

Số: 769/QLCL-KĐCLGD

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2018

V/v sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá  
theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng  
CTĐT các trình độ của GDĐH

Kính gửi:

- Các đại học, học viện, trường đại học;
- Các viện nghiên cứu khoa học có đào tạo trình độ tiến sĩ;
- Các tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục.

Ngày 28/6/2016, Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục đã có Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học (ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo).

Nhằm giúp các cơ sở giáo dục đại học, các tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục thuận tiện hơn trong quá trình tự đánh giá, đánh giá ngoài theo Bộ tiêu chuẩn này, Cục Quản lý chất lượng gửi các đơn vị tài liệu đánh giá (kèm theo) để thống nhất sử dụng.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có những vướng mắc hoặc đề xuất, đề nghị liên hệ với Phòng Kiểm định chất lượng giáo dục, Cục Quản lý chất lượng, địa chỉ: 35 Đại Cồ Việt, Hai Bà Trưng, Hà Nội; email: phongkdclgd@moet.gov.vn để nghiên cứu, xử lý kịp thời.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TT. Nguyễn Văn Phúc (để b/c);
- Cục Nhà trường (Bộ Quốc phòng);
- Cục Đào tạo (Bộ Công an);
- Vụ GDĐH;
- Lưu: VT, KĐCLGD.



**Mai Văn Trinh**

# CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

## TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

### CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC TRÌNH ĐỘ CỦA GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

(Theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành)

(Kèm theo Công văn số: 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng)

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo</b>				
<b>TC 1.1.</b> Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.	ĐT	1. Mục tiêu của chương trình đào tạo (CTĐT) được xác định rõ ràng. 2. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục (CSGD). 3. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học hiện hành.	1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng. 2. Mục tiêu của CTĐT phải hướng đến đạt được sứ mạng và tầm nhìn đã được thể hiện trong các văn bản chính thức của CSGD. 3. CTĐT có mục tiêu phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học. 4. Mục tiêu của CTĐT phản ánh được nhu cầu của thị trường lao động.	- Văn bản chính thức phát biểu về tầm nhìn, sứ mạng của CSGD*. - Quyết định ban hành CTĐT*. - Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần*. - Ma trận các kỹ năng*. - Tài liệu khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT trong vòng 5 năm tính đến thời điểm đánh giá*. - Biên bản họp lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan về CTĐT*. - Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa. - Các báo cáo kết quả kiểm định chất lượng giáo dục (KĐCLGD) của CTĐT (nếu có) và đối sánh.
<b>TC 1.2.</b> Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo 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 chương trình đào tạo.	ĐT	1. Chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT được xác định rõ ràng. 2. CĐR của CTĐT bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.	1. CĐR của CTĐT phải được xác định rõ ràng, súc tích, phản ánh được mục tiêu của CTĐT. 2. CĐR của CTĐT nêu cụ thể kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm đối với người học tốt nghiệp và triển vọng việc làm trong tương lai. 3. CĐR của CTĐT phải đo lường và đánh giá được.	- Văn bản chính thức phát biểu về tầm nhìn, sứ mạng của CSGD*. - Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần*. - Tài liệu quảng bá, các bản tin về khoá học. - Ma trận các kỹ năng*. - Khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT*.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản họp lấy ý kiến của các bên liên quan về CTĐT*.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa.</li> <li>- Các báo cáo kết quả KĐCLGD và đối sánh.</li> <li>- Thông tin thu được qua phỏng vấn giảng viên, người học.</li> </ul>
<p><b>TC 1.3.</b> Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai</p>	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan.</li> <li>2. CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh.</li> <li>3. CĐR của CTĐT được công bố công khai.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CĐR của CTĐT được xây dựng phải có sự tham gia và đóng góp ý kiến của các bên liên quan đặc biệt là nhà sử dụng lao động.</li> <li>2. CĐR của CTĐT được rà soát, điều chỉnh ít nhất 2 năm 1 lần.</li> <li>3. CĐR của CTĐT được công bố công khai, rộng rãi bằng các hình thức và phương tiện khác nhau.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần*.</li> <li>- Tài liệu quảng bá, các bản tin về CTĐT.</li> <li>- Ma trận các kỹ năng*.</li> <li>- Khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT*.</li> <li>- Biên bản họp/bản góp ý của các bên liên quan*.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa*.</li> <li>- Các báo cáo kết quả KĐCLGD (nếu có) và đối sánh.</li> <li>- Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CĐR của CTĐT*.</li> <li>- Kết quả xếp loại tốt nghiệp của người học CTĐT trong 5 năm gần nhất.</li> <li>- Thông tin thu được qua phỏng vấn giảng viên, người học, cựu người học, nhà sử dụng lao động.</li> </ul>
<b>Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả chương trình đào tạo</b>				
<p><b>TC 2.1.</b> Bản mô tả chương trình đào tạo đầy đủ thông tin và cập nhật.</p>	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bản mô tả CTĐT có đầy đủ thông tin.</li> <li>2. Bản mô tả CTĐT được cập nhật.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bản mô tả CTĐT phải có đủ các nội dung, bao gồm: tóm tắt mục tiêu đào tạo; CĐR; cấu trúc khoá học; nội dung, phương pháp và hoạt động đào tạo; ma trận thể hiện sự đóng góp của</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần bao gồm các phiên bản cũ và mới nhất*.</li> <li>- Tờ rơi, tài liệu quảng bá về CTĐT, môn học, bản tin.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>các học phần vào việc đạt CĐR của chương trình; các bản mô tả môn học/học phần.</p> <p>2. Bản mô tả CTĐT có đầy đủ các thông tin, bao gồm: tên CSGD/cơ sở cấp bằng; cơ sở đào tạo (nếu không phải cơ sở cấp bằng); thông tin chi tiết về các chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục được cấp bởi tổ chức KĐCLGD hay cơ quan có thẩm quyền (nếu có); tên gọi của văn bằng; tên CTĐT; thời gian đào tạo; mục tiêu của CTĐT; CĐR của CTĐT; tiêu chí tuyển sinh hay các yêu cầu đầu vào của CTĐT; các nội dung đối sánh và tham chiếu bên ngoài/nội bộ được sử dụng để cung cấp thêm thông tin về CĐR của CTĐT; cấu trúc CTDH; ma trận kỹ năng thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt CĐR của chương trình và đề cương tổng quát của các học phần và các yêu cầu bao gồm trình độ đào tạo, môn học/học phần, số tín chỉ,...; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.</p> <p>3. Bản mô tả CTĐT được cập nhật những vấn đề mới nhất có liên quan ít nhất 2 năm 1 lần.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ma trận kỹ năng*.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa.</li> <li>- Biên bản họp/bản góp ý lấy ý kiến của các bên liên quan*.</li> <li>- Biên bản họp/tài liệu về hoạt động rà soát chương trình*.</li> <li>- Báo cáo về kết quả KĐCLGD và đối sánh chất lượng CTĐT.</li> <li>- Kế hoạch/báo cáo xây dựng/điều chỉnh Bản mô tả CTĐT được phê duyệt*.</li> </ul>
<b>TC 2.2.</b> Đề cương các học phần đầy đủ thông tin và cập nhật.	ĐL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đề cương các học phần có đầy đủ thông tin.</li> <li>2. Đề cương các học phần</li> </ol>	1. Tất cả đề cương các môn học/học phần trong CTĐT phải đầy đủ thông tin bao gồm: tên đơn vị/ tên giảng	- Đề cương của tất cả các môn học/học phần có trong CTĐT*.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
		được cập nhật.	<p>viên đảm nhận giảng dạy; tên môn học/học phần; số tín chỉ; mục tiêu, CĐR của môn học/học phần, ma trận liên kết nội dung chương mục với CĐR; các yêu cầu của môn học/học phần; cấu trúc môn học/học phần; phương pháp dạy-học; phương thức kiểm tra/đánh giá; tài liệu chính và tài liệu tham khảo;...</p> <p>2. Tất cả đề cương môn học/học phần được định kỳ rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, đặc biệt là cập nhật thông tin về nội dung các môn học/học phần, danh mục tài liệu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản mô tả môn học/học phần có trong CTĐT*.</li> <li>- Tờ rơi, tài liệu quảng bá môn học/học phần, bản tin.</li> <li>- Ma trận phát triển kiến thức kỹ năng*.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa.</li> <li>- Ý kiến đóng góp của các bên liên quan về nội dung, chất lượng của các môn học/học phần*.</li> <li>- Biên bản họp/tài liệu liên quan đến hoạt động rà soát đề cương môn học/học phần*.</li> <li>- Báo cáo về kết quả KĐCLGD đối sánh chất lượng môn học/học phần.</li> </ul>
<b>TC 2.3.</b> Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai.</li> <li>2. Các bên liên quan dễ dàng tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bản mô tả CTĐT được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.</li> <li>2. Tất cả đề cương các môn học/học phần trong CTĐT được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.</li> <li>3. Các bên liên quan như cơ quan quản lý, nhà sử dụng lao động, giảng viên, người học, cựu người học... đều có thể tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các môn học một cách dễ dàng và thuận tiện nhất.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản mô tả CTĐT đã được phê duyệt chính thức*.</li> <li>- Bản mô tả đề cương các học phần trong CTĐT đã được phê duyệt chính thức*.</li> <li>- Các tài liệu chính thống của CSGD trong đó có phần công bố về bản mô tả CTĐT/ đề cương các học phần*.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD.</li> <li>- Tài liệu quảng bá của CSGD.</li> <li>- Sổ tay sinh viên*.</li> </ul>
<b>Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học</b>				
<b>TC 3.1.</b> Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra.	ĐT	1. CTDH được thiết kế dựa trên CĐR.	1. CTDH được thiết kế dựa trên các yêu cầu của CĐR về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm.	- Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học/học phần*.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>2. Việc xác định tổ hợp các phương pháp giảng dạy, học tập, phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học của tất cả các môn học/học phần trong CTĐT phải phù hợp, góp phần hỗ trợ hiệu quả việc đạt được CĐR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sơ đồ/kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*.</li> <li>- Ma trận kỹ năng*.</li> <li>- Hồ sơ giảng dạy của giảng viên*.</li> <li>- Mô tả CĐR của CTĐT*.</li> <li>- Góp ý, phản hồi của các bên liên quan (nhà sử dụng lao động, giảng viên, người học, cựu người học...) về CTDH.</li> <li>- Các biên bản họp/tài liệu liên quan đến hoạt động rà soát chương trình.</li> <li>- Các báo cáo về KĐCLGD và đối sánh.</li> <li>- Thông tin thu được từ phỏng vấn người học, cựu người học.</li> </ul>
<p><b>TC 3.2.</b> Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra là rõ ràng.</p>	<p>ĐT</p>	<p>1. Mỗi học phần có đóng góp rõ ràng cho việc đạt được CĐR.</p>	<p>1. 100% các môn học/học phần trong CTDH có sự tương thích về nội dung và thể hiện được sự đóng góp cụ thể của mỗi môn học/học phần nhằm đạt được CĐR. (ví dụ khi xây dựng CTDH cần mô tả rõ học phần đó đóng góp gì về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân của người học để đạt được CĐR).</p> <p>2. 100% các môn học/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 tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CĐR.</p> <p>3. Nội dung các môn học/học phần trong CTDH thể hiện việc đạt được</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản mô tả CTDH, bản mô tả môn học/học phần*.</li> <li>- Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học.</li> <li>- Sơ đồ/kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*.</li> <li>- Ma trận kỹ năng*.</li> <li>- Góp ý, phản hồi của các bên liên quan.</li> <li>- Các biên bản họp/tài liệu liên quan tới hoạt động xây dựng CTDH*.</li> <li>- Các báo cáo về KĐCLGD (nếu có) và đối sánh.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<p><b>TC 3.3.</b> Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.</p>	ĐL + ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>CTDH có cấu trúc, trình tự logic.</li> <li>CTDH có nội dung cập nhật.</li> <li>CTDH có tính tích hợp.</li> </ol>	<p>CĐR và được lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Các học phần trong CTDH được cấu trúc đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành và chuyên ngành, đảm bảo chương trình trở thành một khối thống nhất.</li> <li>100% các môn học/học phần trong CTDH được bố trí hợp lý (học phần điều kiện, tiên quyết; thời lượng cho mỗi học phần; thời điểm/học kỳ thực hiện...).</li> <li>CTDH được định kỳ rà soát, điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần.</li> <li>CTDH khi được điều chỉnh có tham khảo các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học/học phần*.</li> <li>Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học.</li> <li>Sơ đồ/kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*.</li> <li>Ma trận kỹ năng.</li> <li>Góp ý, phản hồi của các bên liên quan.</li> <li>Trang thông tin điện tử của CSGD và của khoa.</li> <li>Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTDH*.</li> <li>Các báo cáo về kiểm định và đối sánh.</li> <li>Tài liệu quy định/hướng dẫn việc xây dựng CTDH trong đó nêu rõ bố cục, cấu trúc của CTDH.</li> </ul>
<b>Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học</b>				
<p><b>TC 4.1.</b> Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan.</p>	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được tuyên bố rõ ràng;</li> <li>Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được phổ biến tới các bên liên quan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>CSGD có văn bản tuyên bố chính thức về triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục.</li> <li>Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tất cả cán bộ, giảng viên, người học của CSGD hiểu rõ và thực hiện.</li> <li>Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của nhà trường được giới thiệu/phổ biến tới các bên liên quan.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Văn bản chính thức của CSGD có đề cập đến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục*.</li> <li>Trang thông tin điện tử của CSGD.</li> <li>Ý kiến phản hồi của các bên liên quan.</li> <li>Kế hoạch/tài liệu liên quan đến việc giới thiệu/phổ biến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục*.</li> <li>Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>TC 4.2.</b> Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra.	ĐL + ĐT	1. Các hoạt động dạy học được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR; 2. Các hoạt động học tập được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR.	1. Các khoa/bộ môn, giảng viên xây dựng tổ hợp công nghệ dạy học/phương pháp giảng dạy đa dạng, hiệu quả trong các hoạt động dạy học để đạt được CĐR. 2. Các khoa/bộ môn, giảng viên hướng dẫn người học 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. 3. Giảng viên/người học hài lòng với tổ hợp công nghệ dạy và học/các phương pháp dạy và học được sử dụng trong CTĐT.	- 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 ...*. - Công thông tin học tập trực tuyến*. - Bản mô tả CTĐT/môn học/học phần*. - Ý kiến phản hồi của các bên liên quan. - Tài liệu/hội thảo liên quan đến thảo luận, trao đổi sáng kiến kinh nghiệm trong giảng dạy và học tập. - Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
<b>TC 4.3.</b> 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.	ĐL + ĐT	1. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng của người học. 2. Các hoạt động dạy và học nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.	1. 100% đề cương chi tiết các môn học/học phần mô tả rõ việc sử dụng hiệu quả tổ hợp các phương pháp giảng dạy/học tập nhằm thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm. 2. Tất cả đề cương chi tiết các môn học/học phần mô tả/nhấn mạnh đến hoạt động tự nghiên cứu/tự học nhằm hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời cho người học. 3. Giảng viên sử dụng thành thạo, hiệu quả tổ hợp các phương pháp giảng dạy nhằm hỗ trợ người học rèn luyện các kỹ năng và nâng cao khả năng học tập suốt đời.	- 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 ...*. - Công thông tin học tập trực tuyến*. - Bản mô tả CTĐT/môn học/học phần*. - Ý kiến phản hồi của các bên liên quan (ý kiến của người tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động về hiệu quả/chất lượng công việc đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, sáng tạo để tiếp cận công nghệ/dây chuyền sản xuất mới)*. - Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.



Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học</b>				
<b>TC 5.1.</b> Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.	ĐL + ĐT	1. Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CĐR.	1. Có các quy trình/kế hoạch rõ ràng về việc đánh giá kết quả học tập của người học (tuyển sinh đầu vào, quá trình, đầu ra) để đạt được CĐR và được công bố công khai, rộng rãi đến các bên liên quan. 2. Có các quy trình/tài liệu hướng dẫn việc thiết kế các phương pháp/công cụ kiểm tra/đánh giá phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được CĐR. 3. Tổ hợp các phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp để có khả năng đo lường mức độ đạt được CĐR.	- Văn bản/tài liệu hướng dẫn/quy định về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá người học bao gồm tất cả các khâu từ tuyển sinh đầu vào, quá trình đào tạo, thi/chấm luận văn tốt nghiệp*. - Bản mô tả CTĐT/đề cương chi tiết các môn học/học phần*. - Bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm/mẫu phiếu đánh giá khóa học/môn học, đề tài/dự án, luận văn, luận án, bài thi định kỳ/cuối kỳ/cuối khóa*. - Quy trình tổ chức đánh giá, thủ tục khiếu nại/phúc khảo. - Chứng chỉ/tài liệu minh chứng về kỹ năng kiểm tra/đánh giá của giảng viên (nếu có).
<b>TC 5.2.</b> 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.	ĐT	1. 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. 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) được thông báo công khai tới người học.	1. Có các tài liệu/hướng dẫn quy định cụ thể về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan trong các kỳ thi (tuyển sinh đầu vào, thi kết thúc học phần, thi tốt nghiệp; các hình thức/phương pháp thi/kiểm tra, đánh giá). 2. Các tài liệu/hướng dẫn quy định cụ thể về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan trong các kỳ thi được công bố	- Quy chế đào tạo/thi, kiểm tra, đánh giá*; - Mẫu phiếu đánh giá khóa học/môn học, học phần/ đề tài/dự án/luận văn, luận án/bài thi cuối kỳ/ cuối khóa... - Bản mô tả CTĐT/bản mô tả môn học/học phần*. - Sổ tay sinh viên*. - Trang thông tin điện tử của CSGD. - Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>công khai tới người học trước mỗi khóa học/kỳ học/học phần.</p> <p>3. 100% người học hiểu và nắm rõ các quy định về kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học.</p>	
<p><b>TC 5.3.</b> Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.</p>	<p>ĐL + ĐT</p>	<p>1. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng;</p> <p>2. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy.</p> <p>3. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo sự công bằng.</p>	<p>1. Giảng viên sử dụng tổ hợp các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học.</p> <p>2. Các tiêu chí kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học phân định rõ ràng mức độ đạt/không đạt nhằm đảm bảo độ tin cậy và độ giá trị.</p> <p>3. Tổ hợp các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế khoa học, được kiểm chứng nhằm hướng tới tính khách quan, công bằng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy chế đào tạo*.</li> <li>- Quy định về thi, kiểm tra/đánh giá*.</li> <li>- Quy trình xây dựng đề thi, đánh giá đề thi*.</li> <li>- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học/học phần*.</li> <li>- Sổ tay sinh viên.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD.</li> <li>- Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết về hiệu quả tổ hợp các phương pháp kiểm tra đánh giá được áp dụng trong CTĐT*.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của các bên liên quan (giảng viên, người học, cựu người học, cán bộ quản lý chương trình)*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn người học, cựu người học*.</li> </ul>
<p><b>TC 5.4.</b> Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập</p>	<p>ĐL+ ĐT</p>	<p>1. Người học được phản hồi kịp thời về kết quả đánh giá.</p> <p>2. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá người học được sử dụng để cải thiện việc học tập.</p>	<p>1. Có các quy định về việc phản hồi kết quả đánh giá của người học.</p> <p>2. Có quy định về phản hồi kết quả đánh giá được công bố công khai, đúng thời gian quy định đến giảng viên và người học để thực hiện và kiểm tra giám sát.</p> <p>3. 100% người học hài lòng về cách thức, thời gian phản hồi kết quả học tập.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy định về thi, kiểm tra đánh giá*.</li> <li>- Sổ tay sinh viên*.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD*.</li> <li>- Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết sau mỗi kỳ học/năm học.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của người học, cựu người học thông qua nhiều hình thức khác nhau*.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>4. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá được sử dụng để cải thiện việc học tập.</p> <p>5. Ít nhất 75% người học hài lòng về việc công bố, phản hồi kết quả học tập.</p>	
<b>TC 5.5.</b> Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.	ĐT	1. Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.	<p>1. Có các quy định, quy trình khiếu nại về kết quả học tập của người học và được công bố công khai.</p> <p>2. Người học được phổ biến đầy đủ các quy định, quy trình về khiếu nại kết quả học tập trước mỗi khóa học/kỳ học/học phần.</p> <p>3. Hằng năm, có không quá 2% số người học khiếu nại về kết quả học tập và được giải quyết kịp thời, thỏa đáng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản quy định về quy trình/thủ tục khiếu nại kết quả học tập*.</li> <li>- Sổ tay sinh viên*.</li> <li>- Trang thông tin điện tử của CSGD.</li> <li>- Sổ theo dõi việc khiếu nại/kết quả trả lời khiếu nại về kết quả học tập của người học*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn người học, cựu người học*.</li> </ul>
<b>Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên</b>				
<b>TC 6.1.</b> Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (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, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	ĐL + ĐT	<p>1. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo.</p> <p>2. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về nghiên cứu khoa học (NCKH).</p> <p>3. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về hoạt động phục vụ cộng đồng.</p>	<p>1. Có kế hoạch/quy hoạch tuyển dụng đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) để đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p> <p>2. Có kế hoạch/quy hoạch tuyển dụng đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên dựa trên chiến lược phát triển đội ngũ nhằm đáp ứng được yêu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p> <p>3. Có quy trình, tiêu chí rõ ràng,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch chiến lược của CSGD/khoa*.</li> <li>- Kế hoạch/quy hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Tiêu chuẩn tuyển dụng/bổ nhiệm*.</li> <li>- Phân tích nhu cầu đào tạo nâng cao trình độ của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Chế độ thi đua, khen thưởng.</li> <li>- Các chính sách nhân sự.</li> <li>- Sổ tay giảng viên.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>công khai và minh bạch về tuyển dụng, bổ nhiệm giảng viên, nghiên cứu viên.</p> <p>4. Có các quy định hiện hành về việc chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu đối với giảng viên, nghiên cứu viên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, nghiên cứu viên.</li> <li>- Hợp đồng lao động.</li> <li>- Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.</li> </ul>
<p><b>TC 6.2.</b> Tỷ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p>	<p>ĐL + ĐT</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tỷ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo.</li> <li>2. Tỷ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng NCKH.</li> <li>3. Tỷ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng các hoạt động phục vụ cộng đồng.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tỷ lệ giảng viên/người học của CTĐT đáp ứng yêu cầu quy định về xác định chỉ tiêu đào tạo trình độ đại học hiện hành.</li> <li>2. Khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được quy đổi theo giờ chuẩn và đo lường được.</li> <li>3. Có tài liệu/hướng dẫn chi tiết việc quy đổi khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên theo chuẩn.</li> <li>4. Có quy định về số giờ giảng/khối lượng công việc tiêu chuẩn/tối thiểu quy đổi đối với đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.</li> <li>5. Có quy định cụ thể về chất lượng công việc đối với đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Thông tin về cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và đội ngũ kế thừa*.</li> <li>- Tiêu chuẩn tuyển dụng.</li> <li>- Phân tích nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ.</li> <li>- Các chính sách nhân sự.</li> <li>- Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên.</li> <li>- Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố*.</li> <li>- Bảng thống kê các hoạt động NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>TC 6.3.</b> Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định.</li> <li>2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có các tài liệu/văn bản quy định về các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên để bổ nhiệm, điều chuyển.</li> <li>2. Có các văn bản quy định cụ thể về các tiêu chí bổ nhiệm đối với đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.</li> <li>3. Có tài liệu/văn bản quy định về các tiêu chí đánh giá năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên được thảo luận, thống nhất và được thông báo công khai.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (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,...)*.</li> <li>- Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và đội ngũ kế thừa.</li> <li>- Tiêu chuẩn, quy trình tuyển dụng*.</li> <li>- Các chính sách về nhân sự*.</li> <li>- Bản mô tả vị trí công việc*.</li> <li>- Hợp đồng lao động.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.</li> </ul>
<b>TC 6.4.</b> Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và được đánh giá.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định.</li> <li>2. Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đánh giá.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có các văn bản quy định về các tiêu chí xác định năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên (ví dụ: 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, kiểm tra đánh giá phù hợp đáp ứng yêu cầu CĐR; năng lực ứng dụng và sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học; năng lực giám sát và tự đánh giá chất lượng công việc; năng lực nghiên cứu và đóng góp cho cộng đồng).</li> <li>2. Có các văn bản hướng dẫn cụ thể về phương thức, quy trình đánh giá năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên.</li> <li>3. Văn bản/tài liệu quy định cụ thể</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiêu chuẩn tuyển dụng*.</li> <li>- Bản nhận xét/đánh giá trình độ/năng lực hằng năm của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Phân tích nhu cầu đào tạo của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ.</li> <li>- Các chính sách nhân sự.</li> <li>- Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên, nghiên cứu viên hằng năm*.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>về năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên được thảo luận và thống nhất sử dụng trong toàn CSGD.</p> <p>4. Có tài liệu về kết quả đánh giá năng lực hằng năm của giảng viên, nghiên cứu viên.</p>	
<p><b>TC 6.5.</b> Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.</p>	<p>ĐL + ĐT</p>	<p>1. Xác định được nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.</p> <p>2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.</p>	<p>1. Có nghiên cứu khảo sát/đánh giá nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.</p> <p>2. Có kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.</p> <p>3. Kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của giảng viên, nghiên cứu viên được xây dựng dựa trên yêu cầu của CTĐT, phù hợp với kế hoạch chiến lược phát triển của CSGD và được triển khai thực hiện.</p> <p>4. Có ít nhất 75% số giảng viên, nghiên cứu viên được đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ theo kế hoạch của CSGD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin về việc nghiên cứu khảo sát/đánh giá nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Danh sách đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ*.</li> <li>- Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và đội ngũ kế thừa.</li> <li>- Tiêu chuẩn tuyển dụng.</li> <li>- Các phân tích về nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Các chính sách về nhân sự.</li> <li>- Sổ tay giảng viên.</li> <li>- Bản mô tả vị trí công việc giảng viên, nghiên cứu viên.</li> <li>- Hồ sơ năng lực của giáo viên, nghiên cứu viên.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<p><b>TC 6.6.</b> Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p>	ĐT	<p>1. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực hỗ trợ cho đào tạo.</p> <p>2. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH.</p> <p>3. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p>	<p>1. Có quy trình, tiêu chí rõ ràng để đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên trong công tác giảng dạy, NCKH và phục vụ cộng đồng.</p> <p>2. Triển khai thực hiện quản trị theo kết quả công việc (ví dụ số lượng công trình NCKH, bài báo, các xuất bản...) và đánh giá kết quả công việc phải công khai, minh bạch.</p> <p>3. Tất cả giảng viên, nghiên cứu viên có kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ khối lượng, tiến độ, thời gian hoàn thành, các nguồn lực cần thiết... để thuận tiện cho việc theo dõi, giám sát tạo động lực hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.</p> <p>4. Tất cả giảng viên, nghiên cứu viên được tham gia vào xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc.</p> <p>5. Giảng viên, nghiên cứu viên hài lòng về kết quả đánh giá đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận của CSGD và các cấp có thẩm quyền.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống /cơ chế thi đua khen thưởng*.</li> <li>- Bản mô tả vị trí công việc*.</li> <li>- Các chính sách nhân sự.</li> <li>- Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm*.</li> <li>- Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên, nghiên cứu viên hằng năm*.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.</li> </ul>
<p><b>TC 6.7.</b> Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của</p>	ĐL + ĐT	<p>1. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên</p>	<p>1. Có văn bản quy định cụ thể về các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH mà giảng viên, nghiên</p>	<p>- Tài liệu/quy định cụ thể về các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên*.</p>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
giảng viên và nghiên cứu viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.		<p>được xác lập.</p> <p>2. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên được giám sát;</p> <p>3. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên được đối sánh để cải tiến chất lượng.</p>	<p>cứu viên phải thực hiện (ví dụ số lượng công trình NCKH, bài báo, tham dự hội thảo... theo định mức ứng với mỗi vị trí công việc khác nhau) theo quy định hiện hành.</p> <p>2. Số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH mà giảng viên, nghiên cứu viên phải thực hiện cần được thông báo công khai vào mỗi đầu năm học.</p> <p>3. Kết quả đánh giá về mức độ đáp ứng các yêu cầu về số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên được định kỳ rà soát, đối sánh, điều chỉnh nhằm cải tiến chất lượng.</p> <p>4. Có sự cải thiện về số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên sau mỗi lần đối sánh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sổ tay NCKH*.</li> <li>- Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, nghiên cứu viên.</li> <li>- Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm*.</li> <li>- Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên*.</li> <li>- Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên, nghiên cứu viên hằng năm*.</li> <li>- Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.</li> </ul>
<b>Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên</b>				
<b>TC 7.1.</b> 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, nghiên cứu khoa học và các hoạt	ĐT	<p>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.</p> <p>2. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về NCKH.</p>	<p>1. Có phân tích/dự báo nhu cầu về 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 nhằm đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p> <p>2. Có chính sách thu hút, tuyển dụng, phát triển đội ngũ nhân viên làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch, chiến lược phát triển nhân sự của CSGD/khoa/CTĐT*.</li> <li>- Đề án vị trí việc làm; quyết định phê duyệt đề án vị trí việc làm.</li> <li>- Bản mô tả công việc của nhân viên*.</li> <li>- Hồ sơ, lý lịch của của đội ngũ nhân viên*.</li> <li>- Danh sách đội ngũ nhân viên hỗ trợ (thống kê hằng năm trong giai đoạn đánh giá trong đó thể hiện rõ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, vị trí việc làm)*.</li> </ul>



Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
động phục vụ cộng đồng.		3. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu các hoạt động phục vụ cộng đồng.	tin và các dịch vụ hỗ trợ khác. 3. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên dựa trên phân tích/dự báo nhu cầu về 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. 4. Nhân viên làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin, và các dịch vụ hỗ trợ khác đủ về số lượng và đảm bảo về chất lượng đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	- Đánh giá/phản hồi của các bên liên quan về mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên*. - Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
<b>TC 7.2.</b> Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.	ĐT	1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định. 2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.	1. Có văn bản quy định về việc tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên. 2. 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. 3. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được phổ biến tới toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên và được công khai trên trang thông tin điện tử của CSGD.	- Văn bản quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên*. - Bản mô tả công việc của nhân viên*. - Sổ tay cho nhân viên. - Hồ sơ của đội ngũ nhân viên, các hợp đồng lao động; quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển. - Các kế hoạch/quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên*. - Kết quả phân tích/khảo sát nhu cầu và ý kiến góp ý của 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, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<b>TC 7.3.</b> Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.	ĐT+ĐL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định.</li> <li>2. Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tiêu chí đánh giá trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, đạo đức, trách nhiệm, kết quả thực hiện nhiệm vụ...).</li> <li>2. Xác định, phân loại được năng lực của đội ngũ nhân viên bao gồm năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, mức độ hoàn thành công việc và sự hài lòng của các bên liên quan.</li> <li>3. Có thực hiện việc đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tự đánh giá, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, người học đánh giá,...).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản/tài liệu quy định về quy trình, phương pháp, công cụ và tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên*.</li> <li>- Kế hoạch đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tự đánh giá, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, người học đánh giá, ...)*.</li> <li>- Các bản tự đánh giá, 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 nhân viên hằng năm*.</li> <li>- Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ nhân viên.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<b>TC 7.4.</b> 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	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định.</li> <li>2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có thực hiện việc xác định/đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.</li> <li>2. Có kế hoạch triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.</li> <li>3. Triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.</li> <li>4. Có phân bổ ngân sách dành cho</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên*.</li> <li>- Kế hoạch và kinh phí dành cho hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên*.</li> <li>- Các thông báo/bản đăng ký của nhân viên về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ*.</li> <li>- Các quyết định cử đi học, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ; các văn bằng chứng chỉ của nhân viên được cử đi học*.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên.	- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
<b>TC 7.5.</b> 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, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 hỗ trợ cho đào tạo.</li> <li>2. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH.</li> <li>3. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có hệ thống văn bản quy định về khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên và quy định về việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên, trong đó có cả các quy định về khen thưởng và công nhận.</li> <li>2. Có triển khai việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên dựa trên quy định về khối lượng công việc cụ thể đã xác định và phân công.</li> <li>3. Tất cả nhân viên có kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ khối lượng, tiến độ, thời gian hoàn thành, các nguồn lực cần thiết... để thuận tiện cho việc theo dõi, giám sát tạo động lực hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.</li> <li>4. 100% nhân viên được tham gia xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng quy định đánh giá hiệu quả công việc.</li> <li>5. Nhân viên hài lòng về việc quản trị theo kết quả công việc đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận của CSGD và các cấp có thẩm quyền.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống văn bản quy định về theo dõi, giám sát, đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên*.</li> <li>- Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống /cơ chế thi đua khen thưởng*.</li> <li>- Bản mô tả vị trí công việc*.</li> <li>- Các chính sách nhân sự.</li> <li>- Các báo cáo/biên bản/hệ thống thông tin theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>Tiêu chuẩn 8: Người học và hoạt động hỗ trợ người học</b>				
<b>TC 8.1.</b> Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật.	ĐT+ĐL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng.</li> <li>2. Chính sách tuyển sinh được công bố công khai.</li> <li>3. Chính sách tuyển sinh được cập nhật.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có chính sách/quy định về tuyển sinh rõ ràng, đầy đủ, chi tiết.</li> <li>2. Công bố công khai chính sách tuyển sinh (đối tượng, quy trình thi/xét tuyển, đánh giá đầu vào; đối tượng thi tuyển, xét tuyển; đối tượng ưu tiên, v.v).</li> <li>3. Chính sách tuyển sinh được cập nhật hằng năm.</li> <li>4. Chính sách tuyển sinh được xây dựng theo đúng các quy định hiện hành, có sự góp ý của các bên liên quan và phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề án tuyển sinh hằng năm*.</li> <li>- Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyển sinh*.</li> <li>- Các thông báo/kế hoạch tuyển sinh, tờ rơi, trang thông tin điện tử của CSGD/khoa*.</li> <li>- Phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực (phù hợp với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế xã hội của địa phương)*.</li> <li>- Dữ liệu về ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng chính sách tuyển sinh*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<b>TC 8.2.</b> Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá.	ĐT+ĐL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng.</li> <li>2. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được đánh giá.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có quy trình xây dựng tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học trên cơ sở góp ý của các bên liên quan.</li> <li>2. Có tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học rõ ràng.</li> <li>3. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được rà soát, đánh giá hằng năm.</li> <li>4. Có ý kiến phản hồi của các bên liên quan về tiêu chí và phương pháp tuyển chọn đầu vào.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề án tuyển sinh hằng năm*.</li> <li>- Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyển sinh*.</li> <li>- Phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực (phù hợp với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế xã hội của địa phương)*.</li> <li>- Dữ liệu về ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học*.</li> <li>- Văn bản quy định về quy trình xây dựng tiêu chí, phương pháp tuyển chọn người học*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>TC 8.3.</b> 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 người học.	ĐL + ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện.</li> <li>2. Có hệ thống giám sát phù hợp về kết quả học tập và khối lượng học tập của người học.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có bộ phận/cán bộ chuyên trách được phân công giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học, cảnh báo học vụ.</li> <li>2. Có quy trình giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học.</li> <li>3. Có sự phân bổ hợp lý khối lượng học tập đảm bảo người có học lực trung bình hoàn thành CTĐT đúng thời hạn.</li> <li>4. Có cơ sở dữ liệu theo dõi sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ, thôi học, tốt nghiệp.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy chế/quy định đào tạo*.</li> <li>- Văn bản quy định về CTĐT được phê duyệt trong đó quy định rõ khối lượng học tập của người học*.</li> <li>- Hệ thống quản lý theo học chế tín chỉ*.</li> <li>- Dữ liệu về kết quả học tập của người học*.</li> <li>- Các báo cáo và phản hồi về kết quả, tiến độ học tập và rèn luyện của người học*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<b>TC 8.4.</b> 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 người học.	ĐL+ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 việc học tập của người học.</li> <li>2. 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 khả năng có việc làm của người học.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có 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 để cải thiện việc học tập của người học.</li> <li>2. Có đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn việc làm của người học.</li> <li>3. Có quy trình/kế hoạch và thực hiện triển khai 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 của người học.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các 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 để cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học*.</li> <li>- Các quy định về tư vấn học tập, việc làm, hoạt động hỗ trợ người học*.</li> <li>- Danh sách người học tham gia vào các câu lạc bộ, các nhóm nghiên cứu, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi, ...</li> <li>- Danh sách, quyết định thành lập các câu lạc bộ, hội nhóm, ...</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>4. Có quy trình/kế hoạch và các nguồn lực để thực hiện triển khai các hoạt động hỗ trợ việc làm cho người học (liên hệ thực tập thực tế; trao đổi, hợp tác với doanh nghiệp, nhà sử dụng lao động; tăng cường kỹ năng mềm, v.v).</p> <p>5. Người học, người tốt nghiệp hài lòng về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các kế hoạch, báo cáo hằng năm, hình ảnh minh chứng có tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho người học.</li> <li>- 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*.</li> <li>- Phản hồi của người học về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<p><b>TC 8.5.</b> 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.</p>	ĐT	<p>1. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đào tạo.</p> <p>2. Môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động NCKH.</p> <p>3. Môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan tạo sự thoải mái cho người học.</p>	<p>1. Có môi trường làm việc thân thiện, tạo không khí thoải mái, để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu.</p> <p>2. Khu hiệu bộ, giảng đường, các phòng/khoa,... ký túc xá được bố trí khoa học, thuận lợi cho công tác giảng dạy, học tập và NCKH của CTĐT.</p> <p>3. Cảnh quan sư phạm của CSGD/khoa sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh, an toàn, tạo sự thoải mái cho tất cả các đối tượng trong toàn CSGD.</p> <p>4. Có khảo sát/lấy ý kiến người học và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của CSGD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sơ đồ bố trí khu hiệu bộ, giảng đường, các phòng/khoa, hội trường, thư viện, khu thực hành, thực tập... ký túc xá*.</li> <li>- Dữ liệu về y tế học đường*.</li> <li>- Các bảng/biên phổ biến nội quy/quy tắc ứng xử trong CSGD*.</li> <li>- Biên bản kiểm tra/nghiệm thu về phòng cháy chữa cháy, an toàn học đường/an toàn vệ sinh thực phẩm*.</li> <li>- Dữ liệu phản hồi của người học và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của CSGD*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị</b>				
<b>TC 9.1.</b> 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.	ĐL + ĐT	<p>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.</p> <p>2. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ việc nghiên cứu.</p>	<p>1. Có đủ hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo theo quy định hiện hành.</p> <p>2. Hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng có đầy đủ trang thiết bị (bao gồm cả hệ thống chiếu sáng, thông gió, an toàn...) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>3. Có thực hiện lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sơ đồ hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng*.</li> <li>- Danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị...; sổ theo dõi tình trạng hoạt động, sử dụng...*.</li> <li>- Kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị. Ngân sách của CSGD dành cho đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị*.</li> <li>- Kết quả phản hồi của người học và cán bộ, giảng viên, nhân viên về hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng*.</li> <li>- Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<p><b>TC.9.2.</b> Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p>	<p>ĐL + ĐT</p>	<p>1. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 2. Thư viện và các nguồn học liệu được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p>	<p>1. Có thư viện, nguồn học liệu, phòng đọc; hệ thống thư viện, các phòng tư liệu, phòng đọc có sự kết nối để phục vụ hiệu quả. 2. Thư viện, phòng đọc được trang bị đầy đủ các trang thiết bị để hoạt động (chỗ ngồi, bàn ghế, máy tính/thiết bị, phần mềm tra cứu, thiết bị in ấn, nội quy/quy định/hướng dẫn, v.v). 3. Thư viện cung cấp đầy đủ giáo trình, tài liệu, sách tham khảo (bản cứng/bản mềm) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 4. Các tài liệu, học liệu (bản in và điện tử) được cập nhật đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu. 5. Có dữ liệu theo dõi về hoạt động của thư viện và các nguồn học liệu để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 6. Có lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về thư viện và các nguồn học liệu phục vụ đào tạo và nghiên cứu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sơ đồ bố trí thư viện*.</li> <li>- Thống kê danh mục sách, giáo trình, tài liệu, học liệu phục vụ CTĐT*.</li> <li>- Đề cương chi tiết môn học/học phần*.</li> <li>- Hệ thống hướng dẫn, quy định của thư viện; hệ thống theo dõi việc sử dụng tài liệu của thư viện*.</li> <li>- Báo cáo kết quả khảo sát/đánh giá phản hồi của người học, cán bộ, giảng viên về các nguồn học liệu và chất lượng phục vụ của thư viện*.</li> <li>- 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,...)*.</li> <li>- Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>



Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>TC 9.3.</b> 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.	ĐL + ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</li> <li>Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo đủ phòng thí nghiệm, thực hành để phục vụ đào tạo và nghiên cứu.</li> <li>Phòng thí nghiệm, thực hành được trang bị đầy đủ các thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</li> <li>Đảm bảo các trang thiết bị trong phòng thí nghiệm, phòng thực hành được cập nhật và duy tu, bảo dưỡng để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu.</li> <li>Có cán bộ phụ trách phòng thí nghiệm, thực hành; có hồ sơ theo dõi, quản lý việc sử dụng các trang thiết bị; có đánh giá hiệu quả sử dụng.</li> <li>Có lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về mức độ đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu của phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sơ đồ thiết kế phòng thí nghiệm, phòng thực hành*.</li> <li>Thống kê danh mục trang thiết bị của phòng thí nghiệm, thực hành phục vụ đào tạo và NCKH (theo đề cương nghiên cứu hoặc đề cương học phần)*.</li> <li>Tài liệu hướng dẫn, quy định của phòng thí nghiệm, thực hành.</li> <li>Nhật ký sử dụng trang thiết bị, tần suất sử dụng, thời gian hoạt động/không hoạt động, số giờ vận hành*.</li> <li>Các văn bản đề xuất sửa chữa, cập nhật, duy tu, bảo dưỡng thiết bị thí nghiệm, thực hành*.</li> <li>Các chứng từ thanh toán, biên bản bàn giao, nghiệm thu thiết bị phòng thí nghiệm, thực hành*.</li> <li>Dữ liệu phản hồi của người học và các bên liên quan về phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị*.</li> <li>Báo cáo kết quả khảo sát/đánh giá, phản hồi về chất lượng phục vụ của phòng thực hành, thí nghiệm.</li> <li>Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài..</li> </ul>
<b>TC 9.4.</b> Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ	ĐL + ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</li> <li>Hệ thống công nghệ thông</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Có hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và các hệ mạng truyền thông, phòng họp trực tuyến, trang thông tin điện tử,...) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thống kê hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và các hệ mạng truyền thông, phòng họp và thiết bị trực tuyến, trang thông tin điện tử ...*.</li> <li>Sổ sách theo dõi việc vận hành và bảo trì phòng máy tính, phần cứng, phần mềm và</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.		tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	<p>1. nghiên cứu.</p> <p>2. Hệ thống công nghệ thông tin hoạt động hiệu quả để cung cấp và chia sẻ các dữ liệu, thông tin và tri thức nhằm hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>3. Hệ thống công nghệ thông tin được duy tu, bảo dưỡng và cập nhật kịp thời để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>4. Có lấy ý kiến phản hồi của người học 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.</p>	<p>các hệ mạng truyền thông, phòng họp trực tuyến, trang thông tin điện tử ...*.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các văn bản đề xuất nhu cầu; các kế hoạch, dự toán, hóa đơn thanh quyết toán các khoản đầu tư cho hệ thống công nghệ thông tin*.</li> <li>- Dữ liệu phản hồi của người học và các bên liên quan về mức độ đáp ứng nhu cầu của hệ thống công nghệ thông tin (đặc biệt các tiêu chí về tốc độ, dung lượng, giao diện sử dụng của thiết bị trong hệ thống)*.</li> <li>- Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<b>TC 9.5.</b> 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.	ĐL + ĐT	<p>1. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định trong đó có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật.</p> <p>2. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.</p>	<p>1. Có quy định các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn (bao gồm môi trường tự nhiên và môi trường xã hội) được xác định trên cơ sở quy chuẩn của các Bộ, ngành liên quan (có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật).</p> <p>2. Các quy định/tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được triển khai thực hiện (áp dụng trong quá trình thiết kế, xây dựng cơ sở hạ tầng, đầu tư/bố trí các trang thiết bị, dịch vụ ăn uống...).</p> <p>3. Có lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các văn bản/chính sách quy định/hướng dẫn về môi trường, an toàn, sức khỏe trong CSGD của các Bộ/ngành liên quan*.</li> <li>- Các văn bản quy định các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn do CSGD ban hành*.</li> <li>- 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 và trong giai đoạn đánh giá*.</li> <li>- Các báo cáo tổng kết/sơ kết đánh giá việc thực hiện tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn....</li> <li>- Dữ liệu phản hồi của người học và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe, an</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
				toàn (đặc biệt các phản hồi từ người học khuyết tật)*. - Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
<b>Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng</b>				
<b>TC 10.1.</b> 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 dạy học.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế CTDH.</li> <li>Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để phát triển CTDH.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan (gồm chuyên gia, cán bộ quản lý, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên, người học, đại diện của các tổ chức xã hội - nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động và người học đã tốt nghiệp).</li> <li>Hệ thống thu thập thông tin phản hồi hoạt động hiệu quả đảm bảo thu thập đầy đủ các dữ liệu cần thiết, có tính khoa học, độ tin cậy làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTDH.</li> <li>Cơ sở dữ liệu phản hồi được lựa chọn, xử lý làm căn cứ thiết kế, xây dựng, điều chỉnh và phát triển CTDH.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Văn bản giao nhiệm vụ/quy trình thực hiện thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để xây dựng và phát triển CTDH*.</li> <li>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*.</li> <li>Các báo cáo/biên bản/kết luận thu được từ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều tra theo dấu vết,....</li> <li>Các văn bản/tài liệu về điều chỉnh/thẩm định kèm theo các phiên bản cũ và mới của CTĐT, CTDH trong giai đoạn đánh giá*.</li> <li>Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá*.</li> </ul>
<b>TC 10.2.</b> Việc thiết kế và phát triển chương trình dạy học được thiết lập, được đánh giá và cải tiến.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập.</li> <li>Việc thiết kế và phát triển CTDH được đánh giá.</li> <li>Việc thiết kế và phát triển CTDH học được cải tiến.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Có quy trình thiết kế và phát triển CTDH (mục tiêu, CĐR, tổ chức thực hiện, đánh giá, cải tiến chất lượng; các hướng phát triển chương trình, đối sánh trong nước, quốc tế...).</li> <li>Thực hiện rà soát, đánh giá việc thiết kế và phát triển CTDH.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Văn bản quy định về quy trình thiết kế và phát triển CTDH*.</li> <li>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*.</li> <li>Các báo cáo/biên bản/kết luận thu được từ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			3. Thực hiện việc cải tiến quy trình thiết kế và phát triển CTDH. 4. Có lấy ý kiến phản hồi của giảng viên và các bên liên quan về quy trình thiết kế và phát triển CTDH.	tra theo dấu vết,... phản hồi về CTDH và môn học/học phần. - Các biên bản đánh giá/rà soát/cải tiến/thẩm định quy trình thiết kế, phát triển CTDH*. - Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
<b>TC 10.3.</b> 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 chuẩn đầu ra.	ĐL + ĐT	1. Quá trình dạy và học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR. 2. Quá trình 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.	1. Có quy định về việc rà soát, đánh giá quá trình dạy và học. 2. Có quy định về việc rà soát, đánh giá kết quả học tập của người học. 3. Thường xuyên rà soát, đánh giá quá trình dạy và học và kết quả học tập của người học để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR. 4. Có lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, người học và các bên liên quan về quá trình dạy - học và đánh giá kết quả học tập của người học.	- 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*. - 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 CDR*. - Dữ liệu phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy - học và kết quả học tập*. - Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
<b>TC 10.4.</b> Các kết quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.	ĐL + ĐT	1. Các kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.	1. Có các đề tài NCKH liên quan đến việc dạy và học. 2. Các kết quả NCKH được áp dụng/chuyên tải thành nội dung/chuyên đề giảng dạy trong CTDH. 3. Có sử dụng các kết quả NCKH để cải tiến hoạt động giảng dạy của giảng viên và hoạt động học tập của người học.	- Hồ sơ các đề tài NCKH*. - Sản phẩm các đề tài NCKH*. - Các hội nghị, hội thảo, sáng kiến kinh nghiệm v.v để phổ biến, áp dụng kết quả NCKH*. - Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>TC 10.5.</b> 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.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. 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 cải tiến.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác.</li> <li>2. Có thực hiện việc giám sát, đánh giá tính hiệu quả của các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác (tư vấn người học, công tác sinh viên, các hoạt động đoàn thể, hoạt động ngoại khóa,...).</li> <li>3. Có thực hiện cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*.</li> <li>- Dữ liệu giám sát, phiếu đánh giá, báo cáo kết quả khảo sát/đánh giá các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*.</li> <li>- 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*.</li> <li>- Thông tin về kết quả cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<b>TC 10.6.</b> Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến.	ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống.</li> <li>2. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá và cải tiến.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có quy định cụ thể về cơ chế phản hồi của các bên liên quan.</li> <li>2. Việc thu thập, lựa chọn, xử lý và sử dụng thông tin phản hồi được thực hiện đúng trình tự, khoa học. Phương pháp sử dụng đa dạng, các công cụ sử dụng có độ tin cậy, đối sánh được ý kiến của các bên liên quan.</li> <li>3. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá (tính hệ thống, tin cậy, hiệu quả) và cải tiến.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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*.</li> <li>- 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*.</li> <li>- Các báo cáo khảo sát kết quả thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan.</li> <li>- Các biên bản/kết luận về việc sử dụng kết quả đánh giá để điều chỉnh CTĐT, điều chỉnh hoạt động dạy - học, hoạt động hỗ trợ và các hoạt động cải tiến chất lượng khác*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
				các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
<b>Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra</b>				
<b>TC 11.1.</b> Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	ĐL + ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập.</li> <li>2. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được giám sát.</li> <li>3. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có bộ phận, quy trình/công cụ để theo dõi, cập nhật danh sách, tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp.</li> <li>2. Thực hiện thống kê danh sách, tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp hằng năm trong giai đoạn đánh giá.</li> <li>3. Thực hiện tìm hiểu, phân tích nguyên nhân thôi học, đề xuất các biện pháp giảm thiểu tỉ lệ thôi học.</li> <li>4) Đối sánh, phân tích nguyên nhân giảm tỉ lệ tốt nghiệp, đề xuất các biện pháp khả thi để hỗ trợ người học tốt nghiệp hiệu quả.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách giám sát tỉ lệ thôi học/tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình/trang bị công cụ thực hiện giám sát tỉ lệ thôi học/tốt nghiệp*.</li> <li>- Cơ sở dữ liệu về người học trong đó có số liệu thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết, đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của người học trong 5 năm của chu kỳ đánh giá bao gồm: năm nhập học, tổng số người học nhập học, số người học tốt nghiệp trước hạn, đúng hạn, quá hạn (hạn được hiểu là thời gian quy định của khóa học), số người học thôi học sau 1, 2, 3, 4 năm*.</li> <li>- Sổ tay nghiệp vụ tìm hiểu, phân tích nguyên nhân thôi học, chậm tốt nghiệp; nhật ký tư vấn cho người học sau khi thôi học*.</li> <li>- Đối sánh trong nước và quốc tế về tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của người học tham gia CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
<b>TC II.2.</b> Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	ĐL + ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập.</li> <li>2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được giám sát.</li> <li>3. Thời gian tốt nghiệp trung bình được đối sánh để cải tiến chất lượng.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có bộ phận, quy trình để theo dõi/thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình của khóa học hoặc nhiều khóa học trong cùng CTĐT.</li> <li>2. Thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình trong cùng CTĐT đối với tất cả các hệ/hình thức đào tạo trong giai đoạn đánh giá.</li> <li>3. Tìm hiểu, phân tích nguyên nhân người học tốt nghiệp muộn để đề xuất các biện pháp hỗ trợ người học giảm tối đa thời lượng học tập.</li> <li>4. Có tổ chức tổng kết/đánh giá hiệu quả các biện pháp hỗ trợ người học rút ngắn thời gian tốt nghiệp.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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*.</li> <li>- Cơ sở dữ liệu về người học trong đó có số liệu thống kê/theo dõi, báo cáo tổng kết tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của người học trong 5 năm của chu kỳ đánh giá*.</li> <li>- Sổ tay nghiệp vụ/tài liệu tìm hiểu, phân tích nguyên nhân chậm tốt nghiệp; nhật ký tư vấn/hỗ trợ người học rút ngắn thời gian tốt nghiệp*.</li> <li>- Đối sánh trong nước và quốc tế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học trong cùng một CTĐT, hình thức đào tạo; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học trong cùng CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<b>TC II.3.</b> Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	ĐL + ĐT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập.</li> <li>2. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được giám sát.</li> <li>3. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Có bộ phận/quy trình thống kê/lưu trữ danh sách người học tốt nghiệp có việc làm, vị trí việc làm, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác trong thời gian đánh giá.</li> <li>2. Có số liệu tin cậy về tỉ lệ người học có việc làm trong vòng 6 tháng hoặc 12 tháng sau khi tốt nghiệp.</li> <li>3. Tổ chức thực hiện đối sánh tỉ lệ người tốt nghiệp có việc làm giữa</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách theo dõi, liên hệ với người tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình thực hiện/kinh phí sử dụng cho hoạt động hỗ trợ người tốt nghiệp chưa có việc làm*.</li> <li>- Cơ sở dữ liệu về người 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 5 khóa tốt</li> </ul>

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>các CTĐT trong CSGD với cùng hình thức đào tạo, đối sánh cùng ngành/chuyên ngành đào tạo trong nước/quốc tế.</p> <p>4. Tổ chức thảo luận, phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục; thực hiện các phương án hỗ trợ người tốt nghiệp có việc làm.</p>	<p>nghiệp trong giai đoạn đánh giá)*.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sổ tay nghiệp vụ tìm hiểu, phân tích nguyên nhân người tốt nghiệp chưa tìm được việc làm; nhật ký tư vấn/hỗ trợ người tốt nghiệp có việc làm*.</li> <li>- Dữ liệu đối sánh trong CSGD, trong nước/quốc tế về tỉ lệ có việc làm của người tốt nghiệp; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về việc làm*.</li> <li>- 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*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<p><b>TC 11.4.</b> Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.</p>	<p>ĐL + ĐT</p>	<p>1. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập.</p> <p>2. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được giám sát.</p> <p>3. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được đối sánh để cải tiến chất lượng.</p>	<p>1. Có kế hoạch/chiến lược phát triển khoa học công nghệ trong đó xác lập được các loại hình nghiên cứu (cơ bản, ứng dụng, xã hội) và số lượng các hoạt động NCKH cho người học tương thích với mục tiêu, sứ mạng, tầm nhìn và CĐR của CTĐT trong CSGD.</p> <p>2. Có hệ thống theo dõi, giám sát loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của người học (các quy định/hướng dẫn đề tài nghiên cứu, nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH của người học; hồ sơ theo dõi tiến độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch/chiến lược NCKH của người học*.</li> <li>- Thống kê, đánh giá các hoạt động NCKH của người học trong giai đoạn đánh giá*.</li> <li>- Dữ liệu về nguồn thu/chi tài chính dành cho các hoạt động NCKH của người học trong giai đoạn đánh giá*.</li> <li>- Dữ liệu về việc tổ chức các hội nghị tổng kết, báo cáo kết quả NCKH của người học trong đó thể hiện được các đề xuất NCKH phù hợp với bối cảnh, mục tiêu, tầm nhìn, sứ mạng của CSGD*.</li> <li>- Đối sánh trong nước và quốc tế về loại hình nghiên cứu và số lượng các hoạt động NCKH của người học thuộc các CTĐT</li> </ul>



Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Phân loại tiêu chí	Yêu cầu (chỉ báo)	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Nguồn minh chứng
			<p>hỗ trợ, công bố,...).</p> <p>3. Có thực hiện việc đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học giữa các CTĐT trong cùng CSGD, giữa các CSGD khác nhau.</p> <p>4. Có các đề xuất/đầu tư NCKH phù hợp với xu thế phát triển của thời đại, phù hợp với khả năng của người học.</p>	<p>tương ứng.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>
<p><b>TC 11.5.</b> Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.</p>	<p>ĐL + ĐT</p>	<p>1. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập.</p> <p>2. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được giám sát.</p> <p>3. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được đối sánh để cải tiến chất lượng.</p>	<p>1. Có bộ phận, quy trình, công cụ, phương pháp triển khai/tiếp nhận phản hồi từ các bên liên quan (cán bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, người học, người tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động...).</p> <p>2. Có phương pháp/công cụ giám sát khách quan việc thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan.</p> <p>3. Triển khai các hoạt động để khảo sát, tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các bên liên quan.</p> <p>4. Khai thác, xử lý và sử dụng các thông tin phản hồi của các bên liên quan, thực hiện việc đối sánh làm cơ sở để cải tiến chất lượng đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách thực hiện khảo sát, tiếp nhận thông tin phản hồi từ các bên liên quan*.</li> <li>- Các quy định về quy trình/phương pháp, công cụ và tiêu chí đo lường sự hài lòng của các bên liên quan (người học, cựu người học, giảng viên, nghiên cứu viên, nhà sử dụng lao động, nhân viên, cán bộ quản lý)*.</li> <li>- 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*.</li> <li>- Các quyết định/tài liệu liên quan đến việc đầu tư của CSGD thể hiện sự cải tiến chất lượng CTĐT, NCKH và phục vụ cộng đồng dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan*.</li> <li>- Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.</li> </ul>

*Ghi chú:*

- *Phân loại tiêu chí: DT (định tính); DL (định lượng);*
- *Minh chứng có dấu \* là cần có trong quá trình đánh giá;*
- *Về nguyên tắc, để chứng minh cho một việc (qua mốc chuẩn tham chiếu) đã được thực hiện hằng năm trong cả 5 năm của chu kỳ đánh giá, CSGD cần tập hợp đủ minh chứng ở cả 5 năm. Tuy nhiên, để đánh giá tiêu chí đạt mức 4: năm 2018 chỉ cần có minh chứng của 2 năm; năm 2019 cần có minh chứng của 3 năm; năm 2020 cần có minh chứng của 4 năm; từ năm 2021 cần có đủ minh chứng của 5 năm.*

**CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**