấn/ đào tạo. - Báo cáo tổng kết đánh giá hằng năm về công tác đào tạo, nâng cao năng lực cho GV, NCV. - Kết quả khảo sát đánh giá của GV, NCV sau mỗi đợt đào tạo/tập huấn.	

Bảng biểu gợi ý

Bảng 6.4.1. Thống kê kết quả đào tạo, tập huấn cho đội ngũ GV, NCV trong giai đoạn 5 năm gần đây

STT	Tên khóa tập huấn/ bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ	Số lượng GV tham gia	Năm
Các hoạt động do CSGD/ Khoa tổ chức			
1			
2			
...			
Các hoạt động do đơn vị ngoài CSGD tổ chức			
1			
2			
...			

Bảng 6.4.2. Thống kê kinh phí cho công tác đào tạo, tập huấn cho GV, NCV trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Nguồn kinh phí cho đào tạo, tập huấn	Ghi chú

Tiêu chí 6.6. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Việc quản trị GV, NCV theo kết quả công việc được Trường/ Khoa triển khai như thế nào? - GV, NCV có hài lòng về hệ thống đánh giá khen thưởng không?	- Mô tả quy trình/ hệ thống quản trị theo kết quả công việc và hệ thống khen thưởng. Cung cấp số liệu và các hình thức khen thưởng dành cho cán bộ giảng dạy. - Mô tả việc đơn vị có kế hoạch công tác cụ thể hằng năm đối với GV, NCV. - Trình bày về việc xây dựng, quản lý và đánh giá các KPIs phục vụ việc quản trị theo kết quả công việc. - Phân tích để thấy rõ mối liên hệ giữa việc quản trị theo kết quả công việc với (1) các yêu cầu về năng lực và (2) các hoạt động đào tạo tập huấn được triển khai dành cho cán bộ giảng dạy. - Mô tả việc trường có đo lường mức độ hài lòng của GV, NCV đối với công tác đánh giá đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận của CSGD/ Khoa và các cấp có thẩm quyền.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Báo cáo kết quả quản trị đội ngũ GV, NCV*. - Hệ thống văn bản đánh giá thi đua khen thưởng*. - Bản mô tả vị trí công việc*. - Các chính sách nhân sự. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV*. - Kế hoạch công tác cụ thể đối với GV, NCV hằng năm. - Kết quả đánh giá, phân loại GV, NCV hằng năm*. - Danh sách GV, NCV được khen thưởng và công nhận (nêu rõ lý do)*.	- Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm*. - Ý kiến phản hồi của GV, NCV và các bên liên quan về hệ thống khen thưởng và công nhận.

Tiêu chí 6.7. Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của GV và NCV được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có quy định rõ về loại hình và số lượng hoạt động NCKH mà GV, NCV phải thực hiện không? - Kết quả hoạt động NCKH của GV, NCV trong giai đoạn vừa qua như thế nào? - Đơn vị có thực hiện giám sát,	- Trình bày chiến lược NCKH của Khoa/ Bộ môn, chỉ tiêu NCKH ngắn hạn và dài hạn của Khoa/ Ngành đào tạo và sự tương thích của chiến lược này với tầm nhìn và sứ mạng; Các quy định về các loại hình và số lượng sản phẩm NCKH mà GV, NCV phải thực hiện. - Trình bày số liệu về các loại hình và số lượng sản phẩm NCKH của GV, NCV đã thực hiện trong 5 năm gần nhất (có liên quan đến CTĐT). - Trình bày việc đơn vị thực

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
đổi sánh kết quả NCKH của GV, NCV nhằm cải tiến hoạt động NCKH không?	hiện định kỳ đánh giá về số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV. - Trình bày bảng đổi sánh các số liệu NCKH của GV, NCV có liên quan đến ngành đào tạo giữa các năm, với các CTĐT khác và với chỉ tiêu đề ra. Việc sử dụng các thông tin đánh giá để cải tiến hoạt động NCKH.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Tài liệu/quy định về hoạt động NCKH của GV, NCV*. - Sổ tay NCKH*. - Bản mô tả vị trí công việc của GV, NCV. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV*. - Kết quả đánh giá, phân loại GV, NCV hằng năm*.	- Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm*. - Ý kiến phản hồi của GV, NCV và các bên liên quan liên quan đến hoạt động NCKH của GV.

Các bảng biểu gợi ý

Bảng 6.7.1. Thống kê số đề tài/ dự án

Nguồn tài trợ	Số đề tài/ dự án					Tổng
	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...	Năm ...	
Đề tài cấp CSGD						
Đề tài Sở Khoa học và Công nghệ TP HCM						
Đề tài NAFOSTED						
Cấp Nhà nước						
.....						
Tổng						

Bảng 6.7.2. Thể loại và công bố khoa học

Năm học	Số lượng công bố khoa học khoa học				Tổng	Tỷ lệ công bố khoa học/ GV
	Cấp CSGD	Cấp tỉnh/ thành phố	Cấp quốc gia	Cấp quốc tế		
....-						
....-						

TIÊU CHUẨN 7 ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN

Tương tự tiêu chuẩn 6 về đội ngũ GV và nghiên cứu viên (NCV), đội ngũ nhân viên (NV) hỗ trợ cũng đóng một vai trò quan trọng đối với chất lượng đào tạo của một CSGD. Do đó, cần chú trọng công tác quản lý cán bộ để giúp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ. Cụ thể, ngoài những chính sách chung theo quy định, CSGD cần quan tâm đến vấn đề đào tạo, tập huấn định kỳ về kỹ năng nghề nghiệp, đồng thời công tác đánh giá, khen thưởng cần phù hợp nhằm thúc đẩy chất lượng của các hoạt động hỗ trợ.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 7:

Tiêu chí 7.1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Số lượng và chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ hiện nay có đáp ứng yêu cầu không? - Công tác quy hoạch đội ngũ nhân viên nhằm đáp ứng nhu cầu về đào tạo được triển khai như thế nào?	- Trình bày hiện trạng đội ngũ NV tham gia hỗ trợ chương trình đánh giá (cả CB cơ hữu và bán thời gian) gồm cấp CSGD: thư viện, phòng thực hành, thí nghiệm, công nghệ thông tin, các dịch vụ hỗ trợ NH... và CBHT cấp Khoa (tham khảo thông tin bảng 7.1.1). - Trình bày tóm tắt quy trình xây dựng kế hoạch/ quy hoạch phát triển đội ngũ NV căn cứ theo hiện trạng và nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có các hoạt động nhằm triển khai Kế hoạch/ quy hoạch phát triển đội ngũ nhân viên hay không?	- Trình bày thông tin về kế hoạch/ quy hoạch phát triển đội ngũ NV của CSGD và Khoa (cụ thể ở CTĐT tương ứng), trong đó có xem xét các vấn đề: thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu đối với đội ngũ NV. Lưu ý, cần kèm theo minh chứng là chiến lược/ kế hoạch trong 5 năm đã qua và chiến lược/ kế hoạch trong thời gian tới (dài hạn và ngắn hạn). - Phân tích ngắn gọn cho thấy các hoạt động được triển khai có bám sát Kế hoạch/ quy hoạch phát triển đội ngũ NV.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Kế hoạch, chiến lược phát triển nhân sự của CSGD/ Khoa/ Bộ môn*. - Đề án vị trí việc làm: quyết định phê duyệt đề án vị trí việc làm. - Bản mô tả công việc của nhân viên*. - Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ nhân viên*. - Đánh giá/ phản hồi của các bên liên quan về mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên*. - Các kế hoạch thực hiện việc quy hoạch đội ngũ nhân viên*.	- Danh sách đội ngũ nhân viên hỗ trợ (thống kê hằng năm trong chu kỳ đánh giá trong đó thể hiện rõ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, vị trí việc làm)*. - Bảng phân tích/ dự báo nhu cầu về đội ngũ nhân viên để đáp ứng nhu cầu về đào tạo*.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 7.1.1. Số lượng cán bộ hỗ trợ

Nhân viên hỗ trợ		Số lượng cán bộ (phân theo trình độ)				Tổng
		Tiến sĩ	Thạc sĩ	Cử nhân	Khác	
Cấp CSGD	Thư viện					
	Thông tin-Truyền thông					
	Hành chính					
	Đào tạo					
						
Cấp Khoa	Văn phòng Khoa					
	Phòng thí nghiệm					
	Cố vấn học tập					
						

Tiêu chí 7.2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển có được xác định không?	- Mô tả việc CSGD có các văn bản quy định về các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển nhân viên. Lưu ý, ngoài các tiêu chuẩn chung của CSGD thì nếu Khoa có các tiêu chí riêng thì cần mô tả trong báo cáo. - Trình bày tóm tắt quy trình tuyển dụng; quy trình bổ nhiệm, điều chuyển dành cho nhân viên (có thể sơ đồ hóa).

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các tiêu chí có được xác định trên cơ sở phân tích nhu cầu và ý kiến góp ý của các bên liên quan hay không? - Các quy trình, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển có được cập nhật không? - Các quy trình, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển có được phổ biến công khai cho các bên liên quan không?	- Phân tích cho thấy các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được xác định rõ ràng trên cơ sở phân tích/khảo sát nhu cầu và ý kiến góp ý của các bên liên quan. - Trình bày việc cập nhật các tài liệu/văn bản quy định, quy trình, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển nhân viên trong 5 năm gần đây. - Mô tả các hình thức phổ biến và thông báo công khai tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và điều chuyển nhân viên. Việc phổ biến bằng nhiều hình thức khác nhau trong đó bao gồm cả trên trang thông tin điện tử của CSGD.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên*. - Bản mô tả công việc của NV*. - Sổ tay nhân viên. - Hồ sơ của đội ngũ NV, các hợp đồng lao động; quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển. - Các kế hoạch/ quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển NV*. - Kết quả phân tích/ khảo sát nhu cầu và ý kiến góp ý của	- Bảng tổng hợp những thay đổi, cập nhật trong quy trình, tiêu chí tuyển dụng để phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
các bên liên quan về vị trí việc làm*. - Các thông tin tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được công khai trên trang thông tin điện tử của CSGD/ Khoa, bảng tin, email nội bộ,... - Kết quả giải quyết khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên (nếu có).	

Bảng biểu gợi ý

Bảng 7.2.1. Tóm tắt các thay đổi, cập nhật trong quy định, quy trình, tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên và cơ sở của các thay đổi

Năm	Các thay đổi, cập nhật trong quy định, quy trình, tiêu chí	Cơ sở của các thay đổi

Tiêu chí 7.3. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Năng lực của đội ngũ nhân viên có được xác định rõ không? - Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá như thế nào?	- Trình bày văn bản của CSGD/ Khoa quy định về các năng lực của đội ngũ nhân viên đối với từng vị trí công việc. - Trình bày quy định, quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (bao gồm: TĐG, cấp trên đánh giá, đồng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Kết quả đánh giá đội ngũ NV được sử dụng như thế nào?	<i>nghiệp đánh giá, đánh giá của các bên liên quan).</i> - Phân tích mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của NV; việc sử dụng các thông tin đánh giá để quản lý và nâng cao năng lực, phát triển kỹ năng nghề nghiệp của NV.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản/ tài liệu quy định về quy trình, phương pháp, công cụ và tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên*. - Kế hoạch đánh giá năng lực của đội ngũ NV (TĐG, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, các bên liên quan đánh giá,...)*. - Các bản TĐG, bản nhận xét của cấp trên, các biên bản họp nhận xét đánh giá xếp loại công chức, viên chức, người lao động hằng năm; kết quả đánh giá đội ngũ NV hằng năm*. - Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ NV. - Biên bản họp về kết quả đánh giá NV và kế hoạch nâng cao năng lực, kỹ năng nghề nghiệp cho cán bộ. - Các báo cáo kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về NV.	- Các bảng/ biểu đồ thể hiện kết quả đánh giá của các bên liên quan về NV (thể hiện mức độ hài lòng) trong 5 năm gần đây.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 7.3.1. Tóm tắt các hình thức đánh giá đội ngũ NV

Hình thức đánh giá (TĐG, đánh giá bộ môn/khoa, đánh giá cấp CSGD, NH đánh giá, GV đánh giá...)	Cá nhân/ đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện

Tiêu chí 7.4. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Việc thu thập, phân tích nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được tiến hành như thế nào? - Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn có dựa trên kết quả phân tích nhu cầu đào tạo của đội ngũ nhân viên? - Việc triển khai các hoạt động đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được triển khai như thế nào?	- Trình bày tóm tắt quy trình/ hoạt động mà CSGD/Khoa thực hiện để thu thập ý kiến/khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ NV trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc. - Mô tả việc CSGD/ Khoa xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ NV trên cơ sở xem xét nhu cầu của đội ngũ NV, yêu cầu của CTĐT và nguồn lực của CSGD/ Khoa. - Mô tả việc triển khai các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của NV bám sát các kế hoạch đề ra. Trình bày các kết quả đạt được trong giai đoạn 5 năm gần đây (VD: số lượng cán bộ được đào tạo, nội dung, kinh phí, số giờ...).

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có thực hiện đánh giá hiệu quả triển khai công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn cho NV để cải tiến chất lượng hoạt động?	- Mô tả việc CSGD/ Khoa có giám sát, đánh giá để cải tiến hoạt động đào tạo, tập huấn (VD: Các báo cáo, đánh giá hàng năm về kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của NV; kết quả khảo sát và các báo cáo tổng kết sau mỗi đợt đào tạo, bồi dưỡng...).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các thông báo/bản đăng ký của NV về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ*. - Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ NV*. - Kế hoạch và tổng hợp kinh phí dành cho hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ NV*. - Các thông báo tập huấn/ đào tạo. - Các quyết định cử đi học, tập huấn; các văn bằng chứng chỉ của NV được cử đi học*. - Báo cáo hàng năm đánh giá, tổng kết hoạt động phát triển đội ngũ NV. - Kết quả khảo sát đánh giá của NV sau mỗi đợt đào tạo/ tập huấn.	- Sơ đồ quy trình xây dựng kế hoạch đào tạo, phát triển chuyên môn cho NV hằng năm. - Bảng đối sánh nhu cầu đào tạo của cán bộ với các nội dung tương ứng trong kế hoạch đào tạo hằng năm. - Thống kê kết quả đào tạo, bồi dưỡng hằng năm (bao gồm nội dung, thời lượng tính theo giờ/ theo kinh phí đã chi hoặc số lượt/ số lượng cán bộ tham dự.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 7.4.1. Thống kê kết quả đào tạo, tập huấn dành cho đội ngũ NV trong giai đoạn 5 năm gần đây

STT	Tên khóa tập huấn/bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ	Số cán bộ tham gia	Năm
Các hoạt động do CSGD/ Khoa tổ chức			
1			
2			
...			
Các hoạt động do đơn vị ngoài CSGD tổ chức			
1			
2			

Bảng 7.4.2. Thống kê kinh phí cho công tác đào tạo, tập huấn dành cho đội ngũ NV trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Nguồn kinh phí cho công tác đào tạo, tập huấn đội ngũ NV	Ghi chú

Tiêu chí 7.5. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có quy định/ hệ thống quản trị theo kết quả công việc của NV hay không?	- Mô tả việc CSGD có quy định về khối lượng công việc cụ thể đối với từng NV; có kế hoạch công tác cụ thể hàng năm đối với NV. Lưu ý , tất cả NV phải có kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ khối lượng, tiến độ, thời gian hoàn thành, các

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Việc quản trị theo kết quả công việc của NV (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai như thế nào? - Mối liên hệ giữa việc quản trị theo kết quả công việc với các yêu cầu về năng lực và các hoạt động đào tạo tập huấn cho NV như thế nào? - Mức độ hài lòng của đội ngũ NV với hệ thống quản trị theo kết quả công việc như thế nào?	nguồn lực cần thiết,... để thuận tiện cho việc theo dõi, giám sát. - Mô tả về việc CSGD/ Khoa có văn bản quy định về việc đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ NV (trong đó có cả các quy định về khen thưởng và công nhận). - Mô tả việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của NV dựa trên hệ thống các quy định đã ban hành hoặc theo hệ thống KPIs của đơn vị (nếu có). - Phân tích ngắn gọn để thấy mối liên hệ chặt chẽ giữa (1) hệ thống quản trị theo kết quả công việc với (2) các yêu cầu về năng lực của NV và (3) các hoạt động đào tạo nâng cao năng lực dành cho NV. - Trình bày mức độ hài lòng của NV về việc quản trị theo kết quả công việc đặc biệt là hệ thống khen thưởng và công nhận của CSGD/ Khoa và các cấp có thẩm quyền.

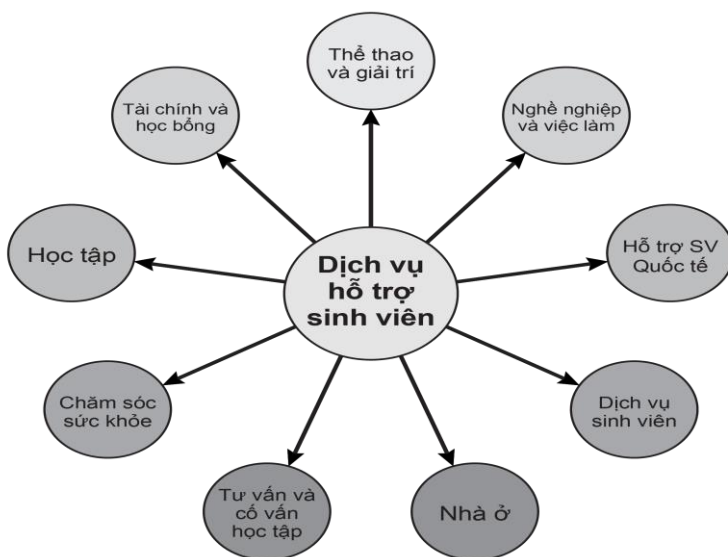
Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Hệ thống văn bản quy định để theo dõi, giám sát, đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ NV*. - Hệ thống đánh giá đồng cấp và	- Bảng phân tích/đối sánh giữa hệ thống quản trị theo kết quả công việc với các yêu cầu về năng lực của NV và các hoạt động đào tạo tập huấn.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
hệ thống/cơ chế thi đua khen thưởng*. - Bản mô tả vị trí công việc*. - Các chính sách nhân sự. - Các báo cáo/ biên bản/ kết quả theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ NV*. - Danh sách NV được khen thưởng và công nhận đột xuất và hằng năm (nêu rõ lý do)*. - Kết quả khảo sát ý kiến của NV về hệ thống quản trị theo kết quả công việc. - Kế hoạch công tác hằng năm của NV.	

TIÊU CHUẨN 8

NGƯỜI HỌC VÀ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC



Hoạt động hỗ trợ NH là một trong những mảng hoạt động quan trọng của CSGD. Đối với hoạt động này cần cho thấy CSGD/Khoa có các hình thức hoạt động hỗ trợ NH đa dạng bao gồm:

- ✓ Nhóm các dịch vụ hỗ trợ về đời sống (nhà ở, thể thao giải trí, tài chính, học bổng, chăm sóc sức khỏe...);
- ✓ Các hỗ trợ nhằm cải thiện kết quả học tập (tư vấn của cố vấn học tập, tư vấn về kỹ năng học tập, hướng dẫn NCKH, thực hiện luận văn...);
- ✓ Các hoạt động nhằm cải thiện khả năng có việc làm của NH (ngày hội việc làm, thực tế tại doanh nghiệp...);
- ✓ Các dịch vụ hỗ trợ đặc thù đối với NH quốc tế.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 8:

Tiêu chí 8.1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Chính sách tuyển sinh được đơn vị xác định/ áp dụng như thế nào?	- Trình bày các cơ sở tham khảo để xây dựng Chính sách, tiêu chí tuyển sinh; có tham khảo kết quả phân tích/ dự báo nhu cầu nhân lực; có sự tham gia đóng góp ý kiến của các bên liên quan. - Phân tích các chính sách và quy định/ tiêu chí này để cho thấy sự rõ ràng, tuân thủ theo các quy định hiện hành. - Mô tả các hoạt động triển khai để thu hút NH. - Trình bày số liệu thống kê về công tác tuyển sinh trong 5 năm gần đây. Lý giải các số liệu thống kê và sử dụng thông tin này để nâng cao chất lượng NH được tuyển.
- Chính sách tuyển sinh có được công bố công khai?	- Mô tả về việc các hình thức công bố công khai chính sách và quy định/ tiêu chí tuyển sinh (đối tượng, quy trình thi/ xét tuyển, đánh giá đầu vào; đối tượng thi tuyển, xét tuyển; đối tượng ưu tiên,...).
- Chính sách tuyển sinh có được rà soát, cập nhật hằng năm?	- Mô tả chính sách tuyển sinh của CSGD/ Khoa được rà soát, cập nhật hằng năm, trong giai đoạn 5 năm gần đây.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Đề án/ chính sách tuyển sinh *. - Các thông báo/ kế hoạch tuyển sinh, tờ rơi, trang thông tin điện tử của CSGD/ Khoa*. - Phân tích và dự báo nhu cầu nhân lực hằng năm*. - Dữ liệu hằng năm về ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng chính sách tuyển sinh*. - Tài liệu tuyên truyền hướng nghiệp, tuyển sinh. - Báo cáo rà soát, đánh giá công tác tuyển sinh hằng năm - Báo cáo phân tích xu hướng, kết quả đầu vào của NH.	- Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyển sinh*. - Bản tổng hợp những thay đổi trong chính sách tuyển sinh của CSGD trong giai đoạn 5 năm.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 8.1.1. Thống kê kết quả tuyển sinh

Năm học	Số thí sinh đăng ký vào CTĐT (người)	Số trúng tuyển (người)	Số nhập học thực tế (người)	Điểm tuyển đầu vào/ thang điểm

Bảng 8.1.2. Tóm tắt các thay đổi, cập nhật trong chính sách tuyển sinh tương ứng với các góp ý đề xuất của các bên liên quan trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Các thay đổi, cập nhật trong chính sách tuyển sinh	Cơ sở của các thay đổi, cập nhật (ý kiến góp ý/ đề xuất của các bên liên quan)

Tiêu chí 8.2. Các phương pháp và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ và được đánh giá

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH có được xác định rõ ràng không? - Phương pháp và tiêu chí tuyển sinh có được phổ biến cho các bên liên quan? - Tiêu chí và phương pháp tuyển sinh có được được rà soát và đánh giá?	- Trình bày các tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được sử dụng trong 5 năm gần đây (phân tích cho thấy sự rõ ràng). Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được thể hiện cụ thể, rõ ràng trong đề án tuyển sinh của CSGD. - Mô tả các hình thức công bố kết quả tuyển sinh, các quy trình tiếp nhận NH... - Mô tả việc CSGD/ Khoa có thực hiện phân tích, lý giải tương quan giữa các tiêu chí tuyển chọn NH với kết quả học và thành công của NH và NH tốt nghiệp (nếu có). - Mô tả các hoạt động hằng năm rà soát, đánh giá Tiêu chí và phương pháp tuyển sinh/ tuyển chọn người học. Làm rõ các điều chỉnh (nếu có) cũng như cơ sở cho các điều chỉnh này.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Đề án/ kế hoạch tuyển sinh hằng năm (trong đó nêu rõ các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh)*. - Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyển sinh. - Dữ liệu về ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng,	- Bảng thống kê, đối sánh điểm tuyển sinh đầu vào của chương trình so với các chương trình khác trong và ngoài CSGD. - Bảng tổng hợp thay đổi trong phương pháp và tiêu chí tuyển sinh trong giai đoạn vừa qua (kèm cơ sở cho các điều chỉnh).

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
rà soát, đánh giá tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH*. - Văn bản đánh giá công tác tuyển chọn NH hằng năm*. - Báo cáo phân tích, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đầu vào.	

Bảng biểu gợi ý

Bảng 8.2.1. Đối sánh kết quả tuyển sinh của chương trình với các đơn vị trong hoặc ngoài CSGD

Năm	Điểm chuẩn đầu vào của chương trình đánh giá	Điểm chuẩn đầu vào của các chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Điểm chuẩn đầu vào của các chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Điểm chuẩn đầu vào của các chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Điểm chuẩn đầu vào của các chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)

Bảng 8.2.2. Tóm tắt các thay đổi về phương pháp và tiêu chí tuyển sinh trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Các thay đổi, cập nhật về phương pháp và tiêu chí tuyển sinh	Cơ sở của các thay đổi, cập nhật (Ý kiến góp ý/ đề xuất của các bên liên quan...)

Tiêu chí 8.3. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ của NH trong học tập và rèn luyện không?	- Mô tả việc CSGD có phân công nhiệm vụ cho bộ phận/ cán bộ chuyên trách thực hiện giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH, cảnh báo học vụ.
- Đơn vị có quy trình giám sát kết quả học tập của NH không?	- Mô tả việc CSGD có quy trình/ quy định về việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH.
- Đơn vị có cơ sở dữ liệu (công cụ) giám sát kết quả học tập của NH không?	- Mô tả việc CSGD có cơ sở dữ liệu (công cụ) liên quan đến việc theo dõi sự tiến bộ của NH trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ, thôi học.
- Các hoạt động hỗ trợ NH được thực hiện như thế nào?	- Trình bày về các hoạt động hỗ trợ NH có học lực yếu; các hoạt động giúp NH phát triển hết khả năng của mình.
- Kết quả của hoạt động hỗ trợ NH như thế nào?	- Trình bày và phân tích các số liệu thống kê cho thấy hiệu quả của hệ thống hỗ trợ NH: VD số liệu cho thấy có sự cải tiến trong kết quả học tập, rèn luyện của NH; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ, thôi học; các số liệu thống kê cho thấy mức độ hài lòng của NH, GV đối với hệ thống giám sát sự tiến bộ của NH.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Quy chế/quy định đào tạo*. - Văn bản quy định về CTĐT được phê duyệt trong đó quy định rõ khối lượng học tập của NH. - Hệ thống quản lý theo học chế tín chỉ*. - Dữ liệu về kết quả học tập của NH hằng năm*. - Các báo cáo và phản hồi về kết quả, tiến độ học tập và rèn luyện của NH*. - Danh sách/ quyết định cán bộ, NV được phân công giám sát tiến bộ trong học tập của NH. - Kế hoạch đào tạo của đơn vị.	- Thống kê về sự tiến bộ trong kết quả học tập, rèn luyện của NH*.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 8.3.1. Tóm tắt hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH

STT	Bộ phận/ cá nhân phụ trách	Nhiệm vụ/ nội dung	Công cụ/ phần mềm hỗ trợ (nếu có)
Hệ thống giám sát cấp CSGD			
1			
2			
Hệ thống giám sát cấp Khoa			
1			
2			

Tiêu chí 8.4. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của NH

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Có đơn vị/ bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn các vấn đề liên quan tới NH không? - Đơn vị có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện kết quả học tập của NH không? - Đơn vị có các hoạt động tư vấn và các dịch vụ hỗ trợ việc làm để cải thiện khả năng có việc làm của NH không? - Các bên liên quan có hài lòng với hệ thống tư vấn, hỗ trợ của đơn vị không?	- Mô tả việc CSGD có phân công trách nhiệm cho đơn vị/bộ phận phụ trách tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua, các dịch vụ hỗ trợ khác và tư vấn việc làm cho NH. - Mô tả CSGD/ Khoa có kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, ngoại khóa, thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của NH. - Mô tả việc CSGD/ Khoa có kế hoạch và triển khai các hoạt động hỗ trợ việc làm cho NH (ngày hội việc làm, liên hệ thực tập thực tế; trao đổi, hợp tác với doanh nghiệp, nhà sử dụng lao động; tăng cường kỹ năng mềm,...). - Trình bày các số liệu khảo sát NH và NH tốt nghiệp về hài lòng về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm. Lưu ý, để đáp ứng yêu cầu tiêu chí thì cần đảm bảo có tối thiểu 75% số NH, NH tốt nghiệp được khảo sát hài lòng về các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm³.

³ Theo yêu cầu tại Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục QLCLGD, Bộ GD&ĐT

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản thành lập/ giao nhiệm vụ cho đơn vị/ bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác *. - Quy định về tư vấn học tập, việc làm, hoạt động hỗ trợ NH*. - Danh sách, quyết định thành lập các câu lạc bộ, hội, nhóm,... - Các kế hoạch, báo cáo hằng năm, hình ảnh minh chứng CSDG/ Khoa có tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho NH. - Danh sách các cơ sở đào tạo, các doanh nghiệp/tổ chức phối hợp/liên kết với CSGD trong việc hỗ trợ đào tạo, thực hành, thực tập và tuyển dụng*. - Kết quả phản hồi của NH về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm*. - Kết quả khảo sát tình trạng có việc làm của NH tốt nghiệp hằng năm và trong thời gian đánh giá*.	- Bảng tổng hợp các hoạt động NH tham gia vào các câu lạc bộ, các nhóm nghiên cứu, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi,...*

Các bảng biểu gợi ý

Bảng 8.4.1. Tóm tắt các hoạt động tư vấn, hỗ trợ nhằm cải thiện việc học tập của NH

Tên hoạt động	Tóm tắt nội dung	Cá nhân/ đơn vị phụ trách	Thời gian triển khai

Bảng 8.4.2. Tóm tắt các hoạt động tư vấn, hỗ trợ nhằm cải thiện tình hình có việc làm của NH

Tên hoạt động	Tóm tắt nội dung	Cá nhân/ đơn vị phụ trách	Thời gian triển khai

Tiêu chí 8.5. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho cá nhân người học

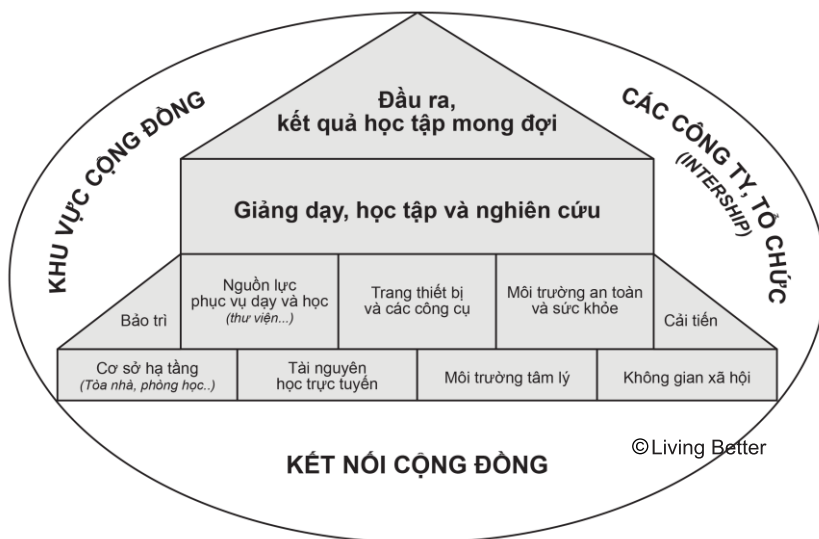
Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Môi trường tâm lý, xã hội có thân thiện và tạo không khí thoải mái cho hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu hay không? - Môi trường, cảnh quan có đảm bảo sạch sẽ, vệ sinh, an toàn, tạo sự thuận lợi cho các đối tượng trong toàn CSGD hay không? - Đơn vị có thu thập/ khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan về môi trường, cảnh	- Mô tả, phân tích, đánh giá môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc; cho thấy các môi trường này thân thiện, tạo không khí thoải mái để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu. - Mô tả, phân tích, đánh giá cảnh quan sư phạm, phân tích tính sạch sẽ, vệ sinh, an toàn từ đó tạo sự thuận lợi cho tất cả các đối tượng trong toàn CSGD. - Mô tả việc CSGD/ Khoa có thực hiện khảo sát/ lấy ý kiến NH và các bên liên

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
quan không?	quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong CSGD. Trình bày các kết quả khảo sát trong 5 năm gần đây và các hoạt động đã được cải thiện từ ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Sơ đồ bố trí khu hiệu bộ, giảng đường, các phòng/ khoa, hội trường, thư viện, khu thực hành, thực tập, ký túc xá*. - Dữ liệu về y tế học đường*. - Các bảng/ biểu phổ biến nội quy/ quy tắc ứng xử trong CSGD*. - Biên bản kiểm tra/ nghiệm thu về phòng cháy chữa cháy, an toàn học đường/ an toàn vệ sinh thực phẩm*. - Dữ liệu phản hồi của NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của CSGD*. - Tổ chức công đoàn và các câu lạc bộ hoạt động ngoại khóa dành cho NH. - Hồ sơ về tư vấn tâm lý, hỗ trợ NH. - Quy chế về an toàn trong phòng thí nghiệm, phòng học.	- Thống kê kết quả khảo sát các đối tượng liên quan về môi trường, cảnh quan*.

TIÊU CHUẨN 9 CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ



Để triển khai hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu nhằm đáp ứng CDR của chương trình thì hệ thống CSVC của CSGD/Khoa cần đáp ứng cả về mặt số lượng cũng như chất lượng bao gồm:

- ✓ Hệ thống phòng chức năng, phòng học và các trang thiết bị phục vụ dạy và học;
- ✓ Hệ thống thư viện và các nguồn học liệu;
- ✓ Hệ thống phòng thí nghiệm/thực hành, các trang thiết bị và các công cụ;
- ✓ Hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin (tài nguyên học trực tuyến);
- ✓ Các tiêu chuẩn về môi trường tâm lý, xã hội, an toàn và sức khỏe.

Hệ thống CSVC cần thể hiện được mối liên hệ chặt chẽ với phương pháp dạy và học. Đồng thời, cần được cập nhật, bảo trì và cải tiến liên tục nhằm đáp ứng yêu cầu.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 9:

Tiêu chí 9.1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng gắn với các hoạt động của đơn vị như thế nào? - Tính đầy đủ của hệ thống trang thiết bị của phòng làm việc, phòng học, các phòng chức năng phục vụ hoạt động học tập, giảng dạy, nghiên cứu như thế nào? - Mức độ cập nhật của các loại phòng, trang thiết bị đi kèm như thế nào? - Kết quả phản hồi của các bên liên quan về việc sử dụng phòng học, giảng đường và các trang thiết bị đi kèm như thế nào?	- Mô tả và trình bày các số liệu về hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng. Phân tích các số liệu này để đánh giá về tính đầy đủ, phù hợp với mục đích sử dụng và đảm bảo tỉ lệ diện tích/ NH theo quy định để hỗ trợ các hoạt động đào tạo phục vụ CTĐT theo quy định hiện hành. - Mô tả và trình bày các số liệu về trang thiết bị của hệ thống phòng làm việc, phòng học, các phòng chức năng. Phân tích các số liệu này để đánh giá về sự đầy đủ của trang thiết bị ở các phòng (bao gồm cả hệ thống chiếu sáng, thông gió, an toàn,...) để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu phục vụ CTĐT. - Mô tả công tác rà soát, bổ sung, nâng cấp hệ thống phòng làm việc, phòng học, phòng chức năng và hệ thống các trang thiết bị. - Mô tả các hoạt động đo lường và thu thập ý kiến phản hồi của các bên liên quan về mức độ hài lòng với hệ thống phòng làm việc, phòng học và trang thiết bị (có thể chỉ cần thu thập ý kiến của các đối tượng bên trong CSGD).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Sơ đồ hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng*. - Danh mục cơ sở vật chất (CSVC), trang thiết bị,...; Sổ theo dõi tình trạng hoạt động, sử dụng,...* - Kế hoạch mua mới và nâng cấp CSVC, trang thiết bị. - Kinh phí dành cho đầu tư CSVC và trang thiết bị hằng năm*. - Quy trình đăng ký sử dụng phòng/trang thiết bị, tần suất sử dụng, thời gian hoạt động/ không hoạt động, số giờ vận hành,...* - Kế hoạch bảo trì*. - Các báo cáo khảo sát các đối tượng có liên quan (NH, học viên, GV, cán bộ) về hệ thống phòng và trang thiết bị kèm theo.	- Thống kê số lượng phòng làm việc, phòng học, phòng chức năng và trang thiết bị kèm theo. - Thống kê diện tích phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng,... làm căn cứ xác định tỉ lệ diện tích/ NH của CSGD/ CTĐT*.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 9.1.1. Thống kê phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phục vụ CTĐT

	Số lượng phòng	Tổng diện tích	Các loại trang thiết bị/ Số lượng trang thiết bị
<i>Phòng làm việc</i>			
- Loại phòng...			
- Loại phòng...			
-			

	Số lượng phòng	Tổng diện tích	Các loại trang thiết bị/ Số lượng trang thiết bị
<i>Phòng chức năng</i>			
- Loại phòng...			
- Loại phòng...			
-			
<i>Phòng học</i>			
- Loại phòng...			
- Loại phòng...			
-			

Bảng 9.1.2. Tóm tắt các cải tiến, cập nhật của hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng trong giai đoạn 5 năm tương ứng với các góp ý đề xuất của người sử dụng

Năm	Các điểm cải tiến, cập nhật	Các ý kiến góp ý/ đề xuất của người sử dụng

Tiêu chí 9.2. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Thư viện và các nguồn học liệu của đơn vị được trang bị như thế nào?	- Trình bày các thông tin về thư viện, phòng đọc, phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của CTĐT. Mô tả các các dịch vụ mà thư viện cung cấp cho người đọc. Trình bày việc liên kết với các thư viện điện tử của đơn vị khác. - Trình bày nội quy/ quy định/ hướng dẫn của thư viện; các trang thiết bị để hoạt động tại thư viện (gồm có: Chỗ ngồi,

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Hệ thống theo dõi, quản lý dữ liệu về hoạt động của thư viện như thế nào? - Hệ thống thư viện và nguồn học liệu có được cập nhật, bổ sung như thế nào? - Kết quả khảo sát các bên liên quan về nhu cầu và sự hài lòng khi sử dụng thư viện và các nguồn học liệu như thế nào? Các kế hoạch cải tiến dựa trên kết quả khảo sát này như thế nào?	bàn ghế, máy tính/ thiết bị, phần mềm tra cứu, thiết bị in ấn, ...). - Trình bày các thông tin, số liệu thống kê về học liệu của CTĐT (tài liệu bắt buộc) bao gồm giáo trình, tài liệu, sách tham khảo (bản cứng/ bản mềm bảo đảm quy định về sở hữu trí tuệ). - Mô tả hệ thống theo dõi, quản lý dữ liệu về hoạt động của thư viện để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. - Mô tả việc cập nhật các tài liệu, học liệu (bản in và điện tử), trong đó có tham khảo nhu cầu của người sử dụng phục vụ đào tạo và nghiên cứu. Trình bày kinh phí được phân bổ cho thư viện hàng năm. - Mô tả các hoạt động thu thập ý kiến phản hồi về hoạt động của thư viện và các học liệu liên quan đến CTĐT. Trình bày các kết quả về mức độ hài lòng của các bên liên quan và các hoạt động cải tiến của thư viện trên cơ sở có xem xét các ý kiến phản hồi của người sử dụng.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Sơ đồ bố trí thư viện*. - Đề cương chi tiết học phần*. - Văn bản hướng dẫn, quy	- Thống kê danh mục sách, giáo trình, tài liệu, học liệu phục vụ CTĐT*. - Thống kê số lượng sách trên

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
định của thư viện; hệ thống theo dõi việc sử dụng tài liệu của thư viện*. - Danh mục đầu sách, tài liệu và các trang thiết bị trong thư viện*. - Văn bản về kế hoạch phát triển, nâng cấp thư viện. - Các văn bản đề xuất nhu cầu, các kế hoạch, dự toán, hóa đơn, thanh quyết toán các khoản đầu tư cho thư viện (sách, báo, tạp chí, tài liệu,...)*. - Báo cáo về tần suất sử dụng thư viện và sách*. - Báo cáo kết quả đánh giá/phản hồi của NH, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của thư viện và các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. - Danh mục giáo trình, tài liệu, sách tham khảo được cập nhật hằng năm trong chu kỳ đánh giá*. - Chính sách về an toàn phòng tránh cháy/nổ. Kế hoạch ứng phó khẩn cấp. - Kế hoạch triển khai các hoạt động cải thiện sau khi lấy ý kiến khảo sát của người sử dụng.	mỗi đầu sách, giáo trình phục vụ CTĐT. - Bảng tóm tắt các cải tiến của thư viện trong giai đoạn 5 năm tương ứng với các ý kiến góp ý/ đề xuất của người sử dụng.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 9.2.1. Thống kê nguồn học liệu thư viện phục vụ CTĐT

	Nội dung	Số lượng	Ghi chú	
			Dùng chung	Riêng của CTĐT
I	Thư viện/ Trung tâm học liệu của CSGD			
1	Số phòng đọc			
2	Số chỗ ngồi đọc			
3	Số máy tính của thư viện			
4	Số lượng học liệu			
	- Đầu sách			
	- Bản sách			
	- Tạp chí			
	- E-book			
5	Số thư viện điện tử liên kết ngoài CSGD			
II	Phòng Tư liệu Khoa/ Bộ môn			
1	Số phòng			
2	Số đầu sách			
	- Tiếng Việt			
	- Tiếng nước ngoài			
3	Số bản sách			
	- Tiếng Việt			
	- Tiếng nước ngoài			

Bảng 9.2.2. Các cập nhật, cải tiến của Thư viện tương ứng với các góp ý đề xuất của người sử dụng trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Các điểm cập nhật, cải tiến của thư viện	Các ý kiến góp ý/ đề xuất của người sử dụng

Tiêu chí 9.3. Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị có liên quan đến CTĐT được trang bị như thế nào? - Hoạt động theo dõi, quản lý và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị như thế nào? - Vấn đề/ chính sách đảm bảo an toàn, sức khỏe, môi trường...trong phòng thực hành/thí nghiệm như thế nào? - Việc nâng cấp, bổ sung trang thiết bị cho phòng thí nghiệm, thực hành được thực hiện như thế nào? - Kết quả khảo sát các bên liên quan về nhu cầu và sự hài lòng khi sử dụng các phòng	- Trình bày và thống kê các phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị có liên quan đến CTĐT. Phân tích cho thấy tính đầy đủ, phù hợp với mục tiêu đào tạo/ sử dụng của các phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị, hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. - Mô tả hoạt động theo dõi, quản lý và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị. Lưu ý cần có người phụ trách phòng thí nghiệm, thực hành; có hồ sơ theo dõi, quản lý và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các trang thiết bị. - Mô tả và phân tích về vấn đề/ chính sách đảm bảo an toàn, sức khỏe, môi trường...trong phòng thực hành, thí nghiệm; kế hoạch ứng phó khẩn cấp. - Mô tả quy trình và hoạt động duy tu, bảo dưỡng và cập nhật/ nâng cấp các trang thiết bị trong phòng thí nghiệm, phòng thực hành để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu. - Mô tả các hoạt động thu thập ý kiến phản hồi về các phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị như thế nào? Các kế hoạch cải tiến dựa trên kết quả khảo sát này như thế nào?	bị liên quan đến CTĐT (mức độ đáp ứng yêu cầu, tính hiện đại, sự phù hợp với mục tiêu và CDR học phần). Trình bày các kết quả thu được và các hoạt động đã cải tiến trên cơ sở có xem xét ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Sơ đồ phòng thí nghiệm, phòng thực hành*. - Tài liệu hướng dẫn, quy định của phòng thí nghiệm, thực hành*. - Nhật ký sử dụng trang thiết bị*. - Báo cáo tổng hợp về việc sử dụng trang thiết bị (tần suất sử dụng, thời gian hoạt động, số giờ vận hành...)*. - Tổng hợp kinh phí đã đầu tư mua sắm, sửa chữa, bảo dưỡng trang thiết bị*. - Dữ liệu phản hồi của NH và các bên liên quan về phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị*. - Thiết bị bảo hộ và quy trình phòng cháy chữa cháy*. - Hướng dẫn an toàn trong phòng thí nghiệm/ phòng thực hành*.	- Thống kê danh mục trang thiết bị của phòng thí nghiệm, thực hành phục vụ đào tạo và NCKH*. - Thống kê Danh mục các trang thiết bị được cập nhật hằng năm trong giai đoạn đánh giá*. - Tổng hợp kinh phí hàng năm dành cho các hoạt động sửa chữa, bảo dưỡng, nâng cấp trang thiết bị của phòng thí nghiệm/thực hành. - Bảng tóm tắt các cải tiến của phòng thí nghiệm, thực hành trong giai đoạn 5 năm tương ứng với các ý kiến góp ý/đề xuất của người sử dụng.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 9.3.1. Thống kê danh mục trang thiết bị của phòng thí nghiệm, thực hành

STT	Tên	Số lượng	Mục đích, đối tượng sử dụng	Diện tích sàn xây dựng (m ²)	Số lượng/ loại trang thiết bị
1	Phòng thí nghiệm...				
2	Phòng thực hành...				
3	Xưởng thực tập...				

Bảng 9.3.2. Các thay đổi, cải tiến của phòng thí nghiệm, thực hành tương ứng với các góp ý đề xuất của người sử dụng trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Các điểm thay đổi, cải tiến của phòng thí nghiệm, thực hành	Các ý kiến góp ý/ đề xuất của người sử dụng

Tiêu chí 9.4. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả cơ sở hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Hệ thống công nghệ thông tin của đơn vị được trang bị như thế nào? - Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin như thế nào? - Quy định về bảo mật, an toàn... của hệ thống công	- Mô tả về hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm, hệ thống mạng Internet, trang thông tin điện tử,...). Mô tả hệ thống dạy và học trực tuyến mà CSGD triển khai. - Phân tích mức độ đáp ứng của hệ thống này để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. - Phân tích tính ổn định, an toàn của hệ thống công nghệ thông

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
nghệ thông tin như thế nào? - Tính cập nhật của hệ thống công nghệ thông tin như thế nào? - Kết quả khảo sát các bên liên quan về nhu cầu và sự hài lòng về mức độ đáp ứng (đầy đủ và cập nhật) của hệ thống công nghệ thông tin như thế nào? Các kế hoạch cải tiến dựa trên kết quả khảo sát này như thế nào?	tin để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. - Mô tả công tác sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng và cập nhật hệ thống công nghệ thông tin để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. - Mô tả hoạt động lấy ý kiến phản hồi của NH và các bên liên quan về mức độ đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu của hệ thống công nghệ thông tin. Trình bày các kết quả thu được và các hoạt động cải tiến trong 5 năm gần đây.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Sổ sách theo dõi việc vận hành và bảo trì phòng máy tính, phần cứng, phần mềm và các mạng truyền thông, phòng họp trực tuyến, trang thông tin điện tử*. - Văn bản phân công bộ phận/ người phụ trách hệ thống công nghệ thông tin*. - Thiết bị bảo mật và bản quyền; phòng chống virus... - Quy định về bảo mật, an toàn của hệ thống công nghệ thông tin. - Văn bản về kế hoạch định kỳ bảo trì, nâng cấp, bổ sung máy tính và phần mềm chuyên dụng*.	- Thống kê số liệu về hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và thiết bị công nghệ thông tin, trang thông tin điện tử*. - Bảng tóm tắt các cải tiến của hệ thống công nghệ thông tin trong giai đoạn 5 năm tương ứng với các ý kiến góp ý/ đề xuất của các bên liên quan.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Danh mục máy tính, phần cứng, phần mềm được cập nhật hằng năm trong chu kỳ đánh giá*. - Báo cáo thống kê về tần suất sử dụng*. - Báo cáo/ dữ liệu về kết quả đánh giá/ phản hồi của NH, GV và các bên liên quan*.	

Bảng biểu gợi ý

Bảng 9.4.1. Các thay đổi, cải tiến của hệ thống công nghệ thông tin tương ứng với các góp ý đề xuất của người sử dụng trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Các điểm thay đổi, cải tiến của hệ thống công nghệ thông tin	Các ý kiến góp ý/ đề xuất của người sử dụng

Tiêu chí 9.5. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các chính sách, quy định, tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn như thế nào? - Đơn vị có triển khai thực hiện các quy định/ tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn? - Đơn vị có chính sách, các tiện ích đặc biệt dành cho	- Trình bày các chính sách, quy định/ tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn. - Mô tả việc triển khai thực hiện các quy định/ tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn để đảm bảo an toàn cho con người và CSVC của CSGD. - Mô tả các tiện ích dành cho người cần sự trợ giúp, VD như

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
người cần sự trợ giúp như thế nào? - Đơn vị có khảo sát ý kiến các bên liên quan về về an toàn, vệ sinh môi trường? Kết quả và các biện pháp cải tiến chất lượng sau khảo sát như thế nào?	người khuyết tật... - Tóm tắt ý kiến phản hồi các bên liên quan (NH, GV, cán bộ,...) về an toàn và vệ sinh môi trường; có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người cần sự trợ giúp. Các hoạt động và kế hoạch cải tiến có xem xét các ý kiến phản hồi.

Các minh chứng gợi ý

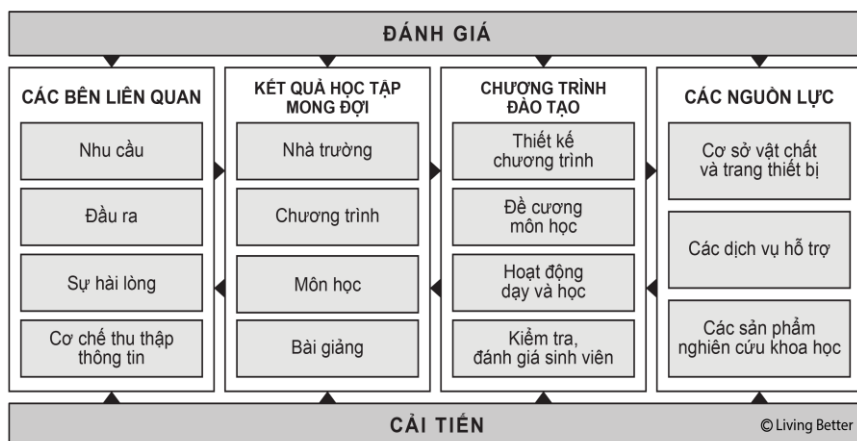
Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các văn bản quy định tiêu chí về môi trường, sức khỏe, an toàn do CSGD ban hành*. - Dữ liệu về tập huấn/ diễn tập các biện pháp ứng phó khẩn cấp với các tai nạn lao động, cháy nổ, ngộ độc thực phẩm hoặc xử lý các tình huống về môi trường, sức khỏe và an toàn hằng năm*. - Các kế hoạch kiểm tra an toàn, vệ sinh môi trường. - Các báo cáo tổng kết/ sơ kết đánh giá việc thực hiện tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn,... - Chính sách, tiện ích dành cho người cần sự trợ giúp. - Báo cáo/ Dữ liệu phản hồi của NH và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe, an toàn (đặc biệt các phản hồi từ các đối tượng cần sự trợ giúp)*.	- Bảng tóm tắt các thay đổi, cải tiến về chính sách, quy định, tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn trong giai đoạn 5 năm tương ứng với các ý kiến góp ý/ đề xuất của các bên liên quan.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 9.5.1. Các thay đổi, cải tiến về chính sách, quy định, tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn tương ứng với các góp ý đề xuất của các bên liên quan trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Các thay đổi, cải tiến về chính sách, quy định, tiêu chuẩn liên quan đến vấn đề môi trường, sức khỏe, an toàn trong CSGD	Các ý kiến góp ý/ đề xuất của người sử dụng

TIÊU CHUẨN 10 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG



Tiêu chuẩn 10 có mối quan hệ chặt chẽ với tất cả các tiêu chuẩn khác, chú trọng đến hệ thống BDCL bên trong và các quy trình BDCL.

Nâng cao chất lượng là việc triển khai các sáng kiến một cách có kế hoạch nhằm mục tiêu đảm bảo và cải tiến chất lượng. Đây là quá trình liên tục nỗ lực cải tiến và áp dụng các thực tiễn tốt (best practices). Sự tin tưởng của NH cũng như các bên liên quan khác đối với CSGD đại học được xây dựng và duy trì thông qua các hoạt động bảo đảm và cải tiến chất lượng. Các hoạt động này giúp đảm bảo rằng chương trình được thiết kế tốt, được theo dõi thường xuyên và định kỳ rà soát, qua đó đảm bảo tính cập nhật và phù hợp.

Hoạt động bảo đảm và cải tiến chất lượng chương trình bao quát tất cả các hoạt động liên quan đến chương trình, tập trung vào các mảng như minh họa ở sơ đồ trên, gồm:

- CĐR;
- CTĐT;
- Các nguồn lực để đảm bảo vận hành, cải tiến chương trình;
- Hệ thống thu thập và sử dụng thông tin phản hồi từ các bên liên quan để cải tiến hoạt động.

Các mảng trên cần được theo dõi thường xuyên, định kỳ rà soát và cải tiến.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 10:

Tiêu chí 10.1. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển chương trình CTDH

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để làm cơ sở thiết kế và phát triển CTDH không? - Ý kiến các bên liên quan có được tham khảo/ sử dụng trong quá trình thiết kế và phát triển CTĐT không?	- Trình bày hệ thống, quy trình thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để làm cơ sở thiết kế và phát triển CTDH; lập bảng thống kê các đối tượng được khảo sát (có liên hệ với tiêu chí 1.3, 3.3). - Phân tích vai trò của hoạt động khảo sát nhu cầu và lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan trong quá trình thiết kế và phát triển CTDH; mô tả quy trình xử lý cơ sở dữ liệu phản hồi để làm căn cứ thiết kế, điều chỉnh, cải tiến CTĐT; lập bảng thống kê những thay đổi trong CTDH đã được thực hiện dựa trên ý kiến phản hồi của các bên liên quan trong 5 năm gần đây (có thể liên hệ sang tiêu chuẩn 3).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản giao nhiệm vụ/ quy trình thực hiện việc thu thập thông tin phản hồi từ các	- Bản giới thiệu tóm tắt hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để thiết kế và

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
bên liên quan để xây dựng và phát triển CTDH*. - Các phiếu khảo sát/dữ liệu khảo sát/ báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan để xây dựng và phát triển CTDH*. - Các nội dung phản hồi về CTDH của các bên liên quan*. - Các văn bản/tài liệu về điều chỉnh/ thẩm định kèm theo các phiên bản cũ và mới của CTĐT, CTDH trong chu kỳ đánh giá*. - Bảng thống kê nhu cầu của các bên liên quan trong chu kỳ đánh giá*.	phát triển CTDH; thống kê kết quả khảo sát của từng đối tượng trong giai đoạn 5 năm (nên trình bày sơ đồ hình cột để thể hiện xu hướng); MC hoạt động khảo sát (bao quát đủ chu trình PDCA: phiếu khảo sát, kế hoạch, báo cáo kết quả khảo sát...) - Tóm tắt các biên bản họp có đề cập đến việc sử dụng kết quả khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan để điều chỉnh CTDH.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 10.1.1. Thống kê hoạt động khảo sát

STT	Mục đích khảo sát	Đối tượng khảo sát	Đầu mối triển khai	Hình thức (Phiếu, phỏng vấn, online, hội thảo, ...)	Số lượng người trả lời khảo sát	Thời gian triển khai (liệt kê thời điểm khảo sát và tính định kỳ)	Tên văn bản quản lý có liên quan (quy định, quy trình, hướng dẫn...)
1							
2							

Bảng 10.1.2. Thống kê thay đổi/điều chỉnh của CTĐT
(cấu trúc, nội dung học phần, phương thức dạy và học...)
trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm	Nội dung thay đổi/điều chỉnh	Lý do, cơ sở của các thay đổi/ điều chỉnh (Ý kiến góp ý/đề xuất của các bên liên quan...)
....		
....		

Tiêu chí 10.2. Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập, được đánh giá và cải tiến

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Quy trình thiết kế và phát triển CTDH có được xây dựng và ban hành? - Hoạt động rà soát, đánh giá quá trình thiết kế và phát triển CTĐT có được định kỳ triển khai? - Đơn vị có lấy ý kiến phản hồi của GV và các bên liên quan về quy trình thiết kế và phát triển CTDH không?	- Trình bày quy trình thiết kế và phát triển CTDH (có liên hệ với tiêu chí 3.1, 3.3). - Trình bày hoạt động rà soát và đánh giá quá trình thiết kế và phát triển CTĐT, thống kê những điều chỉnh/ cải tiến đã triển khai liên quan đến quy trình thiết kế và phát triển CTDH. - Trình bày hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quy trình thiết kế và phát triển CTDH; việc sử dụng các góp ý để cải tiến quy trình.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản quy định về quy trình thiết kế và phát triển CTDH*. - Phiếu khảo sát/ dữ liệu khảo sát/báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quy trình thiết kế, phát triển CTDH*. - Các biên bản đánh giá/ rà	- Phiếu khảo sát/ dữ liệu khảo sát/ tổng hợp báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của GV và các bên liên quan về quy trình thiết kế, phát triển CTDH trong 5 năm gần đây.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
soát/ cải tiến/ thẩm định quy trình thiết kế, phát triển CTDH*.	

Tiêu chí 10.3. Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có quy định về việc rà soát, đánh giá quá trình dạy - học không? - Đơn vị có quy định về việc rà soát, đánh giá hoạt động đánh giá kết quả học tập của NH không? - Đơn vị có lấy ý kiến phản hồi của GV, NH và các bên liên quan về quá trình dạy - học và đánh giá kết quả học tập NH không?	- Mô tả hoạt động rà soát, đánh giá quá trình dạy - học và quy định tương ứng; thống kê những cải tiến đã thực hiện trong 5 năm gần đây dựa trên kết quả rà soát, đánh giá để đảm bảo sự phù hợp và tương thích với CDR (có liên hệ với tiêu chí 4.2). - Trình bày hoạt động rà soát, đánh giá hoạt động đánh giá kết quả học tập NH và quy định tương ứng; thống kê những cải tiến đã thực hiện trong 5 năm gần đây dựa trên kết quả rà soát, đánh giá để đảm bảo sự phù hợp và tương thích với CDR (có liên hệ với tiêu chí 5.1, 5.3). - Mô tả và phân tích vai trò của hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy và học và đánh giá kết quả học tập của NH đối với việc cải tiến chất lượng; thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy - học và hoạt động đánh giá kết quả học tập của NH trong 5 năm gần đây.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các văn bản quy định/ hướng dẫn rà soát, đánh giá quá trình dạy và học; đánh giá kết quả học tập*. - Các biên bản rà soát/ đánh giá quá trình dạy - học và đánh giá kết quả học tập của bộ môn/ khoa/ CSGD*. - Các biên bản/ tài liệu thẩm định sự tương thích và phù hợp của quá trình dạy - học, đánh giá kết quả học tập với CĐR*. - Dữ liệu phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy - học và kết quả học tập*.	- Thống kê những cải tiến đã thực hiện trong 5 năm gần đây dựa trên kết quả rà soát, đánh giá quá trình dạy và học, hoạt động đánh giá kết quả học tập NH; minh chứng tương ứng (đề cương học phần trước và sau khi cải tiến...). - Thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy - học và hoạt động đánh giá kết quả học tập NH trong 5 năm gần đây.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 10.3.1. Thống kê những cải tiến đã thực hiện trong 5 năm gần đây dựa trên kết quả rà soát

Năm	Các điểm thay đổi, cải tiến	Cơ sở của các thay đổi, cập nhật (Ý kiến góp ý/ đề xuất của các bên liên quan...)

Tiêu chí 10.4. Các kết quả nghiên cứu được sử dụng để nâng cao chất lượng hoạt động dạy và học

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có các đề tài NCKH liên quan đến hoạt động dạy và học không? - Các kết quả NCKH có được áp dụng, chuyển tải thành nội dung giảng dạy trong CTĐT không? - Các kết quả NCKH có được sử dụng để cải tiến hoạt động giảng dạy của GV và hoạt động học tập của NH không?	- Trình bày chính sách của CSGD đối với hoạt động NCKH; thống kê số lượng các đề tài NCKH liên quan đến hoạt động dạy học trong 5 năm gần đây. - Trình bày việc áp dụng, chuyển tải kết quả NCKH vào nội dung giảng dạy trong CTĐT; thống kê các kết quả NCKH đã được chuyển tải thành nội dung giảng dạy trong 5 năm gần đây. - Trình bày việc sử dụng kết quả NCKH để cải tiến chất lượng dạy và học; thống kê những cải tiến trong hoạt động dạy và học dựa trên kết quả NCKH.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Hồ sơ các đề tài NCKH*. - Thông tin về kết quả nghiên cứu, sản phẩm các đề tài NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học*. - Các hội nghị, hội thảo, sáng kiến kinh nghiệm,... để phổ biến, áp dụng kết quả NCKH*.	- Thống kê các kết quả NCKH đã được chuyển tải thành nội dung giảng dạy trong 5 năm gần đây và minh chứng tương ứng. - Thống kê những cải tiến trong hoạt động dạy và học dựa trên kết quả NCKH và minh chứng tương ứng.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 10.4.1. Thống kê các sản phẩm NCKH của GV được ứng dụng trong hoạt động dạy và học

STT	Tên đề tài NCKH/ bài báo khoa học/ ấn phẩm khoa học...	Tác giả	Năm	Thể loại (bài báo, ấn phẩm khoa học...)	Học phần áp dụng	Hình thức sử dụng (tài liệu tham khảo, case study, đổi mới phương pháp giảng dạy...)
...						
...						

Bảng 10.4.2. Thống kê các kết quả NCKH đã được chuyển tải thành nội dung giảng dạy trong 5 năm gần đây

Năm	Các kết quả NCKH đã được chuyển tải thành nội dung giảng dạy	Cơ sở của các thay đổi, cải tiến (Ý kiến góp ý/ đề xuất của các bên liên quan...)
...		
...		

Tiêu chí 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích có được xây dựng và ban hành?	- Mô tả quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ NH như tư vấn NH, công tác sinh viên, các hoạt động ngoại khóa...) và quy định tương ứng.
- Hoạt động đánh giá/ giám sát chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích có được triển khai không?	- Trình bày hoạt động đánh giá/ giám sát chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích; thống kê những cải tiến đã triển khai dựa

- Kết quả đánh giá/giám sát có được sử dụng để cải tiến chất lượng? - Đơn vị có lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích?	trên kết quả đánh giá/giám sát. - Mô tả và phân tích vai trò của việc lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan đối với việc cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích; thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan trong 5 năm gần đây.
--	--

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*. - Dữ liệu đánh giá, kết quả khảo sát/đánh giá các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*. - Các biên bản/ kết luận/ quyết định/hóa đơn chứng từ liên quan đến cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*. - Thông tin về kết quả cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống CNTT và các dịch vụ hỗ trợ khác*.	- Phiếu khảo sát/ dữ liệu khảo sát/ tổng hợp báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích trong 5 năm gần đây. - Thống kê những cải tiến về dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin... đã thực hiện dựa trên kết quả rà soát/ khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan trong 5 năm gần đây và MC tương ứng.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 10.5.1. Bảng thống kê chất lượng các dịch vụ hỗ trợ được cải tiến dựa trên kết quả đánh giá, giám sát trong 5 năm gần đây

Năm	Các điểm thay đổi, cải tiến	Cơ sở của các thay đổi, cập nhật (Ý kiến góp ý/đề xuất của các bên liên quan...)
...		
...		

Tiêu chí 10.6. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị triển khai thu thập ý kiến phản hồi và góp ý của những đối tượng nào? Mục tiêu, hình thức và chu kỳ lấy ý kiến? - Đơn vị có quy định cụ thể về cơ chế thu thập ý kiến phản hồi của các bên liên quan?	- Mô tả khái quát hệ thống thu thập ý kiến từ các bên liên quan của CSGD. Lập bảng thống kê các đối tượng, nội dung, hình thức và chu kỳ khảo sát. - Trình bày và phân tích hệ thống các văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị trong việc thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan; các văn bản quy định/hướng dẫn, công cụ và phương pháp thu thập, xử lý và sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan. Việc phân tích cần làm rõ hoạt động thu thập ý kiến phản hồi được triển khai một cách có hệ thống, có tính định kỳ, phương pháp và hình thức lấy ý kiến đa dạng, công cụ sử dụng có độ tin cậy cao, đối sánh được ý kiến của các bên liên quan và sử dụng ý kiến thu thập được để cải tiến.
- Đơn vị có thông báo đến các bên liên quan về những cải tiến đã triển khai dựa trên ý kiến phản hồi không? - Đơn vị có thực hiện đánh giá cơ chế thu thập ý kiến phản hồi/ góp ý của các bên liên quan?	- Mô tả hoạt động thông báo đến các bên liên quan về những cải tiến đã triển khai dựa trên ý kiến phản hồi. - Trình bày hoạt động đánh giá/ rà soát cơ chế thu thập ý kiến phản hồi/ góp ý của các bên liên quan và việc sử dụng kết quả đánh giá/rà soát để cải tiến.

Các minh chứng gợi ý

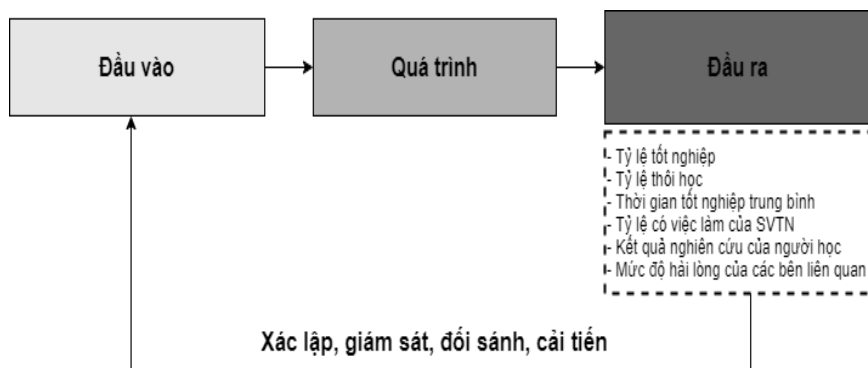
Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị/bộ phận thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan*. - Các văn bản quy định/hướng dẫn quy trình, công cụ và phương pháp thu thập, lựa chọn, xử lý, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan*. - Các thông báo đến các bên liên quan về những cải tiến đã triển khai dựa trên ý kiến phản hồi. - Thông tin về kết quả đánh giá và cải tiến về cơ chế phản hồi*.	- Bản giới thiệu tóm tắt hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan (đối tượng khảo sát, mục tiêu khảo sát, phương thức khảo sát, chu kỳ khảo sát, đơn vị phụ trách,...); thống kê kết quả khảo sát của từng đối tượng trong giai đoạn 5 năm (nên trình bày sơ đồ hình cột để thể hiện xu hướng); MC hoạt động khảo sát bao quát đủ chu trình PDCA (phiếu khảo sát, kế hoạch, báo cáo kết quả khảo sát...).

Bảng biểu gợi ý

Bảng 10.6.1. Bảng thống kê cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến

Năm	Các điểm thay đổi, cải tiến về cơ chế phản hồi của các bên liên quan	Cơ sở của các thay đổi, cập nhật (Ý kiến góp ý/đề xuất của các bên liên quan...)
...		
...		

TIÊU CHUẨN 11 ĐẦU RA



Khi đánh giá hệ thống BDCL, CSGD không những phải đánh giá chất lượng của quá trình đào tạo, mà còn cần đánh giá chất lượng đầu ra và NH tốt nghiệp. Đầu ra của CTĐT có mối liên hệ chặt chẽ và là kết quả của đầu vào và quá trình. Để đánh giá chất lượng NH tốt nghiệp CSGD cần giám sát việc đạt được CDR và các chỉ số hoạt động:

- ✓ Tỷ lệ tốt nghiệp của NH;
- ✓ Tỷ lệ thôi học của NH;
- ✓ Thời gian tốt nghiệp trung bình của NH;
- ✓ Tình hình việc làm của NH sau khi tốt nghiệp;
- ✓ Kết quả nghiên cứu của NH.

Sau khi phân tích đầu vào, quá trình và đầu ra, CSGD cần phân tích sự hài lòng của các bên liên quan và thiết lập một hệ thống thu thập và đo lường sự hài lòng của các bên liên quan. Các thông tin cần được xác lập, giám sát, đối sánh từ đó xây dựng các hoạt động cải tiến CTĐT, các hoạt động BDCL và hệ thống BDCL.

Các nội dung và minh chứng gợi ý cho từng tiêu chí của tiêu chuẩn 11:

Tiêu chí 11.1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học của NH trong giai đoạn 5 năm có được đơn vị thống kê, giám sát? - Đơn vị có đối sánh tỷ lệ NH tốt nghiệp với các đơn vị khác hoặc với kế hoạch đào tạo như thế nào? - Đơn vị có tìm hiểu nguyên nhân bỏ học và có kế hoạch để cải thiện tỷ lệ tốt nghiệp, bỏ học?	- Trình bày các số liệu thống kê về tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn của NH (không kể thời gian kéo dài) trong giai đoạn 5 năm học gần đây và hoạt động quản lý, giám sát số liệu này. - Phân tích các số liệu về tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp để cho thấy xu hướng, các thách thức (trong ít nhất 5 khóa). - Trình bày các đối sánh bên trong và bên ngoài về tỉ lệ thôi học, tỉ lệ tốt nghiệp (giữa các năm và với các CTĐT khác). - Trình bày việc đơn vị có tìm hiểu, phân tích các nguyên nhân NH bỏ học. - Trình bày kế hoạch để cải thiện tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Cơ sở dữ liệu về NH trong đó có số liệu thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết, đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của NH trong 5 năm của chu kỳ đánh giá*. - Báo cáo phân tích về nguyên nhân thôi học, chậm tốt nghiệp. - Thông tin về việc đối sánh	- Bảng thống kê tỷ lệ NH tốt nghiệp, bỏ học theo từng năm trong giai đoạn 5 năm (tham khảo bảng 11.1.1)*. - Bảng đối sánh tỷ lệ NH tốt nghiệp, bỏ học đối với các chương trình Khoa/ trường khác trong và ngoài CSGD hoặc đối sánh với chỉ tiêu trong kế hoạch đào tạo (tham

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
trong/ngoài CSGD về tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của NH tham gia CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp. - Kế hoạch hoạt động/ biện pháp giúp cải thiện tỷ lệ NH tốt nghiệp, tỷ lệ NH rút, tỷ lệ NH bỏ học. - Biên bản họp hội đồng khoa học về tỷ lệ đậu rút.	khảo bảng 11.1.2)*.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 11.1.1. Thống kê tỷ lệ tốt nghiệp, thôi học của CTĐT trong giai đoạn 5 năm gần đây

Năm học	Tổng số NH (theo niên khóa)	% nhận bằng tốt nghiệp sau			% thôi học trong			
		3 năm	4 năm	>4 năm	1 năm	2 năm	3 năm	>4 năm
...								
...								

Bảng 11.1.2. Đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp của chương trình với các đơn vị trong hoặc ngoài CSGD

Năm	Tỷ lệ tốt nghiệp của chương trình đánh giá	Tỷ lệ tốt nghiệp của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Tỷ lệ tốt nghiệp của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Tỷ lệ tốt nghiệp của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	
...					
...					
...					

Tiêu chí 11.2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Tỷ lệ NH tốt nghiệp và thời gian tốt nghiệp của chương trình như thế nào? - Đơn vị có tiến hành đối sánh tỷ lệ này để nhằm có biện pháp hỗ trợ NH rút ngắn thời gian tốt nghiệp? - Việc phân tích xu hướng, nguyên nhân và các biện pháp nhằm rút ngắn thời gian tốt nghiệp của NH được đơn vị tiến hành như thế nào?	- Trình bày số liệu thống kê về Thời gian tốt nghiệp trung bình của CTĐT (được tính toán đối với tất cả các hệ/ hình thức đào tạo trong thời gian 5 năm). - Mô tả, phân tích kết quả số liệu đối sánh về thời gian tốt nghiệp trung bình của chương trình với các đơn vị bên trong và bên ngoài. - Mô tả việc CSGD/ Khoa có thực hiện tìm hiểu, phân tích nguyên nhân NH tốt nghiệp muộn và các biện pháp hỗ trợ NH giảm tối đa thời lượng học tập. - Mô tả việc CSGD/ Khoa có hoạt động tổng kết/ đánh giá hiệu quả các biện pháp hỗ trợ NH nhằm rút ngắn thời gian tốt nghiệp.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản thành lập/ giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách giám sát thời gian tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình thực hiện giám sát thời gian tốt nghiệp trung bình*. - Cơ sở dữ liệu về NH trong đó	- Bảng số liệu thống kê thời gian trung bình NH tốt nghiệp*. - Bảng đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình của chương trình với các đơn vị trong và ngoài CSGD hoặc với chỉ tiêu

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
có số liệu thống kê/ theo dõi, báo cáo tổng kết thời gian tốt nghiệp của NH trong 5 năm của chu kỳ đánh giá*. - Sổ tay nghiệp vụ/tài liệu tìm hiểu, phân tích nguyên nhân chậm tốt nghiệp; nhật ký tư vấn/ hỗ trợ NH rút ngắn thời gian tốt nghiệp*. - Đối sánh trong nước và quốc tế về thời gian tốt nghiệp trung bình của NH trong cùng một CTĐT, hình thức đào tạo. - Báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về thời gian tốt nghiệp trung bình của NH trong cùng CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp. - Kế hoạch hoạt động/biện pháp giúp nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp và rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình.	trong kế hoạch đào tạo.

Bảng biểu gợi ý

Bảng 11.2.1. Thời gian NH tốt nghiệp của CTĐT

Khóa đào tạo	Tổng số NH	Thời gian NH tốt nghiệp (thống kê số lượng, tỷ lệ %)			Thời gian tốt nghiệp trung bình
		3 năm	4 năm	> 4 năm	

**Bảng 11.2.2. Đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình
của chương trình với các đơn vị trong hoặc ngoài CSGD**

Năm	Thời gian TN trung bình của chương trình đánh giá	Thời gian TN trung bình của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Thời gian TN trung bình của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Thời gian TN trung bình của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	

**Tiêu chí 11.3. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập,
giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng**

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có bộ phận thực hiện các hoạt động lấy thông tin về tỷ lệ có việc làm của NH sau khi tốt nghiệp như thế nào? - Tỷ lệ NH tốt nghiệp có việc làm của CTĐT như thế nào? - Đơn vị có tiến hành đối sánh kết quả này với các đơn vị trong và ngoài CSGD hoặc với kế hoạch đào tạo.	- Mô tả việc CSGD/ Khoa có bộ phận/ quy trình thống kê/ lưu trữ danh sách NH tốt nghiệp có việc làm, thông tin về vị trí làm việc, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác trong thời gian đánh giá. - Trình bày các số liệu về tỉ lệ NH có việc làm trong vòng 6 tháng hoặc 12 tháng sau khi tốt nghiệp (cần chú ý độ tin cậy của số liệu) theo giai đoạn 5 năm. Phân tích cho thấy xu hướng của số liệu. - Phân tích, đối sánh tỉ lệ NH tốt nghiệp có việc làm giữa các CTĐT với các đơn vị trong và ngoài CSGD hoặc đối sánh với kế hoạch/ chỉ tiêu đào tạo.

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp hỗ trợ NH tốt nghiệp có việc làm hay không?	- Mô tả việc CTĐT có tổ chức thảo luận, phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục; thực hiện các phương án hỗ trợ NH tốt nghiệp có việc làm.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Văn bản thành lập/ giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách theo dõi, liên hệ với NH tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình thực hiện/ kinh phí sử dụng cho hoạt động hỗ trợ NH tốt nghiệp chưa có việc làm*. - Cơ sở dữ liệu về NH tốt nghiệp (trong vòng 2 năm sau khi tốt nghiệp) trong đó có số liệu thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết/ đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, tỉ lệ có việc làm, thu nhập bình quân của các khóa tốt nghiệp trong chu kỳ đánh giá*. - Sổ tay nghiệp vụ tìm hiểu, phân tích nguyên nhân NH tốt nghiệp chưa tìm được việc làm; nhật ký tư vấn/ hỗ trợ NH tốt nghiệp có việc làm*. - Dữ liệu đối sánh trong CSGD, trong nước/ quốc tế về tỉ lệ có	- Bảng số liệu thống kê tỷ lệ NH có việc làm sau khi tốt nghiệp. - Bảng số liệu đối sánh tỷ lệ NH có việc làm sau tốt nghiệp giữa các CTĐT trong và ngoài CSGD.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
việc làm của NH tốt nghiệp; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về việc làm*. - Dữ liệu khảo sát/ trao đổi/ làm việc với các đơn vị sử dụng lao động trong việc gắn kết doanh nghiệp với CSGD ở tất cả các khâu trong quá trình đào tạo và tìm kiếm việc làm*. - Kế hoạch cải tiến để tăng tỷ lệ NH tốt nghiệp có việc làm. - Báo cáo kết quả khảo sát về tình hình việc làm của NH tốt nghiệp.	

Bảng biểu gợi ý

Bảng 11.3.1. Thống kê thời gian có việc làm của NH tốt nghiệp trong giai đoạn 5 năm gần đây

		Khóa đào tạo				
						
Số lượng và tỷ lệ %	NH có việc làm trước thời gian tốt nghiệp					
	NH có việc làm < 3 tháng					
	NH có việc làm > từ 3 tháng - 6 tháng					
	NH có việc làm > từ 6 tháng - 1 năm					
	NH có việc làm > 1 năm					
	NH chưa có việc làm nhưng đang học nâng cao					
	NH chưa tìm được việc làm					

Bảng 11.3.2. Đối sánh tỷ lệ NH có việc làm sau 1 năm TN của chương trình với các đơn vị khác trong hoặc ngoài CSGD

Năm	Tỷ lệ NH có việc làm 1 năm sau khi TN của chương trình đánh giá	Tỷ lệ NH có việc làm 1 năm sau khi TN của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Tỷ lệ NH có việc làm 1 năm sau khi TN của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	Tỷ lệ NH có việc làm 1 năm sau khi TN của chương trình khác (trong hoặc ngoài CSGD)	

Tiêu chí 11.4. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có quy định, chỉ tiêu liên quan đến loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH? - Hoạt động theo dõi, giám sát loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của NH được triển khai như thế nào? - Loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của NH trong giai đoạn 5 năm như thế nào?	- Mô tả việc CSGD có các quy định nhằm xác lập các chỉ tiêu về loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH. - Mô tả hệ thống theo dõi, giám sát hoạt động NCKH của NH (gồm có: Các quy định/hướng dẫn đề tài nghiên cứu, nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH của NH; hồ sơ theo dõi tiến độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu, hỗ trợ, công bố,...). - Trình bày các số liệu thống kê hằng năm về loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH (số liệu trong 5 năm). Phân tích cho thấy xu hướng hoạt động NCKH của NH.

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Đơn vị có thực hiện đối sánh kết quả NCKH của NH với các đơn vị khác? - Các đề xuất/ đầu tư NCKH như thế nào?	- Phân tích, đối sánh về loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH giữa các CTĐT trong CSGD, giữa các trường khác nhau. - Trình bày việc CSGD/ Khoa có các đề xuất/ đầu tư NCKH của CTĐT phù hợp với khả năng của NH và phù hợp với xu thế phát triển.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Kế hoạch/ chiến lược NCKH của CSGD đối với NH*. - Dữ liệu về nguồn thu/ chi tài chính dành cho các hoạt động NCKH của NH trong chu kỳ đánh giá*. - Dữ liệu về việc tổ chức các hội nghị tổng kết, báo cáo kết quả NCKH của NH trong đó thể hiện được các đề xuất NCKH phù hợp với bối cảnh, mục tiêu, tầm nhìn, sứ mạng của CSGD*. - Danh mục đề tài các cấp, các bài báo, dự án,... của NH. - Các công bố khoa học của NH. - Các giải thưởng về NCKH, hợp đồng chuyển giao công nghệ của NH. - Kế hoạch, biện pháp nhằm nâng cao mức độ tham gia NCKH của NH.	- Thống kê, đánh giá các hoạt động NCKH của NH trong chu kỳ đánh giá*. - Bảng đối sánh về loại hình nghiên cứu và số lượng các hoạt động NCKH của NH với các đơn vị khác hoặc với chỉ tiêu trong kế hoạch của đơn vị*.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Chính sách của CSGD/ Khoa đối với NH khi tham gia NCKH.	

Bảng biểu gợi ý

Bảng 11.4.1. Thống kê kết quả công bố khoa học của NH

Khóa đào tạo	...	...	Tổng
Số bài báo KH đăng trên tạp chí quốc tế			
Số bài báo KH đăng trên tạp chí trong nước (quốc gia/ CSGD)			
Số báo cáo KH trong HN KH cấp quốc gia			
Số báo cáo KH trong HN KH cấp CSGD			
Số báo cáo KH trong HN KH cấp quốc gia của NH			
Số báo cáo KH trong HN KH cấp CSGD của NH			
Số báo cáo KH trong HN KH cấp khoa của NH			
Số giải thưởng NCKH NH đạt được			

Bảng 11.4.2. Thống kê kết quả NH tham gia đề tài NCKH cấp CSGD

Năm	Số NH tham gia	Số NH vào vòng chung kết	Giải nhất	Giải nhì	Giải ba	Giải khuyến khích

**Bảng 11.4.3. Đối sánh kết quả NCKH của NH của chương trình
với các đơn vị khác trong hoặc ngoài CSGD**

Năm	Kết quả NCKH của chương trình đánh giá (lựa chọn chỉ số đối sánh: số NH tham gia NCKH, số lượng đề	Kết quả NCKH của chương trình khác (trong/	Kết quả NCKH của chương trình khác (trong/ ngoài CSGD)	Kết quả NCKH của chương trình khác (trong/	...
------------	---	---	---	---	------------

	tài, số bài báo...)	ngoài CSGD)		ngoài CSGD)	

Tiêu chí 11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Hệ thống đo lường mức độ hài lòng của các bên liên quan của đơn vị như thế nào? - Mức độ hài lòng của các bên liên quan như thế nào? - Đơn vị có thực hiện đối sánh mức độ hài lòng các bên liên quan với các đơn vị khác? - Đơn vị có các hoạt động cải tiến chất lượng dựa trên các việc phân tích mức độ hài lòng của các bên liên quan hay không?	- Mô tả tóm tắt CSGD/ Khoa có hệ thống đo lường mức độ hài lòng của các bên liên quan. - Trình bày kết quả đo lường mức độ hài lòng của các bên liên quan (cán bộ NV, GV, NH, NH đã tốt nghiệp, nhà tuyển dụng...). Xem xét trình bày các số liệu một cách hiệu quả theo dạng biểu đồ, bảng số liệu... trong giai đoạn 5 năm. - Phân tích, đối sánh kết quả về mức độ hài lòng của các bên liên quan giữa các năm hoặc với CTĐT khác trong và ngoài CSGD. - Trình bày việc CSGD/ Khoa có các hoạt động cải tiến chất lượng dựa trên các việc phân tích mức độ hài lòng của các bên liên quan.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
- Các quy định về quy trình/ phương pháp, công cụ và tiêu chí đo lường sự hài lòng của các bên liên quan (NH, NH đã tốt nghiệp, GV, NCV, nhà sử	- Thống kê mức độ hài lòng của các bên liên quan (NH, NH đã tốt nghiệp, GV, NCV, nhà sử dụng lao động, NV, cán bộ quản lý) về CTĐT*.

Minh chứng sơ cấp	Minh chứng thứ cấp
dụng lao động, NV, cán bộ quản lý)*. - Cơ sở dữ liệu, báo cáo tổng kết của từng đối tượng được khảo sát hằng năm. - Phiếu đánh giá/ dữ liệu khảo sát, báo cáo đánh giá/ báo cáo thống kê về mức độ hài lòng của các bên liên quan*. - Các tin tức phản ánh về khoa từ các kênh truyền thông và các tổ chức bên ngoài. - Báo cáo kết quả khảo sát của từng đối tượng các bên liên quan. Các đợt khảo sát NH tốt nghiệp, cựu NH và nhà tuyển dụng. - Kế hoạch cải thiện mức độ hài lòng của các bên liên quan về CTĐT?	

PHẦN 4

MỘT SỐ THUẬT NGỮ BDCL (Glossary)

STT	Thuật ngữ	Giải thích	Nguồn tham khảo
1.	Bản mô tả CTĐT	Là tài liệu giới thiệu về CTĐT đến các bên liên quan, thường bao gồm các thông tin: Tên CSGD, tên gọi của văn bằng; tên CTĐT; thời gian đào tạo; mục tiêu, CĐR của CTĐT; tiêu chí tuyển sinh; cấu trúc CTDH; ma trận kỹ năng (thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt CĐR); đề cương các môn học/học phần; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.	Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng
2.	Bên liên quan	Bên liên quan là cá nhân/tập thể có liên quan đến hoạt động của một CSGD hoặc một tổ chức. Các bên liên quan đến CSGD bao gồm NH, GV, NV, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình NH, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác.	Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT
3.	Chất lượng giáo dục	Là sự đáp ứng mục tiêu của CSGD hoặc CTĐT, đáp ứng yêu cầu của Luật Giáo dục, Luật GDĐH, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước	Quy chế BDCL GDĐH tại ĐHQG-HCM

4.	Chất lượng của CTĐT	Là sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và CĐR của CTĐT ở trình độ cụ thể, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Luật GDĐH và của Khung trình độ Quốc gia, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực của địa phương, của ngành và xã hội.	Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT
5.	Chương trình đào tạo (Program)	CTĐT của một ngành học (Program) ở một trình độ cụ thể bao gồm: mục tiêu, chuẩn kiến thức, kỹ năng, thái độ của NH cần đạt được sau khi tốt nghiệp; nội dung, phương pháp và hoạt động đào tạo; điều kiện CSVC - kỹ thuật, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động học thuật của đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai đào tạo ngành học đó.	Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT
6.	Chương trình dạy học (Curriculum)	CTDH của một CTĐT ở một trình độ cụ thể bao gồm: Mục tiêu cụ thể và CĐR đối với ngành học và mỗi học phần; nội dung đào tạo, phương pháp đánh giá và thời lượng đối với ngành học và mỗi học phần.	Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT
7.	Cán bộ cơ hữu	Là cán bộ quản lý, GV, NV trong biên chế và cán bộ hợp đồng dài hạn (từ 1 năm trở lên) hoặc cán bộ hợp đồng không xác định thời hạn theo quy định của Luật lao động sửa đổi.	Công văn 1075/KTKĐC LGD-KĐĐH
8.	Chuẩn đầu ra	Yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, thái độ, trách nhiệm	Thông tư 07/2015/TT-

		nghề nghiệp mà NH đạt được sau khi hoàn thành CTĐT, được cơ sở đào tạo cam kết với NH, xã hội và công bố công khai cùng với các điều kiện đảm bảo thực hiện.	BGDĐT
9.	Đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH	Là việc thu thập, xử lý thông tin, đưa ra những nhận định dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá đối với toàn bộ các hoạt động liên quan đến CTĐT trong cơ sở GDĐH, bao gồm: Mục tiêu và CDR của CTĐT; bản mô tả CTĐT; cấu trúc và nội dung CTDH; phương pháp tiếp cận trong dạy và học; đánh giá kết quả học tập của NH; đội ngũ GV, NCV; đội ngũ NV; NH và hoạt động hỗ trợ NH; CSVC và trang thiết bị; nâng cao chất lượng và kết quả đầu ra.	Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT
10.	Đầu ra	Là khái niệm dùng để chỉ các sản phẩm của CSGD đại học, bao gồm: NH tốt nghiệp, kết quả NCKH, các hoạt động dịch vụ/phục vụ cộng đồng.	ABET Glossary
11.	Đối sánh	Là hoạt động đối chiếu và so sánh một CSGD hoặc một CTĐT với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục hoặc với CSGD/CTĐT được lựa chọn.	Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT
12.	Đánh giá ngoài	Quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do Bộ Giáo dục và	Thông tư 62/2012/TT-BGDĐT

		Đào tạo ban hành để xác định mức độ CSGD đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục	
13.	GV thỉnh giảng	Là cán bộ ở các cơ quan khác hoặc cán bộ nghỉ hưu hoặc diện tự do được đơn vị thực hiện CTĐT mời tham gia giảng dạy theo những chuyên đề, khoá học ngắn hạn hoặc theo các học phần, thông thường được ký các hợp đồng thời vụ, hợp đồng ngắn hạn (dưới 1 năm) theo quy định của Luật lao động sửa đổi. GV công tác tại đơn vị khác tại CSGD cũng được tính là GV thỉnh giảng	Công văn số 1075/KTKĐC LGD-KĐĐH
14.	Mục tiêu của CTĐT	Phát biểu khái quát mô tả những gì NH tốt nghiệp được trang bị để có thể làm được hoặc đạt được trong vòng vài năm sau khi tốt nghiệp. Mục tiêu của CTĐT được xây dựng dựa trên nhu cầu của các bên liên quan.	ABET Glossary
15.	Người học	Là người đang học tập và NCKH tại CSGD đại học, gồm NH của CTĐT cao đẳng, CTĐT đại học; học viên của CTĐT thạc sĩ; nghiên cứu sinh của CTĐT tiến sĩ.	Luật GDĐH 2012
16.	Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH	Là mức độ yêu cầu về những nội dung và điều kiện mà CTĐT phải đáp ứng để được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.	Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT

17.	Tiêu chí đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH	Là mức độ yêu cầu và điều kiện cần đạt được ở một khía cạnh cụ thể của mỗi tiêu chuẩn.	Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT
18.	Triết lý giáo dục	Là một tập hợp các quan điểm cốt lõi định hướng mục tiêu giáo dục, nội dung và phương pháp dạy học, vai trò của GV và NH trong hoạt động giáo dục.	Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT
19.	Tương đương toàn thời gian (Full-time equivalent - FTE)	Tương đương toàn thời gian là tỷ lệ để quy đổi số lượng sinh viên/GV bán thời gian thành sinh viên/GV toàn thời gian.	Công văn 1074/KTKĐC LGD-KĐĐH

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo. 2016. *Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 về việc Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH.*
2. Cục Quản lý Chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo. 2016. *Công văn số 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 về việc hướng dẫn TĐG CTĐT.*
3. Cục Quản lý Chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo. 2016. *Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 về việc hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH.*
4. Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo. 2019. *Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 về việc Hướng dẫn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH.*
5. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. 2012. *Luật số: 08/2012/QH13 ngày 18/6/2012 Luật Giáo dục đại học.*
6. AQAN. 2016. *ASEAN Quality Assurance Framework.*
7. Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA, Đại học Quốc gia TP HCM dịch, 2016.

**HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
THEO BỘ TIÊU CHUẨN CỦA BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**Nguyễn Quốc Chính, Phạm Thị Bích,
Nguyễn Thị Thanh Nhật, Nguyễn Tiến Công, Nguyễn Thị Lê Na**

Chịu trách nhiệm xuất bản và nội dung

TS ĐỖ VĂN BIÊN

Biên tập

LÊ THỊ THU THẢO

Sửa bản in

PHAN KHÔI

Trình bày bìa

HỒNG ĐỨC

Đối tác liên kết – Tổ chức bảo thảo và chịu trách nhiệm tác quyền
Trung tâm Khảo thí và Đánh giá chất lượng đào tạo (ĐHQG-HCM)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP HỒ CHÍ MINH
Phòng 501, Nhà Điều hành ĐHQG-HCM, P.Linh Trung, Q.Thủ Đức,
TP Hồ Chí Minh

ĐT: 028 6272 6361 - 028 6272 6390 E-mail: vnuhp@vnuhcm.edu.vn

Website: www.vnuhcmpress.edu.vn

**VĂN PHÒNG NHÀ XUẤT BẢN
PHÒNG QUẢN LÝ DỰ ÁN VÀ PHÁT HÀNH**

Tòa nhà K-Trường ĐH KHXH&NV, số 10-12 Đinh Tiên Hoàng,
Phường Bến Nghé, Quận 1, TP Hồ Chí Minh

ĐT: 028 66817058 - 028 62726390 - 028 62726351

Website: www.vnuhcmpress.edu.vn

Nhà xuất bản ĐHQG-HCM và tác giả/ đối tác liên kết giữ bản quyền©

Copyright © by VNU-HCM Press and author/copartnership.

All rights reserved

Bản tiếng Việt ©, NXB ĐHQG-HCM, đối tác liên kết và các tác giả. Bản quyền
tác phẩm đã được bảo hộ bởi Luật Xuất bản và Luật Sở hữu trí tuệ Việt Nam.
Nghiêm cấm mọi hình thức xuất bản, sao chép, phát tán nội dung khi chưa có sự
đồng ý của tác giả và Nhà xuất bản.

ISBN: 978-604-73-8041-1

Xuất bản lần thứ 1. Số lượng in 300 cuốn, khổ 16 x 24 cm, XNĐKXB số: 4833-
2020/CXBIPH/9-93/ĐHQGTPHCM. QĐXB số 262/QĐ-NXB cấp ngày
22/12/2020. In tại: Công ty TNHH MTV In Tín Lộc. Địa chỉ: 117/5 Võ Thị Thừa,
P. An Phú Đông, Q.12, TP HCM. Nộp lưu chiều: Quý I/năm 2021.

ĐỂ CÓ SÁCH HAY, CẦN CHUNG TAY BẢO VỆ TÁC QUYỀN!