

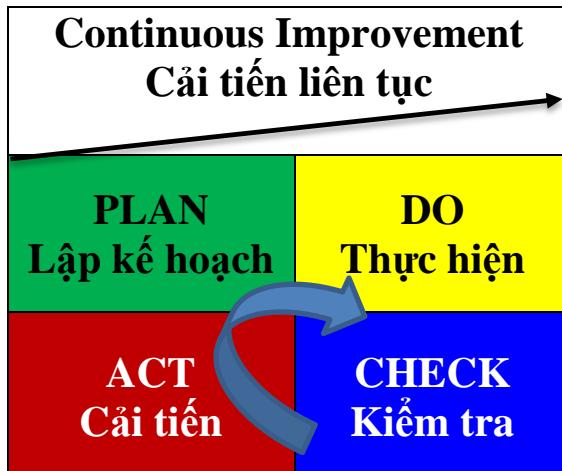
BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

-----OOO-----



SỔ TAY  
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Ban hành kèm theo Quyết định số 2769 ngày 31/12/2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên

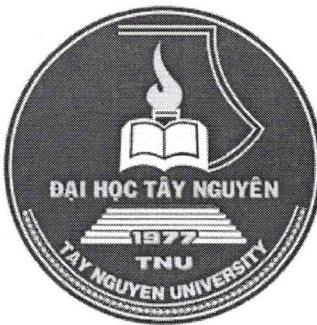


Đắk Lăk, tháng 12/2020



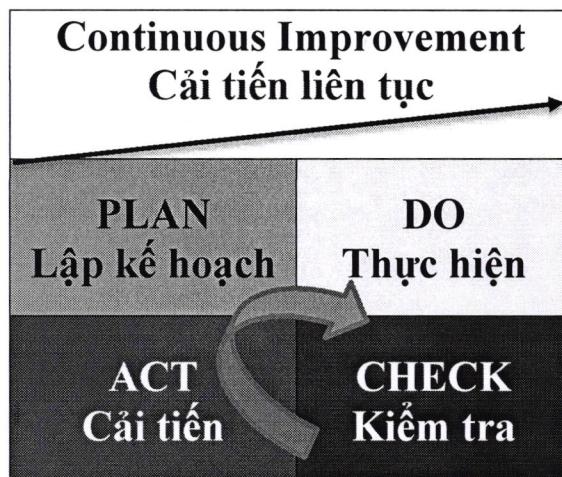
BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

-----000-----



## SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Ban hành kèm theo Quyết định số 2769 ngày 31/12/2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên



Đăk Lăk, tháng 12/2020

## MỤC LỤC

GIỚI THIỆU CHUNG .....	1
<b>Chương I: KHÁI QUÁT VỀ TRƯỜNG</b> .....	<b>2</b>
1.1. Lịch sử phát triển.....	2
1.2. Triết lý giáo dục .....	2
1.3. Sứ mạng, Tầm nhìn và Giá trị cốt lõi .....	2
1.4. Mục tiêu chiến lược.....	3
1.5. Cơ cấu tổ chức.....	3
1.6. Tóm tắt thành tích đạt được .....	4
<b>Chương II: HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG</b> .....	<b>4</b>
2.1. Cơ sở pháp lý.....	4
2.2. Chính sách bảo đảm chất lượng .....	4
2.3. Phòng Quản lý chất lượng.....	5
2.4. Mô hình bảo đảm chất lượng bên trong .....	6
2.5. Công cụ giám sát .....	7
2.6. Điều kiện bảo đảm chất lượng .....	8
2.7. Phạm vi áp dụng của hệ thống bảo đảm chất lượng.....	9
<b>Chương III: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO</b> .....	<b>9</b>
3.1. Trách nhiệm chung.....	9
3.2. Trách nhiệm của Lãnh đạo Trường.....	9
3.3. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Trường .....	9
<b>Chương IV: BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG VỀ NGUỒN LỰC</b> .....	<b>11</b>
4.1. Nguồn nhân lực .....	11
4.2. Tài chính và quản lý tài chính .....	11
4.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học.....	11
4.4. Thư viện và phục vụ người học.....	12
4.5. Thông tin nội bộ .....	12
<b>Chương V: CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG</b> .....	<b>12</b>
5.1. Quy trình bảo đảm chất lượng giáo dục .....	12
5.2. Hoạt động đào tạo .....	13
5.3. Hoạt động nghiên cứu khoa học và công nghệ .....	13

5.4. Hợp tác quốc tế.....	14
5.5. Công tác sinh viên và hỗ trợ người học .....	14
5.6. Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.....	15
<b>Chương VI: CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG .....</b>	<b>16</b>
6.1. Giám sát và đánh giá quá trình học tập của người học .....	16
6.2. Giám sát và đánh giá về hoạt động đào tạo, phục vụ, hỗ trợ người học .....	16
6.3. Đánh giá kết quả nghiên cứu khoa học .....	18
6.4. Đánh giá các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.....	18
6.5. Đánh giá hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong .....	19
<b>Chương VII: CÔNG CỤ BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG .....</b>	<b>19</b>
7.1. Phân tích SWOT.....	19
7.2. Đánh giá ngoài .....	20
7.3. Hệ thống thông tin.....	20
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>21</b>

## **DANH MỤC VIẾT TẮT**

<b>TT</b>	<b>Tù viết tắt</b>	<b>Nội dung</b>
1.	BĐCL	Bảo đảm chất lượng
2.	BGH	Ban Giám hiệu
3.	CSGD	Cơ sở giáo dục
4.	CTĐT	Chương trình đào tạo
5.	CTSV	Công tác sinh viên
6.	CSVC	Cơ sở vật chất
7.	ĐHTN	Đại học Tây Nguyên
8.	ĐTĐH	Đào tạo đại học
9.	GDĐT	Giáo dục và Đào tạo
10.	KHQHQT	Khoa học và Quan hệ quốc tế
11.	KNPVCĐ	Kết nối và phục vụ cộng đồng
12.	NCKH	Nghiên cứu khoa học
13.	NCS	Nghiên cứu sinh
14.	PVCĐ	Phục vụ cộng đồng
15.	QHQT	Quan hệ quốc tế
16.	QLCL	Quản lý chất lượng
17.	SV	Sinh viên
18.	VCNLĐ	Viên chức – người lao động

## **GIỚI THIỆU CHUNG**

Công tác bảo đảm chất lượng giáo dục hiện nay đang trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong hoạt động của các cơ sở giáo dục đại học.

Hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục không những giúp cho mỗi đơn vị trong Trường cải tiến liên tục về mặt chất lượng mà còn giúp khẳng định uy tín, thương hiệu của Nhà trường đối với người học, giảng viên, phụ huynh, các đơn vị sử dụng lao động, xã hội và các bên liên quan khác.

Trường Đại học Tây Nguyên đặt ra tầm nhìn đến năm 2030 là một trường đại học đa lĩnh vực, có uy tín, chất lượng; là trung tâm nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ mang tầm quốc gia trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, nông - lâm nghiệp, môi trường, kinh tế, tự nhiên và xã hội; bảo đảm cho người học sau khi tốt nghiệp có trình độ và kỹ năng đáp ứng nhu cầu nhân lực của xã hội.

Để đạt được các mục tiêu trên, một trong những nhiệm vụ quan trọng của Nhà trường là phải xây dựng được một hệ thống bảo đảm chất lượng bền vững, có văn hóa chất lượng hiện đại, để từ đó Trường có thể tiến tới việc tự chủ và đáp ứng được đầy đủ trách nhiệm đối với xã hội. Mọi hoạt động bảo đảm chất lượng trong Trường đều được thực hiện dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong.

Việc biên soạn Sổ tay bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên nhằm hoàn thiện và cải tiến hệ thống Bảo đảm chất lượng bên trong, đồng thời phổ biến các nội dung, các quy trình của hệ thống đến toàn thể viên chức, người lao động, người học,...

Ban soạn thảo Sổ tay Bảo đảm chất lượng giáo dục rất mong nhận được góp ý của các đơn vị, viên chức, người lao động, người học,.. để cuốn Sổ tay được tiếp tục hoàn thiện trong các đợt rà soát, cải tiến chất lượng và phát hành lần sau.

Mọi ý kiến đóng góp liên quan đến hình thức, nội dung xin vui lòng gửi về phòng Quản lý chất lượng theo địa chỉ pqlcl@ttn.edu.vn.

Trân trọng.

BAN SOẠN THẢO

## Chương I: KHÁI QUÁT VỀ TRƯỜNG

### 1.1. Lịch sử phát triển

Trường Đại học Tây Nguyên được thành lập năm 1977 theo Quyết định số 298/CP ngày 11/11/1977 của Hội đồng Chính phủ. Khi mới thành lập, Trường Đại học Tây Nguyên chỉ có 06 bộ phận đảm nhiệm các công tác về Đảng, tổ chức, tuyển sinh, tài vụ, cơ sở vật chất và 04 khoa chuyên môn với 06 ngành đào tạo (Chăn nuôi thú y, Lâm sinh, Trồng trọt, Sư phạm Toán, Sư phạm Văn và Y đa khoa) với đội ngũ 98 cán bộ, giảng viên và 215 người học; cơ sở vật chất còn nghèo nàn, chưa có hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.

Giai đoạn 1979-1985: Cơ cấu Nhà trường gồm 06 phòng ban chức năng, 04 khoa chuyên môn và bộ môn trực thuộc với đội ngũ 236 người (trong đó 136 giảng viên) vào năm 1980, 334 người (140 giảng viên) vào năm 1985 và tuyển sinh được 180 SV/năm. Các đề tài nghiên cứu trong giai đoạn này tính thực tiễn cao, tập trung vào nghiên cứu đặc điểm con người, điều kiện tự nhiên, tiềm năng kinh tế của các tỉnh Tây Nguyên,...góp phần làm căn cứ khoa học cho việc hoạch định chính sách phát triển kinh tế xã hội vùng Tây Nguyên; nghiên cứu khoa học luôn gắn với chuyển giao kỹ thuật, như đề tài “Nghiên cứu sản xuất thuốc tăng trọng SMG” được các cơ sở sản xuất đặt hàng.

Giai đoạn 1986-2001: Cơ cấu Nhà trường gồm có 04 phòng chức năng, 05 khoa đào tạo và 01 bộ môn. Chương trình đào tạo được thực hiện từ 4 đến 4,5 năm đổi với cử nhân sư phạm, kỹ sư các ngành và 06 năm đổi với bác sĩ đa khoa.

Giai đoạn 2002 - 2020: Nhà trường đã có sự phát triển rõ rệt qua hơn 40 năm xây dựng và đào tạo. Bộ máy tổ chức Nhà trường gồm: Đảng ủy, Ban Giám hiệu, Hội đồng Trường, 10 phòng chức năng, 11 đơn vị đào tạo, 03 trung tâm phục vụ đào tạo, 02 đơn vị nghiên cứu, đào tạo và 03 đơn vị thực hành. Tính đến tháng 12/2020, tổng số viên chức, người lao động trong toàn Trường là 678 người. Trong đó có 291 nam và 387 nữ; Giáo sư: 01; Phó GS-TS: 19; Tiến sĩ: 71; Thạc sĩ: 288; Bác sĩ chuyên khoa II: 03; Bác sĩ chuyên khoa I: 08; Đại học: 219; Cao đẳng: 05; trình độ khác: 64. Nhà trường hiện đang đào tạo 05 chuyên ngành tiến sĩ, 11 ngành thạc sĩ, 01 ngành chuyên khoa cấp I, 36 chuyên ngành đại học và 09 chuyên ngành liên thông đại học và 19 chuyên ngành hệ VLVH với quy mô hơn 8.000 người học gồm nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên đại học hệ chính quy và hệ vừa làm vừa học.

### 1.2. Triết lý giáo dục

Triết lý giáo dục của Trường Đại học Tây Nguyên là:

**“Phát triển toàn diện phẩm chất, năng lực người học”.**

### 1.3. Sứ mạng, Tầm nhìn và Giá trị cốt lõi

- **Sứ mạng:** “Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ phục vụ cho sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội. Bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa của dân tộc”.

- **Tầm nhìn:** “Đến năm 2030, Trường Đại học Tây Nguyên là trường đại học đào tạo đa lĩnh vực, có uy tín, chất lượng; là trung tâm nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ mang tầm quốc gia trong các lĩnh vực: Y tế, Giáo dục, Nông Lâm nghiệp, Môi

trường, Kinh tế, Tự nhiên và Xã hội, bảo đảm cho người học sau khi tốt nghiệp có trình độ và kỹ năng đáp ứng nhu cầu nhân lực của xã hội”.

#### - Giá trị cốt lõi: *Sáng tạo - Chất lượng - Hội nhập*

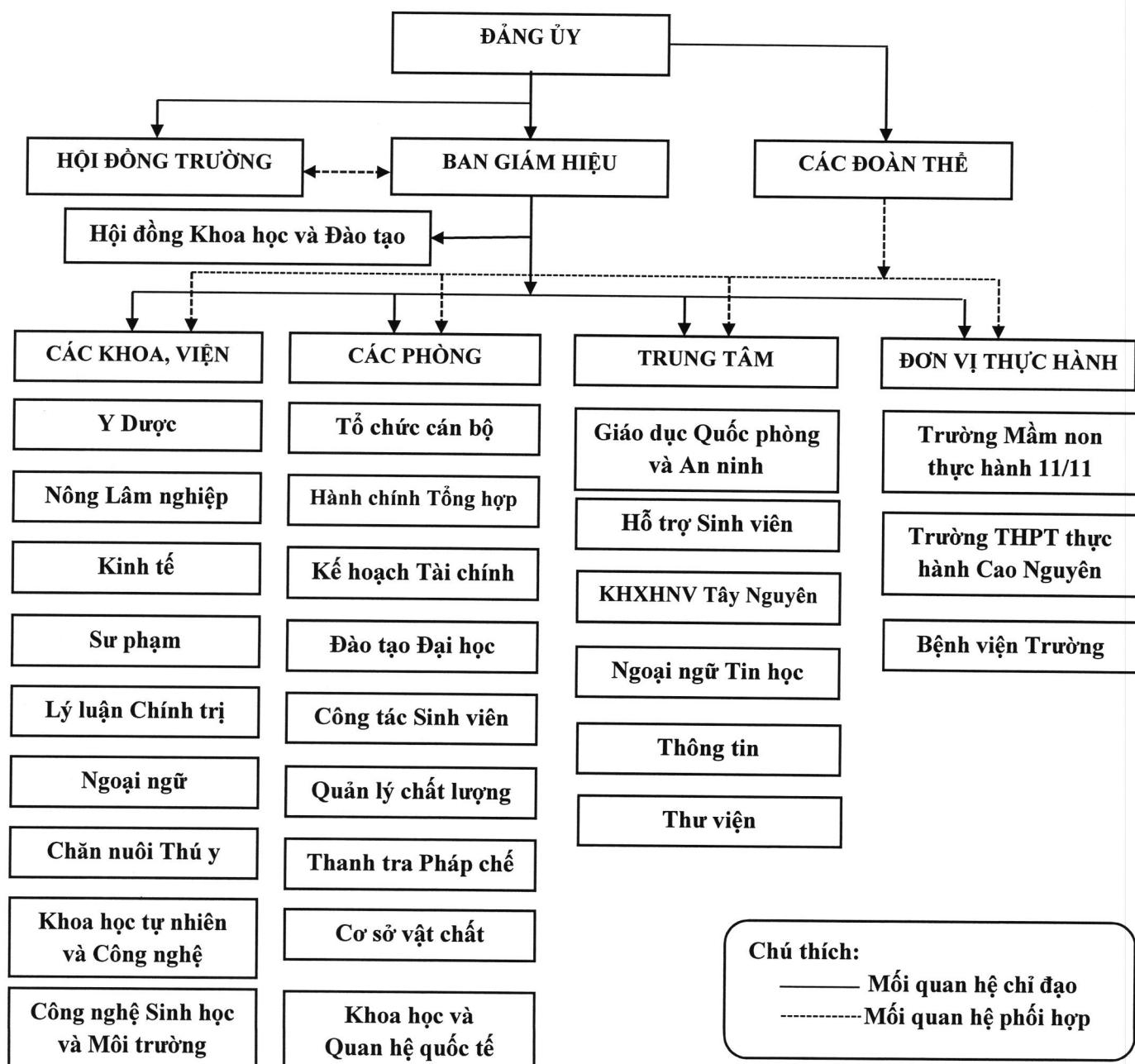
- + *Sáng tạo* trong học tập và nghiên cứu khoa học;
- + *Chất lượng* giáo dục là mục tiêu hàng đầu;
- + *Hội nhập* và hợp tác quốc tế là giá trị cho sự phát triển.

#### 1.4. Mục tiêu chiến lược

“Xây dựng đội ngũ nhân lực có chuyên môn cao, cơ sở vật chất hiện đại, chương trình tiên tiến; Không ngừng hiện đại hóa, chuyên nghiệp hóa hoạt động quản trị Nhà trường; Kết quả đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng yêu cầu của thị trường; Bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa của dân tộc”.

#### 1.5. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức bộ máy của Trường ĐHTN như sau:



## **1.6. Tóm tắt thành tích đạt được**

Qua hơn 43 năm thành lập và phát triển, Trường ĐHTN đã được tặng nhiều danh hiệu cao quý như: Huân chương lao động hạng Ba năm 1985, Huân chương lao động hạng Nhì năm 1997, Huân chương lao động hạng Nhất năm 2007, Huân chương Độc lập hạng Ba năm 2012, Tập thể Lao động xuất sắc của Bộ Giáo dục và Đào tạo năm 2016, Cờ thi đua của Bộ GD&ĐT năm 2017, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ năm 2017, Cờ thi đua của UBND Tỉnh Đăk Lăk năm 2019, 2020 và nhiều Bằng khen của Bộ trưởng, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ,...

## **Chương II: HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG**

### **2.1. Cơ sở pháp lý**

#### **2.1.1. Các văn bản về bảo đảm chất lượng cơ sở giáo dục**

- Thông tư 12/2017/TT-BGD&ĐT, ngày 19/5/2017: Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn 766/QLCL-KĐCLGD, ngày 20/4/2018: Hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn 767/QLCL-KĐCLGD, ngày 20/4/2018: Hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn 1668/QLCL-KĐCLGD, ngày 31/12/2019: Hướng dẫn đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học

#### **2.1.2. Các văn bản về bảo đảm chất lượng chương trình đào tạo**

- Thông tư 38/2013/TT-BGD&ĐT, ngày 29/11/2013: Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ KĐCL chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung học chuyên nghiệp.
- Thông tư 04/2016/TT-BGD&ĐT, ngày 14/3/2016: Quy định về Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- Công văn 1074/KTKĐCLGD-KDĐH, ngày 28/6/2016: Hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- Công văn 1075/KTKĐCLGD-KDĐH, ngày 28/6/2016: Hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo.
- Công văn 1076/KTKĐCLGD-KDĐH, ngày 28/6/2016: Hướng dẫn đánh giá ngoài chương trình đào tạo.
- Công văn 1669/QLCL-KĐCLGD, ngày 31/12/2019: Tài liệu hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo và các trình độ của giáo dục đại học.

### **2.2. Chính sách bảo đảm chất lượng**

Để hoàn thành mục tiêu chiến lược và bảo đảm chất lượng giáo dục, Trường Đại học Tây Nguyên cam kết:

- Nâng cao năng lực và trình độ của đội ngũ giảng viên; đầu tư CSVC đầy đủ và hiện đại, chủ động hợp tác quốc tế, phục vụ đào tạo, NCKH và chuyển giao công nghệ; rà soát, đánh giá, cập nhật CTĐT, đáp ứng chuẩn đầu ra.

- Ứng dụng công nghệ và định kì điều chỉnh quy trình quản lý nhằm nâng cao chất lượng hoạt động quản trị của Nhà trường.

- Không ngừng nâng cao chất lượng giảng dạy và NCKH nhằm cung cấp cho người học những điều kiện tốt nhất để phát triển toàn diện các năng lực, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế.

- Chú trọng đầu tư nghiên cứu, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa, phong tục tập quán tốt đẹp của đồng bào các dân tộc Tây Nguyên.

### **2.3. Phòng Quản lý chất lượng**

- Giúp Hiệu trưởng chỉ đạo, triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách, văn bản pháp quy của Bộ Giáo dục và Đào tạo công tác đảm bảo chất lượng;

- Xây dựng và trình Hiệu trưởng phê duyệt Kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn về công tác đảm bảo chất lượng;

- Xây dựng và trình Hiệu trưởng ban hành các văn bản quy định, hướng dẫn liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng;

- Tham mưu cho Hiệu trưởng kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các văn bản về đảm bảo chất lượng tại các đơn vị thuộc Trường;

- Xây dựng kế hoạch và tham mưu cho Hiệu trưởng tổ chức chỉ đạo các đơn vị trong Trường thực hiện hoạt động tự đánh giá chất lượng CSGD và các CTĐT;

- Hướng dẫn và hỗ trợ các đơn vị thực hiện công tác tự đánh giá và công tác đảm bảo chất lượng tại các đơn vị;

- Xây dựng quy trình khảo sát và thiết kế hệ thống công cụ phù hợp để đánh giá CTĐT, lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về toàn bộ các hoạt động của Nhà trường;

- Tổng hợp, phân tích các kết quả của hoạt động tự đánh giá, phối hợp với các đơn vị trong Trường đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng dựa trên kết quả tự đánh giá;

- Làm đầu mối trong công tác triển khai các giải pháp đảm bảo chất lượng giáo dục, bao gồm các hoạt động: Nghiên cứu, khảo sát và tổ chức thăm dò lấy ý kiến giảng viên, các nhà quản lý, sinh viên, cựu sinh viên, người sử dụng lao động về CTĐT, phương pháp giảng dạy, phương pháp học tập, phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập;

- Tổ chức các hoạt động hội thảo, bồi dưỡng, tập huấn về lĩnh vực và đảm bảo chất lượng;

- Quản lý, lưu trữ hồ sơ tự đánh giá, phối hợp với các đơn vị trong Trường thường xuyên cập nhật các minh chứng theo các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng;

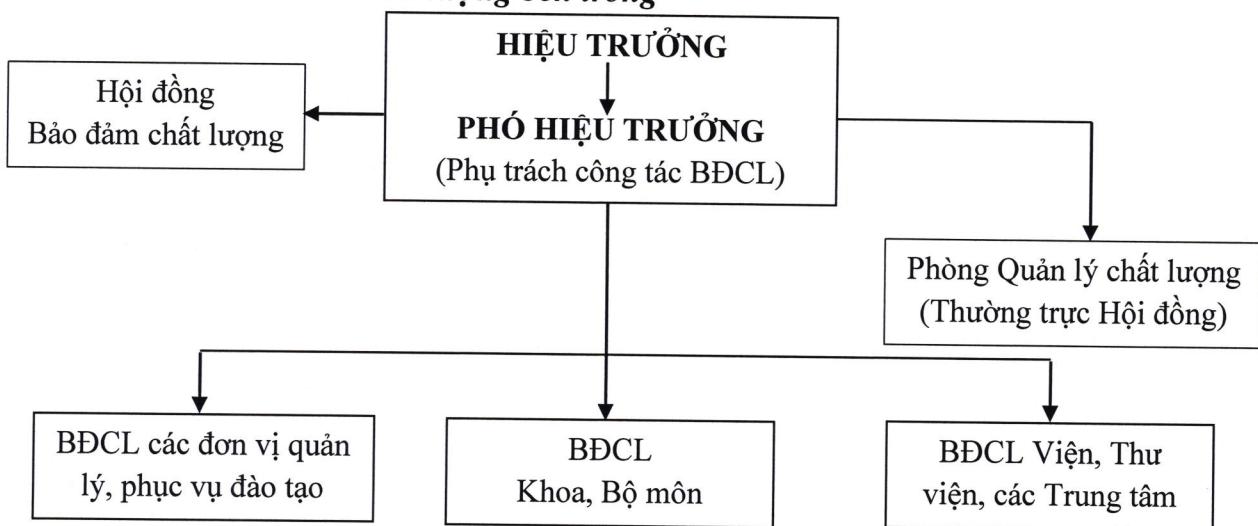
- Xây dựng và tuyên truyền về văn hóa chất lượng cũng như hiệu quả của các hoạt động Đảm bảo chất lượng đến các đơn vị, cá nhân trong và ngoài Trường nhằm nâng cao nhận thức chung về công tác đảm bảo chất lượng.

## 2.4. Mô hình bảo đảm chất lượng bên trong

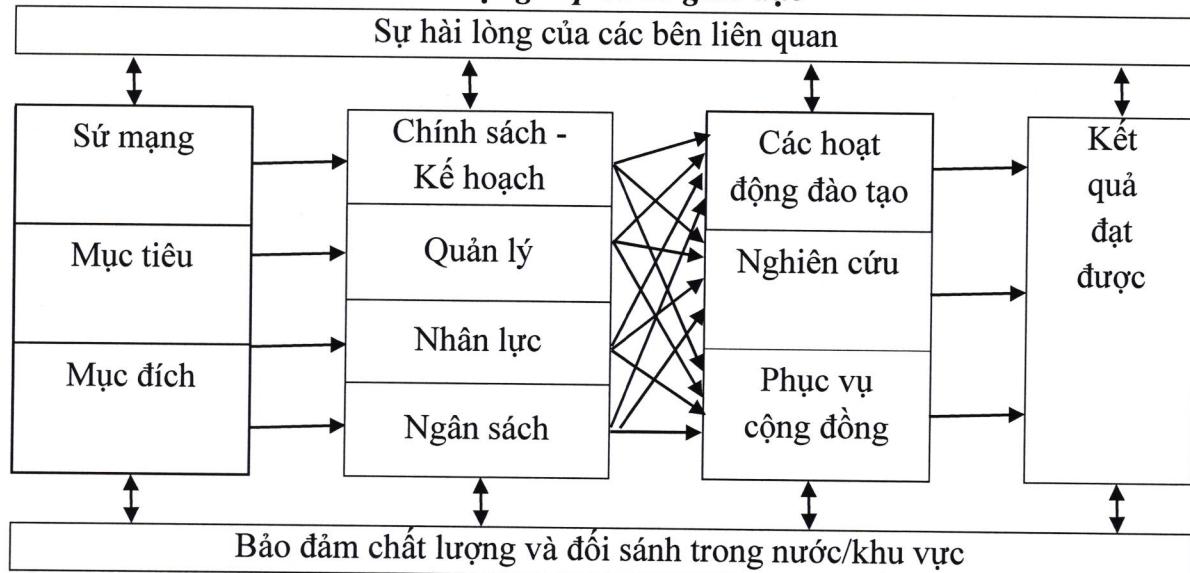
Mô hình BDCL bên trong bao gồm tổng thể các hệ thống, công cụ dùng để thiết lập, duy trì, cải thiện chất lượng của một trường đại học, nó tập trung vào hoạt động giảng dạy, học tập, NCKH, CGCN, QHQT và KNPVCĐ.

Trường ĐHTN xác định hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục là một trong những công tác trọng tâm của Trường.

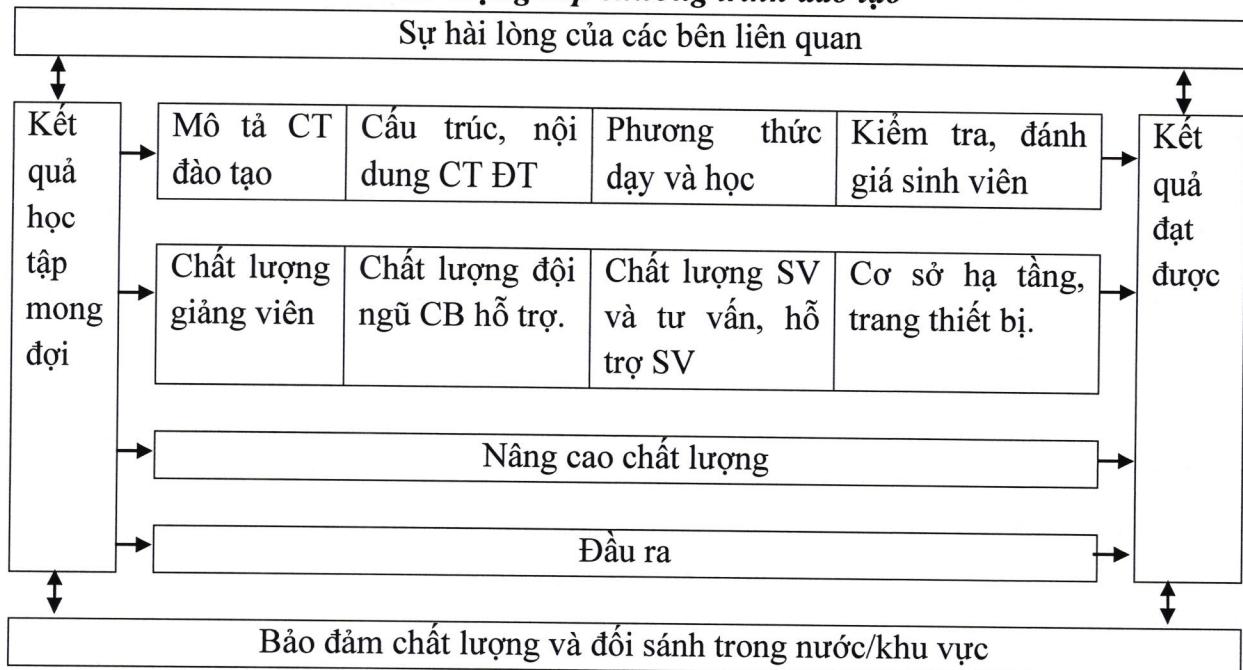
### 2.4.1. Mô hình bảo đảm chất lượng bên trong



### 2.4.2. Mô hình bảo đảm chất lượng cấp cơ sở giáo dục



### 2.4.3. Mô hình bảo đảm chất lượng cấp chương trình đào tạo



## 2.5. Công cụ giám sát

### 2.5.1. Công cụ giám sát tiến trình học tập của người học

Tiến trình học tập của người học ở Trường được giám sát bằng phần mềm quản lý đào tạo. Mỗi người học đều được phát sổ tay sinh viên, giúp theo dõi CTĐT của từng học kỳ và trong suốt khóa học. Căn cứ vào kế hoạch đào tạo, người học đăng ký học phần trên phần mềm quản lý đào tạo và được thể hiện bằng thời khóa biểu hàng tuần, hàng tháng. Phần mềm này cho phép theo dõi quá trình học tập của từng người học, của từng lớp học theo từng học kỳ và năm học.

Phần mềm quản lý đào tạo cho phép giám sát kết quả học tập của người học. Người học có thể giám sát tiến độ hoàn thành chương trình học tập của mình bằng việc theo dõi khối lượng học tập mà mình đã đăng ký trong mỗi học kỳ và tra cứu kết quả học tập trên mạng Internet bằng mã số; biết được tiến độ hoàn thành CTĐT và người học có thể xây dựng kế hoạch học tập để tốt nghiệp theo tiến độ mong muốn.

Trường có đội ngũ Cố vấn học tập và trợ lý Khoa có nhiệm vụ giúp đỡ, hỗ trợ, tư vấn cho người học từ học tập, rèn luyện, NCKH, chế độ chính sách đến sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống. Kết quả học tập và rèn luyện của người học sẽ được ghi nhận thông qua hệ thống điểm học phần và điểm đánh giá kết quả rèn luyện của người học trên phần mềm quản lý đào tạo. Kết quả được lưu vào hồ sơ người học và được sử dụng để xét đăng ký môn học, xét khen thưởng, kỷ luật hay cấp học bổng cho người học.

### 2.5.2. Công cụ giám sát tỷ lệ đậu tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học của người học

Nhà trường đang thực hiện theo quy chế 43 và Văn bản hợp nhất 17/VBHN-BGDDT ngày 15/5/2014 của Bộ GD&ĐT về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp đại học, cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ, hàng năm phòng ĐTDH và phòng CTSV đều thống kê, theo dõi về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của người học.

Việc giám sát tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của người học từng chương trình, từng khóa được thể hiện trên phần mềm quản lý đào tạo. Khi kết thúc năm học, các khoa, phòng liên quan căn cứ kết quả trên phần mềm để xét tốt nghiệp, xét thôi học, dừng học theo từng CTĐT. Phòng ĐTDH và phòng CTSV có trách nhiệm thống kê tỷ lệ thôi học, dừng học, tỷ lệ tốt nghiệp của người học mỗi Khoa hay của toàn Trường theo mỗi năm học, mỗi khóa học và cuối khóa học theo các tiêu chí như: tốt nghiệp trước thời hạn, đúng thời hạn, buộc thôi học, dừng học,...

### **2.5.3. Công cụ giám sát việc rèn luyện của người học**

Việc đánh giá điểm rèn luyện được thực hiện từ lớp, chuyển lên khoa, sau đó chuyển kết quả lên Trường qua phòng CTSV. Phòng CTSV có trách nhiệm tổng kết, đánh giá quá trình rèn luyện của người học với các mức điểm cụ thể. Điểm rèn luyện được tính khi người học tham gia các hoạt động liên quan đến học tập và rèn luyện như NCKH, văn nghệ, thể thao, hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện, hoạt động đoàn thể,... đồng thời, phòng CTSV, phòng TTPC cũng theo dõi việc chấp hành nội quy, quy chế, quy định của Nhà trường của người học như việc đi học đầy đủ, chấp hành tốt quy chế trong thi cử,...

### **2.5.4. Công cụ giám sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan**

Để nâng cao chất lượng dạy và học, hàng năm Nhà trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan. Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá về bảo đảm chất lượng, cùng với sự đóng góp ý kiến của các đơn vị liên quan trong Trường.

Việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các Nhà tuyển dụng/cựu người học,... do Phòng QLCL, các Phòng chức năng, Khoa thực hiện. Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng công việc của người học sau khi tốt nghiệp ra trường, các nội dung về việc nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH và KNPVCĐ,...

Sau khi thu thập số liệu, tiến hành xử lý số liệu, viết báo cáo, phân tích, đánh giá và gửi đến các đơn vị liên quan để rà soát, bổ sung, lập kế hoạch cải tiến các hoạt động, Nhà trường còn tổ chức các hoạt động nhằm hỗ trợ người học trong việc nâng cao kỹ năng và cơ hội tìm kiếm việc làm phù hợp với ngành nghề đào tạo thông qua các hội thảo, trao đổi, tiếp xúc, hội chợ việc làm; tiếp nhận các thông báo về việc tuyển dụng lao động của các doanh nghiệp,...

## **2.6. Điều kiện bảo đảm chất lượng**

Để hệ thống BDCL của Trường được thiết lập, triển khai, duy trì, giám sát và cải tiến liên tục đòi hỏi các cấp lãnh đạo phải tạo mọi điều kiện thuận lợi về nguồn lực nhằm huy động tất cả các VCNLĐ, người học có trách nhiệm, nghĩa vụ thực hiện và duy trì hệ thống BDCL bên trong theo quy định.

Toàn bộ hoạt động BDCL bên trong được thể hiện trong vòng tròn chu trình chất lượng Deming đó là: Kế hoạch (P); Thực hiện (D); Kiểm tra(C), Hoạt động cải tiến (A) (PDCA).

## **2.7. Phạm vi áp dụng của hệ thống bảo đảm chất lượng**

Phạm vi áp dụng của hệ thống BDCL trong Nhà trường được áp dụng theo 2 cấp đó là cấp cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT và cấp chương trình đào tạo theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT.

## **Chương III: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO**

### **3.1. Trách nhiệm chung**

Trường cam kết trở thành trường đại học theo hướng ứng dụng và là trường mang tầm Quốc gia và khu vực - Hướng đến hội nhập quốc tế trong lĩnh vực đào tạo, nghiên cứu khoa học; Ôn định mô hình ĐTĐH đa ngành, đa lĩnh vực, đào tạo theo tín chỉ; Là trung tâm nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ năng động của khu vực Tây Nguyên. Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao theo định hướng đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững kinh tế - xã hội của đất nước, hội nhập khu vực và thế giới.

Yêu cầu của các bên liên quan như: người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng lao động,... về chất lượng sản phẩm đào tạo của Trường sẽ luôn được BGH tiếp nhận và đáp ứng trong phạm vi nguồn lực của Trường.

### **3.2. Trách nhiệm của Lãnh đạo Trường**

Hiệu trưởng có trách nhiệm thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống BDCL bên trong.

Phó Hiệu trưởng phụ trách công tác BDCL của Trường có nhiệm vụ và quyền hạn:

- Giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý và điều hành các hoạt động BDCL;
- Thay mặt Hiệu trưởng và chịu trách nhiệm trước về hiệu quả và chất lượng của việc duy trì và cải tiến hệ thống BDCL bên trong của Trường;
- Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo về tình hình hoạt động BDCL của Trường.

### **3.3. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Trường**

#### **3.3.1. Phòng Quản lý chất lượng**

- Tham mưu và giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý, tổ chức các hoạt động BDCL tại Trường.

- Là đơn vị đầu mối điều phối triển khai hoạt động BDCL trên cơ sở nghị quyết và kế hoạch của Hội đồng BDCL được Hiệu trưởng phê duyệt.

- Liên hệ với các cơ quan, hệ thống BDCL bên ngoài Trường nhằm bảo đảm tính hiệu quả và thực tiễn của hệ thống BDCL bên trong.

- Định kỳ tiến hành tự đánh giá toàn bộ hoạt động của Trường và đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục; tổ chức triển khai thực hiện đánh giá ngoài; bảo quản, lưu trữ hồ sơ tự đánh giá chất lượng CSGD.

- Thực hiện khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về các nội dung liên quan đến công tác bảo đảm và cải tiến chất lượng.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.

- Định kỳ báo cáo đến BGH về kết quả hoạt động của hệ thống BDCL và mọi nhu cầu về nguồn lực để cải tiến.

- Lưu trữ tất cả văn bản liên quan đến lĩnh vực quản lý.

### **3.3.2. Lãnh đạo các phòng/trung tâm/viện**

- Thực hiện kế hoạch BDCL do Hiệu trưởng phê duyệt hàng năm thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao của đơn vị; báo cáo kết quả thực hiện cho BGH.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp Trường và cấp CTĐT.

- Triển khai đến VC-NLĐ, người học về các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động tại đơn vị.

- Phối hợp với phòng QLCL về việc thiết lập, triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống BDCL bên trong.

- Thực hiện các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất cho BGH (qua phòng QLCL) về các hoạt động BDCL của đơn vị.

- Lưu trữ tất cả văn bản liên quan đến lĩnh vực quản lý.

### **3.3.3. Trách nhiệm của Lãnh đạo Khoa/Bộ môn**

- Thực hiện kế hoạch, chỉ tiêu BDCL do Hiệu trưởng phê duyệt hàng năm; báo cáo kết quả thực hiện cho BGH.

- Kết nối, liên lạc CSV; hàng năm tổ chức gặp gỡ CSV.

- Xây dựng mối liên hệ, kết nối với doanh nghiệp và nhà tuyển dụng; hàng năm tổ chức gặp gỡ doanh nghiệp và nhà tuyển dụng.

- Khảo sát lấy ý kiến người học tốt nghiệp khóa học trong vòng 06 tháng đến 01 năm (kể từ ngày tốt nghiệp) về đánh giá chất lượng khóa học.

- Khảo sát lấy ý kiến nhà tuyển dụng về chất lượng người học tốt nghiệp ra trường đang làm việc tại doanh nghiệp.

- Xử lý, thông kê số liệu và báo cáo kết quả khảo sát cho BGH (qua phòng QLCL); Lưu trữ dữ liệu, kết quả báo cáo khảo sát nhằm phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng.

- Triển khai các hoạt động PVCĐ của đội ngũ VC-NLĐ và người học thuộc khoa.

- Triển khai công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng CTĐT.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp CSGD và cấp CTĐT.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động BDCL theo yêu cầu.

- Lưu trữ tất cả văn bản liên quan đến lĩnh vực quản lý.

### **3.3.4. Trách nhiệm của các tổ chức Đảng, Đoàn thể**

- Phối hợp với BGH chỉ đạo thiết lập chính sách, cơ chế nhằm bảo đảm và cam kết các điều kiện BDCL.

- Phối hợp, cung cấp số liệu, thông tin, minh chứng kịp thời cho các đơn vị khác để thực hiện công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp CSGD và cấp CTĐT.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động BDCL.

- Lưu trữ tất cả văn bản liên quan đến lĩnh vực quản lý.

## **Chương IV: BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG VỀ NGUỒN LỰC**

### **4.1. Nguồn nhân lực**

Đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên của Trường đáp ứng được các yêu cầu về số lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức theo quy định. Tính đến tháng 12/2020, tổng số cán bộ, viên chức của Trường là 678 người, bao gồm 426 giảng viên và 252 cán bộ phục vụ. Trong đó đội ngũ giảng viên có 01 Giáo sư, 19 Phó Giáo sư, 71 Tiến sĩ, 288 Thạc sỹ và 219 Cử nhân. Đội ngũ giảng viên thỉnh giảng với số lượng thường xuyên được Trường mời từ nhiều trường Đại học, Viện nghiên cứu và được chọn lọc qua nhiều năm.

Nhân sự chuyên trách và kiêm nhiệm công tác BĐCL của Phòng Quản lý chất lượng hiện có 08 viên chức, gồm 01 Tiến sĩ, 06 Thạc sỹ và 01 Cử nhân, có đủ năng lực để triển khai các hoạt động theo chức năng nhiệm vụ được giao.

Hằng năm, các viên chức đều được Trường tạo điều kiện tham gia bồi dưỡng chuyên môn nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác.

### **4.2. Tài chính và quản lý tài chính**

Trường ĐHTN là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ GD&ĐT, được giao thực hiện tự chủ một phần kinh phí hoạt động thường xuyên theo quy định tại Nghị định số 43/2006/NĐ-CP và Nghị định số 16/2015/NĐ-CP. Trường thực hiện chế độ báo cáo, quyết toán và chế độ kế toán theo quy định tại Quyết định số 19/2006/QĐ-BTC ngày 30/3/2006 của Bộ Tài chính. Trường chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về nội dung, hình thức công khai tài chính.

Trường đã xây dựng và ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ, là cơ sở để VCNLĐ và người học triển khai các hoạt động có liên quan đến sử dụng kinh phí của trường và các đơn vị liên quan biết được các nội dung và định mức chi.

Hằng năm, Quy chế chi tiêu nội bộ được điều chỉnh, bổ sung theo các quy định của Nhà nước và phù hợp với điều kiện, khả năng tài chính của Trường.

### **4.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học**

Cơ sở vật chất của Trường đã và đang được đầu tư nâng cấp hiện đại hơn. Tổng diện tích đất sử dụng của Trường là 396.927 m<sup>2</sup>. Tổng diện tích sàn xây dựng phục vụ đào tạo, NCKH là 97.999 m<sup>2</sup>. Trường có 95 phòng thí nghiệm với tổng diện tích sàn xây dựng là 11.253 m<sup>2</sup>; có 06 phòng thực hành với tổng diện tích sàn xây dựng là 11.049 m<sup>2</sup>; 01 xưởng thực tập công nghệ cao với diện tích sàn xây dựng 1.483 m<sup>2</sup>; 02 nhà tập thể thao đa năng với diện tích sàn xây dựng 4.731 m<sup>2</sup>; 04 hội trường với diện tích sàn xây dựng 2.209 m<sup>2</sup>; 120 phòng học với diện tích sàn xây dựng là 17.234 m<sup>2</sup>; 19 phòng học đa phương tiện với diện tích sàn xây dựng là 1.138 m<sup>2</sup>.

Diện tích đất/người học là 396.927/8.097; Diện tích sàn/người học là 97.999/8.097. Trong những năm qua, với phương châm đổi mới phương pháp giáo dục theo hướng đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động, Trường luôn chú trọng đầu tư mới, nâng cấp và sửa chữa CSVC, trang thiết bị phục vụ mục đích đào tạo và NCKH. Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và NCKH, đặc biệt là thiết bị thí nghiệm, thực hành luôn được ưu tiên xét duyệt đầu tư dựa trên nhu cầu thực tế.

#### **4.4. Thư viện và phục vụ người học**

Thư viện là một tòa nhà có diện tích sử dụng 2.793 m<sup>2</sup> được đầu tư hệ thống thiết bị và phần mềm nghiệp vụ thư viện hiện đại. Có 03 phòng đọc, có kho sách báo với 550 chỗ ngồi; 227 máy tính; có 13.371 đầu sách, tạp chí, e-book, Thư viện pháp luật, một số CSDL miễn phí chia sẻ; Truy cập Internet và tài liệu điện tử; Tập huấn các lớp kỹ năng thông tin; Truy cập WIFI miễn phí; Photocopy; in ấn; sao chép thông tin,...

Hiện nay, thư viện đang nâng cấp nguồn tài nguyên điện tử, sử dụng phần mềm quản trị CSDL điện tử để quản lý và nâng cao hiệu quả các khâu mượn trả, thống kê, tra cứu tài liệu, quản lý độc giả, biên mục tài liệu. Theo định kỳ, tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của độc giả về các hoạt động của Thư viện như: tra cứu, đọc, mượn sách,..., từ đó Thư viện có kế hoạch rà soát, cải tiến để đáp ứng ngày càng tốt hơn.

Khu nội trú của Trường là các ký túc xá đã được xây dựng gồm 09 tòa nhà kiên cố với tổng diện tích 26.790 m<sup>2</sup> được trang bị tiện nghi, là chỗ ở đạt chuẩn cho cả người học Việt Nam và người học nước ngoài đến học tập. Các phòng trong ký túc xá có công trình vệ sinh khép kín, riêng biệt. Mỗi phòng được trang bị các trang thiết bị cơ bản như giường, giá sách, đáp ứng được cơ bản nhu cầu sinh hoạt, học tập của người học.

#### **4.5. Thông tin nội bộ**

Để bảo đảm thông tin liên quan trong hệ thống BĐCL được thông suốt và nhất quán giữa các đơn vị, phòng ban chức năng trong toàn trường, Trường chủ động xây dựng và duy trì hệ thống thông tin nội bộ, qua các kênh:

- Họp giao ban công tác hàng tháng;
- Họp về một số nội dung có tính chất chuyên đề;
- Hệ thống văn bản điện tử;
- Các quy trình, thủ tục điều hành nội bộ;
- Hệ thống Zalo, E-mail, Website nội bộ,...

### **Chương V: CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG**

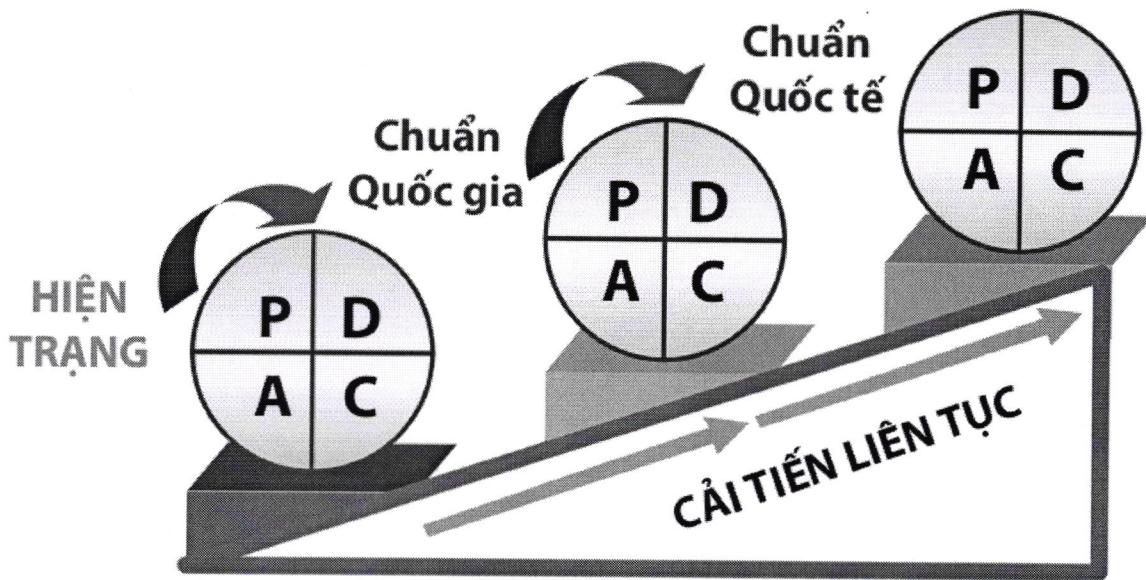
#### **5.1. Quy trình bảo đảm chất lượng giáo dục**

Trường đã xác lập quy trình bảo đảm chất lượng nhằm hướng đến liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải tiến chất lượng của các hoạt động như: học tập, giảng dạy, NCKH, công nghệ, cung ứng dịch vụ, KNPVCD.

Chu trình vòng tròn chất lượng Deming (PDCA) cho thấy thực chất của quá trình BĐCL là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Về tổng thể, có thể tóm tắt nội dung của chu trình này như sau:

- (P) Plan: Lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.
- (D) Do: Đưa kế hoạch vào thực hiện.
- (C) Check: Dựa theo kế hoạch để kiểm tra, giám sát kết quả thực hiện.
- (A) Act: Thông qua các kết quả thu được để đề ra những hoạt động điều chỉnh, cải tiến thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.

Quy trình cải tiến liên tục trong hoạt động BĐCLGD của Trường như sau:



## 5.2. Hoạt động đào tạo

Hiện nay, mô hình đào tạo của Trường cơ bản ổn định với 36 chuyên ngành đào tạo hệ đại học thuộc các khối ngành Y Dược, Nông Lâm nghiệp, Chăn nuôi Thú y, Khoa học Tự nhiên và Công nghệ, Kinh tế, Lý luận chính trị, Tiếng Anh và Sư phạm. Có 12 chuyên ngành đào tạo bậc cao học và 05 chuyên ngành đào tạo trình độ tiến sĩ.

Năm 2020, hệ đại học chính quy có 7.226 người học; hệ vừa làm vừa học có 694 SV đại học; cao học có 204 HV; đào tạo trình độ tiến sĩ có 5 nghiên cứu sinh.

Tỷ lệ người học quy đổi/giảng viên quy đổi (theo quy định của Bộ GD&ĐT) là 19:1. Nhà trường luôn quan tâm đến việc mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo cũng như đổi mới CTĐT và phương pháp giảng dạy. Trường chú trọng bồi dưỡng cho người học khả năng tư duy, sáng tạo, năng lực giải quyết vấn đề, kỹ năng mềm, năng lực làm việc theo nhóm và năng lực lãnh đạo. Việc trang bị kiến thức, năng lực chuyên môn và kỹ năng mềm cho người học luôn được chú trọng.

Người học tốt nghiệp tại Trường hiện đang công tác tại các cơ quan Nhà nước, các trường đại học, viện nghiên cứu, các công ty tư nhân, doanh nghiệp liên kết với nước ngoài hoặc tự vận hành công ty gia đình. Chất lượng người học tốt nghiệp được các cơ quan tuyển dụng lao động, các trường đại học, các viện nghiên cứu, các doanh nghiệp trong nước đánh giá cao.

## 5.3. Hoạt động nghiên cứu khoa học và công nghệ

Trường xác định có 3 nhiệm vụ cơ bản và quan trọng, đó là đào tạo, NCKH, KNPVCĐ.

Qua hơn 43 năm thành lập, Trường đã không ngừng nỗ lực mở rộng quy mô và ngành nghề đào tạo, đẩy mạnh hoạt động NCKH và chuyển giao công nghệ.

Phòng Khoa học và Quan hệ quốc tế là đơn vị tham mưu cho Trường về định hướng và tổ chức thực hiện các dự án, đề tài khoa học, hội thảo khoa học, đóng góp thiết thực cho đào tạo và nâng cao vị thế của Trường.

Trường chú trọng đầu tư vào các đề tài, dự án NCKH gắn liền với thực tiễn, đáp ứng nhu cầu về đổi mới CTĐT, phương pháp giảng dạy, ứng dụng công nghệ và các vấn đề NCKH phục vụ trực tiếp cho việc giảng dạy giảng viên và học tập của người học. Trường cũng chú trọng đến vấn đề chuyển giao công nghệ, ứng dụng những NCKH của VCNLĐ và người học vào thực tiễn, phục vụ hoạch định chính sách quản lý các ngành nghề Trường đang đào tạo.

Trong giai đoạn 2016-2020, Trường có 228 bài báo đăng trên tạp chí quốc tế; có 885 bài báo đăng tạp chí trong nước, có 635 bài báo đăng tạp chí của Trường, 93 bài báo đăng tạp chí ISI/Scopus và nhiều bài viết đăng trong tạp chí Y khoa, Nông nghiệp, Chăn nuôi Thú y, Kinh tế, Chính trị xã hội, Ngoại ngữ, Kỹ thuật, Sư phạm,...

Trường đã thực hiện 2 đề tài cấp quốc gia, 23 đề tài cấp Bộ và tương đương, có 339 đề tài cấp cơ sở, có 16 đề tài cấp tỉnh.

Hằng năm, phòng KHQHQT thống kê các đề tài NCKH, các bài báo, ấn phẩm đăng trên tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước, sau đó tiến hành phân tích về hiệu quả thực hiện NCKH của GV và người học, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả NCKH, kết nối và PVCD.

#### **5.4. Hợp tác quốc tế**

Hoạt động hợp tác quốc tế là một trong những nhiệm vụ đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển của Trường. Những năm qua, Trường đã đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế trong việc tiếp cận khai thác chương trình quốc tế theo phương thức hiện đại. Thông qua các chương trình hợp tác, liên kết với các nước trong khu vực và trên thế giới có nền giáo dục tiên tiến, tạo điều kiện cho giảng viên được nâng cao trình độ, tiếp cận với phương pháp giảng dạy, phương pháp NCKH mới góp phần khẳng định vị thế của Trường.

Trường đã và đang thực hiện các chương trình liên kết như: Chương trình hợp tác đào tạo với Trường Đại học Chonnam, Hàn Quốc,...; Chương trình thạc sĩ liên kết với Trường Đại học Y tế Cộng đồng, Trường Đại học Vinh, Đại học Đà Nẵng, Đại học Cần Thơ,...theo mô hình đào tạo toàn phần tại Trường; Chương trình liên kết đào tạo với các Trường đại học trong khu vực như Israel, Cam Pu Chia, Hàn Quốc, Pháp,...về việc chuyển tiếp du học cho sinh viên, học viên.

#### **5.5. Công tác sinh viên và hỗ trợ người học**

Trường đã thực hiện tốt sứ mạng đào tạo đội ngũ nguồn nhân lực có chất lượng thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, đạt chuẩn về học thuật, đạo đức nghề nghiệp và tư duy sáng tạo; người học là đối tượng trung tâm của hoạt động đào tạo tại Trường. Do đó, mọi nguồn lực của Trường được huy động để phục vụ tốt nhất cho quá trình dạy và học. Trường đã cung cấp đầy đủ, kịp thời các văn bản của Nhà nước, những quy định, thông báo của Trường giúp người học hiểu rõ mục tiêu đào tạo, CTĐT và các yêu cầu khác về kiểm tra, đánh giá.

Phòng CTSV thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến người học như: chế độ miễn giảm học phí, cấp học bổng khuyến khích học tập; đánh giá kết quả rèn luyện, công tác xã hội, công tác khác của người học; khen thưởng sinh viên có thành tích,...

Người học được bảo đảm đầy đủ các chế độ, chính sách như: được khám sức khỏe theo quy định y tế học đường, được tạo điều kiện hoạt động, tập luyện văn nghệ, thể dục thể thao,...

Vào đầu năm học, Trường tổ chức đăng ký bảo hiểm y tế, bảo hiểm tai nạn cho người học khi có nhu cầu. Bệnh viện Trường thực hiện chăm sóc sức khỏe cho người học, khám chữa bệnh hoặc chuyển lên tuyến trên trong trường hợp cần thiết.

Trung tâm Hỗ trợ khởi nghiệp và liên kết doanh nghiệp hỗ trợ tổ chức huấn luyện các kỹ năng mềm cần thiết cho người học trong học tập và cuộc sống. Đây cũng là cầu nối giữa doanh nghiệp và người học, tham quan nhà máy xí nghiệp, tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề rèn luyện kỹ năng, ươm mầm khởi nghiệp cho người học.

Trường có đội ngũ cố vấn học tập gồm các giảng viên giàu kinh nghiệm nhằm tư vấn, giải đáp thắc mắc và giúp đỡ người học từ học tập rèn luyện đến chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý.

Đoàn Thanh niên và Hội Sinh viên thường xuyên tổ chức các hoạt động, hội thao, văn hóa văn nghệ, các buổi sinh hoạt học thuật và phát triển kỹ năng mềm, câu lạc bộ tiếng Anh,... thu hút nhiều người học tham gia.

Trường cũng tổ chức các buổi gặp gỡ đối thoại giữa người học với BGH, lãnh đạo Khoa, lãnh đạo các phòng liên quan để giải đáp những câu hỏi, thắc mắc nhằm giải quyết kịp thời những yêu cầu của người học.

Trường có Nhà thi đấu thể thao đa năng được đầu tư xây dựng hiện đại, tạo điều kiện cho người học tham gia rèn luyện, thi đấu nhiều nội dung TDTT. Trang thiết bị tại Nhà thi đấu phong phú như sân bóng đá trong nhà, sân bóng chuyền, cầu lông, bóng bàn,... Trường cũng dành một diện tích rộng để bố trí làm sân bóng đá, tennis ngoài trời phục vụ các giải thi đấu TDTT. Trường đã tạo môi trường tốt nhất cho người học tham gia rèn luyện TDTT.

Trung tâm Hỗ trợ sinh viên của Trường đã có nhiều hoạt động hỗ trợ người học, các dịch vụ trong việc nâng cao các kỹ năng tìm kiếm việc làm nhằm tăng tỷ lệ người học tốt nghiệp có việc làm phù hợp với ngành nghề đào tạo.

## **5.6. Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng**

Cùng với hoạt động đào tạo, NCKH, hoạt động KNPVCD là hoạt động cốt lõi được khẳng định trong Tầm nhìn, sứ mệnh của Nhà trường. Nhà trường luôn chủ động và tích cực tổ chức các hoạt động kết nối với các tổ chức quốc tế, cộng đồng doanh nghiệp và chính quyền địa phương nhằm mục đích tăng cường trao đổi, chia sẻ tri thức, tăng cường trách nhiệm xã hội. Gắn các hoạt động của Nhà trường với cộng đồng và không ngừng tự hoàn thiện để Nhà trường trở thành một tập thể tiêu biểu, trung tâm kết nối trong cộng đồng.

Hoạt động KNPVCD được Nhà trường triển khai trên nhiều lĩnh vực như đào tạo; NCKH và chuyển giao công nghệ; các hội nghị, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm, thông tin; tổ chức các hoạt động kết nối hỗ trợ phát triển kinh tế, xã hội địa phương; các hoạt động nhân đạo, từ thiện; tăng cường năng lực và hỗ trợ khả năng tìm kiếm việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp; kỹ năng khởi nghiệp đổi mới sáng tạo; tham gia nhiều hoạt động

tình nguyện như “Mùa hè xanh”, “Hiến máu nhân đạo”, “Tiếp sức mùa thi” và các công tác xã hội khác như “Sinh viên vui tết xa nhà”, phong trào “Tháng Thanh niên”, “Ngày thứ 7 Tình nguyện”, “Ngày chủ nhật xanh”, “Cùng đồng đội chia sẻ”, “Tuổi trẻ trường Đại học Tây Nguyên xung kích sáng tạo - làm chủ khoa học công nghệ”, “Tuổi trẻ Trường Đại học Tây Nguyên xung kích bảo vệ Tổ quốc”...

Những hoạt động trên thể hiện vai trò, trách nhiệm của Nhà trường trong việc đáp ứng yêu cầu của xã hội, vì lợi ích chung của cộng đồng, góp phần phát triển đời sống vật chất và tinh thần cho cộng đồng; đồng thời mang lại cơ hội học tập, nghiên cứu cho sinh viên và giảng viên bên ngoài lớp học, giúp sinh viên thể hiện được những kiến thức đã được học và phát triển nhân cách người học.

## **Chương VI: CÔNG CỤ GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG**

### **6.1. Giám sát và đánh giá quá trình học tập của người học**

Các khoa và phòng ĐTĐH có trách nhiệm giám sát và đánh giá quá trình học tập của người học thông qua kết quả đánh giá điểm học phần trong từng học kỳ. Nó được thể hiện trên phần mềm quản lý điểm đào tạo. Người học có thể biết được tiến độ hoàn thành chương trình học tập của mình bằng việc theo dõi khối lượng học tập mà mình đã đăng ký trong mỗi học kỳ và tra cứu kết quả học tập trên mạng Internet bằng mã số của mình.

Kết quả học tập và rèn luyện của người học sẽ được ghi nhận trên hệ thống bằng điểm học phần và điểm đánh giá kết quả rèn luyện. Kết quả được người học sử dụng để đăng ký học phần tiếp theo, xét khen thưởng hay được xét cấp học bổng.

### **6.2. Giám sát và đánh giá về hoạt động đào tạo, phục vụ, hỗ trợ người học**

#### **6.2.1. Khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên**

Khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên được phòng QLCL phối hợp với các Khoa, thực hiện 2 lần/năm.

Mục đích của khảo sát nhằm:

- Tạo môi trường cho người học nhận xét, góp ý về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong quá trình giảng dạy;
- Giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy cho phù hợp;
- Giúp Lãnh đạo Khoa/Bộ môn có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên.

#### **6.2.2. Khảo sát người học về chất lượng đào tạo của CSGD trước khi tốt nghiệp**

Khảo sát người học đánh giá chất lượng đào tạo trước khi tốt nghiệp tại Trường được Phòng QLCL phối hợp với các Khoa, thực hiện 1 lần/năm.

Mục đích của khảo sát nhằm:

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của người học, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cả về nội dung và hình thức.
- Giúp Nhà trường có thêm cơ sở đánh giá thực trạng chất lượng đào tạo.
- Nhà trường có căn cứ rà soát, cải tiến nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu xã hội.

### **6.2.3. Khảo sát cựu người học về tình hình việc làm sau tốt nghiệp**

Khảo sát người học chính quy sau tốt nghiệp từ 7-12 tháng do Phòng QLCL phối hợp với các Khoa và đơn vị liên quan, thực hiện 1 lần/năm.

Mục đích khảo sát nhằm:

- Nắm bắt thông tin tình hình việc làm của người học sau tốt nghiệp, đặc biệt là đối với những ngành khó xin việc làm;
- Nắm bắt thêm thông tin về các kiến thức, kỹ năng thực tế cần thiết khi đi làm việc.

Công khai kết quả đến các bên liên quan trên Website của Trường; thông kê kết quả và báo cáo gửi Bộ GD&ĐT.

### **6.2.4. Khảo sát về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng**

Khảo sát VC-NLĐ và người học về hoạt động KNPVCĐ của Trường do Phòng QLCL phối hợp với các Khoa và đơn vị liên quan, thực hiện 1 lần/năm.

Mục đích khảo sát nhằm:

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của VC-NLĐ và người học trong Nhà trường về hoạt động kết nối và PVCĐ;
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của VC-NLĐ và người học trong hoạt động kết nối và phục vụ xã hội, PVCĐ;
- Cải tiến chất lượng phục vụ người học, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

### **6.2.5. Khảo sát về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thí nghiệm – thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ**

Khảo sát người học về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thí nghiệm – thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ của Trường do phòng QLCL phối hợp với các Khoa và đơn vị liên quan, thực hiện 1 lần/năm.

Mục đích khảo sát nhằm:

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của VCNLĐ và người học về mức độ đáp ứng của Thư viện, mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành và mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ tại Trường;
- Trường có thêm căn cứ để đầu tư, sửa chữa nâng cấp nhằm đáp ứng nhu cầu, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, nâng cao uy tín của Trường.

### **6.2.6. Khảo sát về CTDT/chất lượng đào tạo**

Khảo sát người học, cựu SV, các nhà tuyển dụng, các đơn vị sử dụng lao động về CTDT/chất lượng đào tạo của Trường do phòng QLCL phối hợp với các Khoa và đơn vị liên quan, thực hiện 1 lần/năm.

Mục đích khảo sát nhằm:

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của người học, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng và các đơn vị sử dụng lao động về CTDT/chất lượng đào tạo của Trường.
- Trường có căn cứ điều chỉnh CTDT, đầu tư, nâng cấp CSVC phục vụ đào tạo; nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu xã hội.

### **6.2.7. Khảo sát về thái độ làm việc của các phòng chức năng, các đơn vị**

Khảo sát VCNLĐ và người học về thái độ làm việc của các phòng chức năng, các đơn vị trong Trường do phòng QLCL phối hợp với các Khoa và đơn vị liên quan, thực hiện 1 lần/năm.

Mục đích khảo sát nhằm:

- Tiệp thu ý kiến đóng góp của VCNLĐ và người học;
- Hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của VCNLĐ và người học về thái độ làm việc của các phòng chức năng trong Trường.
- Trường có thêm căn cứ để điều chỉnh phong cách, thái độ làm việc của các phòng chức năng nhằm nâng cao hiệu quả làm việc và chất lượng phục vụ của các đơn vị; nâng cao uy tín và chất lượng của Trường.

### **6.2.8. Khảo sát về hoạt động khoa học công nghệ và Quan hệ quốc tế**

Khảo sát các bên liên quan về hoạt động NCKH và QHQT do phòng QLCL phối hợp với các Khoa và đơn vị liên quan, thực hiện 1 lần/năm.

Mục đích khảo sát nhằm:

- Viên chức, người lao động và người học hiểu được tầm quan trọng của hoạt động NCKH và HTQT;
- Những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện các hoạt động KHCN;
- Đánh giá của chuyên gia, VCNLĐ và người học về kỹ năng NCKH của Trường;
- Tăng cường công tác NCKH và QHQT của Trường.

### **6.2.9. Khảo sát khác**

Thực hiện một số khảo sát các bên liên quan khác để tăng cường hoạt động BĐCL khi được Hiệu trưởng giao.

## **6.3. Đánh giá kết quả nghiên cứu khoa học**

Hoạt động NCKH đã được Trường đưa vào Quy định chế độ làm việc đối với VCNLĐ và người học của Trường. Các sản phẩm, bài báo là kết quả từ hoạt động NCKH được Trường đưa vào làm tiêu chí để đánh giá viên chức hàng năm. Hoạt động nghiên cứu của Trường hiện nay thông qua thực hiện đề tài NCKH các cấp, công bố bài báo khoa học và các hoạt động NCKH khác của giảng viên và người học. Đề tài các cấp được tiến hành hàng năm theo các bước: Đăng ký, xét duyệt, phê duyệt, kiểm tra tiến độ và nghiệm thu, thanh toán đề tài. Các bước thực hiện này được chuẩn hóa theo các mốc thời gian theo đúng quy trình thực hiện đề tài NCKH.

Hằng năm, phòng KHQHQT báo cáo thống kê về tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá sơ bộ các đề tài về số lượng và chất lượng, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu.

## **6.4. Đánh giá các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng**

Trường thường xuyên có các hoạt động đóng góp, kết nối và phục vụ cho xã hội và cộng đồng gồm các lĩnh vực chính như:

### **\* Cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao**

Thường xuyên đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy và đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực người học, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội;

**\* NCKH, CGCN để thực hiện mục tiêu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước**

- Lập các nhóm nghiên cứu trọng điểm;
- Lập hội đồng thẩm định các đề tài NCKH, các sản phẩm công nghệ của Trường;
- Các báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng tài liệu làm tham khảo tại thư viện;
- Gửi các sản phẩm công nghệ tham gia các cuộc thi sáng tạo các cấp, đánh giá chất lượng sản phẩm;
- Chuyển giao các sản phẩm khoa học công nghệ.

**\* Thực hiện các hoạt động tình nguyện, đối với các cá nhân, địa phương, đơn vị**

- Tổ chức các hoạt động tình nguyện trong năm học như: Chiến dịch tình nguyện mùa hè xanh, Xuân tình nguyện, Tiếp sức mùa thi, Tiếp sức đến trường, Hiến máu nhân đạo, chủ nhật đỏ, các hoạt động từ thiện, kết nghĩa; đỡ đầu cho các trung tâm bảo trợ xã hội, trường học dành cho các em khuyết tật, thiểu năng...;
- Thành lập đoàn cán bộ thực hiện thăm hỏi động viên đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động;
- Thực hiện khảo sát đánh giá hoạt động đối với tình nguyện viên;
- Hàng năm, Công đoàn Trường, Đoàn Thanh niên tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo BGH.

### 6.5. Đánh giá hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong

Thực hiện theo Thông tư 04/2016/TT-BGDDT và Thông tư 12/2017/TT-BGDDT, theo chu kỳ 5 năm 1 lần, Trường đã thực hiện tự đánh giá CSGD và CTĐT nhằm rà soát, đánh giá, đánh giá ngoài các tất cả các hoạt động của Nhà trường.

Trường ĐHTN có những cải tiến, thay đổi tích cực về mặt đào tạo, NCKH, KNPVCĐ. Trường đã thành lập Hội đồng BĐCLGD, Hội đồng tự đánh giá cấp CSGD, Ban thư ký TĐG, Hội đồng TĐG các CTĐT,...

Năm 2020, Trường đã được Trung tâm KĐCLGD - Đại học Đà Nẵng đánh giá ngoài đạt chuẩn chất lượng; Trường đang thực hiện tự đánh giá các CTĐT của các Khoa và chuẩn bị đăng ký đánh giá ngoài.

## Chương VII: CÔNG CỤ BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

### 7.1. Phân tích SWOT

Theo chu kỳ 5 năm, Trường thực hiện tổng kết đánh giá các hoạt động và xây dựng chiến lược phát triển. Trong quá trình đánh giá, công cụ SWOT được sử dụng nhằm phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức đối với việc thực hiện các mục tiêu chiến lược đáp ứng yêu cầu của tầm nhìn và sứ mạng, làm nền tảng xây dựng chiến lược phát triển Trường ở các giai đoạn tiếp theo.

Theo Kế hoạch Chiến lược phát triển của Nhà trường, các đơn vị sẽ đề xuất triển khai thực hiện các mục tiêu, chỉ số, kế hoạch hành động dựa trên việc phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức hiện có. Nhà trường sẽ thực hiện tổng hợp, phân tích và đưa ra kế hoạch hành động phát triển Nhà trường định kỳ hàng năm và dài hạn nhằm mục đích không ngừng nâng cao chất lượng và vị thế của Nhà trường.

## 7.2. Đánh giá ngoài

Trường thực hiện đánh giá ngoài thông qua hoạt động đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo và tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp CTĐT theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT. Việc thẩm định, đánh giá sẽ giúp Trường chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm với các trường khác. Qua đó, Trường xác định được vị trí trong hệ thống mạng lưới các trường đại học của Việt Nam và trong khu vực.

## 7.3. Hệ thống thông tin

### 7.3.1. Hệ thống thông tin quản lý

Trường đang rất chú trọng Hệ thống thông tin quản lý đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin làm nền tảng cho các hoạt động đào tạo, NCKH, KNPVCĐ và vận hành tốt hệ thống BDCL bên trong.

Phần mềm quản lý: Hệ thống quản lý đào tạo, quản lý tuyển sinh đã đi vào hoạt động, mang lại nhiều lợi ích cho người học, giảng viên trong việc thực hiện các hoạt động học tập và giảng dạy, đăng ký học phần, tra cứu điểm; hệ thống công nghệ thông tin quản lý nhân sự cũng được xây dựng và quản lý tại phòng Tổ chức Cán bộ để đáp ứng các yêu cầu công việc. Giải pháp công nghệ thông tin tổng thể để kết nối các hệ thống bên trong Trường và đáp ứng yêu cầu công tác BDCL trong giai đoạn mới, như:

- Hệ thống quản lý công việc qua các phần mềm quản lý đào tạo của Trường, hệ thống khảo sát trực tiếp và trực tuyến, hệ thống tích hợp E-learning và ngân hàng câu hỏi thi, hệ thống quản lý công văn, giấy tờ,...

- Việc thống kê, phân tích và xử lý các dữ liệu sẽ nhanh chóng, nhất quán hơn. Như vậy, công tác quản trị trường đại học sẽ được cải tiến theo hướng hiện đại và phù hợp với xu thế phát triển của thế giới.

### 7.3.2. Hệ thống thông tin công khai

Ngoài hệ thống Website chính thống của Trường ([ttn.edu.vn](http://ttn.edu.vn)), Trường còn sử dụng các kênh thông tin khác như facebook, E-mail, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với người học. Hệ thống tư vấn cho người học được thực hiện online theo cấp Trường và cấp Khoa để cán bộ tư vấn có thể xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của người học một cách kịp thời.

Người học có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường. Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống CSDL của người học được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng ĐTDH, phòng CTSV, phòng Kế hoạch Tài chính, các Khoa/Bộ môn đều có Website riêng để cập nhật thông tin, sự kiện.

Các tin tức cập nhật, các thông báo trên Website chính của Trường đều được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Trung tâm Thông tin để kiểm tra và đăng tin. Hệ thống thông tin điện tử là kênh thông tin chủ đạo trong việc thực hiện công tác quản lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị và cá nhân trong toàn Trường.

### KẾT LUẬN

Chất lượng trong giáo dục đại học đang trở thành một thách thức to lớn đối với việc cung ứng nguồn nhân lực có chất lượng đáp ứng nhu cầu xã hội trong nước, trong khu vực và trên thế giới.

Trường Đại học Tây Nguyên là một cơ sở đào tạo đóng góp một vai trò quan trọng trên địa bàn khu vực Tây Nguyên. Trường phấn đấu đạt được mục tiêu chiến lược và tiếp tục xây dựng, phát triển thành một trường đại học có chất lượng về đào tạo, NCKH, chuyển giao công nghệ và hợp tác quốc tế, kết nối và phục vụ cộng đồng xứng đáng là một trường đại học có uy tín, chất lượng đứng chân trên địa bàn Tây Nguyên.

**QUYẾT ĐỊNH**  
Về việc Ban hành Sổ tay ĐBCLGD của Trường

**HIỆU TRƯỜNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN**

Căn cứ Quyết định số 298/CP ngày 11/11/1977 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tây Nguyên;

Căn cứ Luật Giáo dục Đại học số 43 ngày 14/6/2019 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học số 34 ngày 19/11/2018;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 2274/BGDDT-QLCL ngày 28/5/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc đẩy mạnh công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục ĐH, CĐSP và TCSP;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành **Sổ tay Đảm bảo chất lượng giáo dục** của Trường Đại học Tây Nguyên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Quản lý chất lượng, Lãnh đạo các đơn vị, viên chức, người lao động và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết và thực hiện);
- Đăng Website của Trường;
- Lưu: HCTH, QLCL.



TS. Nguyễn Thành Trúc