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

HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI
TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
THEO TIÊU CHUẨN
AUN QA

Biên tập ThS Nguyễn Thị Thanh Nhật
ThS Nguyễn Tiến Công
ThS Nguyễn Thị Lê Na
ThS Đồng Thị Tuyết Hạnh

Hiệu đính TS Nguyễn Quốc Chính
ThS Phạm Thị Bích

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2019

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

HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA

Biên soạn:

ThS Nguyễn Thị Thanh Nhật

ThS Nguyễn Tiến Công

ThS Nguyễn Thị Lê Na

ThS Đồng Thị Tuyết Hạnh

Hiệu đính:

TS Nguyễn Quốc Chính

ThS Phạm Thị Bích

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2019

LỜI NÓI ĐẦU

Đây là tài liệu ***Hướng dẫn triển khai tự đánh giá chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA*** *(phiên bản 3)*, do Trung tâm Khảo thí và Đánh giá Chất lượng Đào tạo, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh tổng hợp và biên soạn. Tài liệu này được thực hiện dựa trên các văn bản hướng dẫn của Mạng lưới các Trường Đại học ASEAN (AUN) và kinh nghiệm thực tiễn triển công tác tự đánh giá cấp chương trình đào tạo tại Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Tài liệu gồm ba phần chính:

Phần I. Khái niệm về đảm bảo chất lượng, khung đảm bảo chất lượng ASEAN và mô hình đảm bảo chất lượng theo AUN-QA: trình bày các khái niệm về đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học, khung đảm bảo chất lượng ASEAN và các nguyên tắc triển khai tự đánh giá.

Phần 2. Hướng dẫn triển khai tự đánh giá: giới thiệu bộ công cụ Master plan trong triển khai tự đánh giá, hướng dẫn tự đánh giá theo từng tiêu chuẩn, tiêu chí.

Phần 3. Hướng dẫn xây dựng hồ sơ minh chứng cốt lõi theo checklist của AUN-QA*:* gợi ý các thông tin cần cung cấp và hình thức trình bày minh chứng cốt lõi theo yêu cầu của AUN.

Hy vọng đây sẽ là tài liệu tham khảo hữu ích, giúp các đơn vị triển khai tốt hơn công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp chương trình đào tạo, hướng đến cải tiến chất lượng liên tục.

TRUNG TÂM KT&ĐGCLĐT

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU iii

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT vii

PHẦN I. KHÁI NIỆM VỀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG, KHUNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ASEAN VÀ MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG THEO AUN-QA 1

1.1. Khái niệm đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học 1

1.2. Khung đảm bảo chất lượng ASEAN 3

1.3. Mô hình ĐBCL theo AUN-QA 6

1.4. Nguyên tắc triển khai tự đánh giá 13

PHẦN 2. HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ 16

2.1. Giới thiệu Bộ công cụ Master plan để triển khai tự đánh giá 16

2.2. Những lưu ý về hệ thống minh chứng 20

2.3. Các yêu cầu cơ bản khi xây dựng báo cáo tự đánh giá 21

2.4. Làm thế nào để viết báo cáo tự đánh giá tốt 23

2.5. Hướng dẫn tự đánh giá theo từng tiêu chuẩn, tiêu chí 28

1. TIÊU CHUẨN 1. KẾT QUẢ HỌC TẬP MONG ĐỢI 29

2. TIÊU CHUẨN 2. MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH 35

3. TIÊU CHUẨN 3. CẤU TRÚC VÀ NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH 42

4. TIÊU CHUẨN 4. PHƯƠNG THỨC DẠY VÀ HỌC.....49

5. TIÊU CHUẨN 5. KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN.....58

6. TIÊU CHUẨN 6. CHẤT LƯỢNG GIẢNG VIÊN.....67

7. TIÊU CHUẨN 7. CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN HỖ TRỢ.....81

8. TIÊU CHUẨN 8. CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN.....89

9. TIÊU CHUẨN 9. CƠ SỞ HẠ TẦNG VÀ TRANG THIẾT BỊ.....97

10. TIÊU CHUẨN 10. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG.....108

11. TIÊU CHUẨN 11. ĐẦU RA.....119

PHẦN 3. HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG HỒ SƠ MINH CHỨNG CỐT LÕI THEO CHECKLIST CỦA AUN-QA.....129

3.1. Giới thiệu chung 129

3.2. Hướng dẫn xây dựng hồ sơ minh chứng cốt lõi theo Checklist của AUN-QA.....131

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....141

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải nội dung
AUN	Mạng lưới các trường đại học ASEAN (ASEAN University Network)
AUN-QA	Mạng lưới chuyên trách về đảm bảo chất lượng giáo dục đại học của AUN (ASEAN University Network - Quality Assurance)
CSGD	Cơ sở giáo dục
CNTT	Công nghệ thông tin
CTĐT	Chương trình đào tạo
CSVC	Cơ sở vật chất
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
ELO	Kết quả học tập mong đợi (Expected Learning Outcomes)
FTE	Tương đương toàn thời gian (Full-time equivalent)
GDĐH	Giáo dục đại học
GDĐT	Giáo dục đào tạo
GV	Giảng viên
NCKH	Nghiên cứu khoa học
PDCA	Lập kế hoạch - Triển khai - Rà soát - Cải tiến (Plan – Do – Check- Act)
SV	Sinh viên
TĐG	Tự đánh giá

PHẦN I

KHÁI NIỆM VỀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG, KHUNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ASEAN VÀ MÔ HÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG THEO AUN-QA

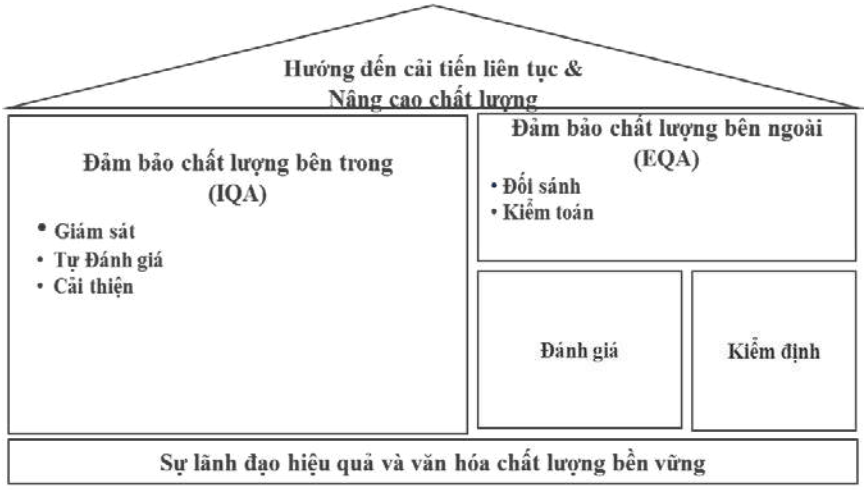
1.1. Khái niệm đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học

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

Hệ thống ĐBCL GDĐH bao gồm các hợp phần:

- ĐBCL bên trong: "tổng thể các hệ thống, nguồn lực và thông tin được sử dụng để thiết lập, duy trì và cải tiến chất lượng cũng như các tiêu chuẩn liên quan đến hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. Các cơ chế giám sát trong hệ thống ĐBCL bên trong được vận hành nhằm duy trì và nâng cao chất lượng GDĐH" (AUN-QA, 2015, tr.9).
- ĐBCL bên ngoài: hoạt động do tổ chức bên ngoài cơ sở giáo dục (CSGD) triển khai. Tổ chức này thực hiện đánh giá hoạt động của CSGD/chương trình đào tạo (CTĐT) để xác định CSGD/CTĐT có đáp ứng các tiêu chuẩn đã thống nhất hay xác định từ trước hay không (Sanyal, B.C. & Martin, M., 2007).

Hệ thống ĐBCL GDĐH có thể được khái quát qua mô hình sau:



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

Theo mô hình trên, ĐBCL bên trong bao gồm hoạt động giám sát, tự đánh giá và cải thiện chất lượng, trong khi đó các hình thức của ĐBCL bên ngoài bao gồm việc thực hiện đối sánh, kiểm toán, đánh giá - kiểm định. Mặc dù có sự khác biệt trong hoạt động song cả ĐBCL bên trong và ĐBCL bên ngoài đều cùng hướng đến một mục tiêu chung là cải tiến liên tục và nâng cao chất lượng. Nền tảng để triển khai các hoạt động này là sự lãnh đạo hiệu quả và văn hóa chất lượng bền vững.

1.2. Khung đảm bảo chất lượng ASEAN

Khung ĐBCL xây dựng cho khu vực ASEAN được ban hành năm 2016 với tên gọi Khung ĐBCL ASEAN, phục vụ cho các mục tiêu:

1. Là cơ sở để các tổ chức ĐBCL và cơ sở giáo dục đại học ở các quốc gia trong khối ASEAN tham khảo nhằm cải tiến hoạt động và tương thích với các cơ sở và hệ thống giáo dục đại học khác trong khu vực.

2. Tăng cường sự tương thích trong ĐBCL giữa các quốc gia trong khu vực, qua đó thúc đẩy hoạt động công nhận bằng cấp lẫn nhau, hỗ trợ sự lưu động của người học, người lao động và chuyên gia giữa các quốc gia trong khu vực và với quốc tế.

3. Thúc đẩy sự hài hòa giữa các hệ thống giáo dục đại học trong khu vực nhưng vẫn tôn trọng những khác biệt giữa các quốc gia.

(AQAN, 2016; Concepcion V. Pijano, 2014)

Khung ĐBCL ASEAN bao gồm bốn bộ nguyên tắc liên quan chặt chẽ với nhau:

1. Nguyên tắc áp dụng cho các cơ quan ĐBCL bên ngoài.

2. Nguyên tắc áp dụng cho hoạt động ĐBCL bên ngoài – Tiêu chuẩn và Quy trình.

3. Nguyên tắc áp dụng cho hoạt động ĐBCL bên trong.

4. Nguyên tắc áp dụng cho Khung trình độ quốc gia.

Trong đó, bộ nguyên tắc áp dụng cho hoạt động ĐBCL bên trong bao gồm 10 nguyên tắc sau:

1. Chất lượng là trách nhiệm của cơ sở giáo dục.

2. ĐBCL giúp duy trì sự cân bằng giữa quyền tự chủ của cơ sở giáo dục và trách nhiệm giải trình với xã hội.

3. ĐBCL là hoạt động cần có sự tham gia và hợp tác của tất cả các bên liên quan như: giảng viên, người học và các bên liên quan khác.

4. Văn hóa chất lượng là nền tảng cho tất cả các hoạt động của nhà trường, bao gồm dạy và học, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và quản lý.

5. Có hệ thống ĐBCL bên trong với cấu trúc hợp lý, vận hành hiệu quả, xác định rõ trách nhiệm của các bộ phận.

6. Hệ thống ĐBCL được lãnh đạo cơ sở giáo dục ủng hộ, quan tâm chỉ đạo để đảm bảo việc triển khai hệ thống được hiệu quả và bền vững.

7. Cần cung cấp đầy đủ nguồn lực để xây dựng và duy trì hệ thống ĐBCL hoạt động hiệu quả bên trong trường.

8. Nhà trường cần có cơ chế, quy trình chính thức để xét duyệt, rà soát và theo dõi chất lượng các chương trình và văn bằng của đơn vị.

9. Chất lượng được thường xuyên giám sát và rà soát ở tất cả các cấp để cải tiến liên tục.

10. Cần cung cấp cho xã hội thông tin cập nhật, có liên quan đến nhà trường, các chương trình đào

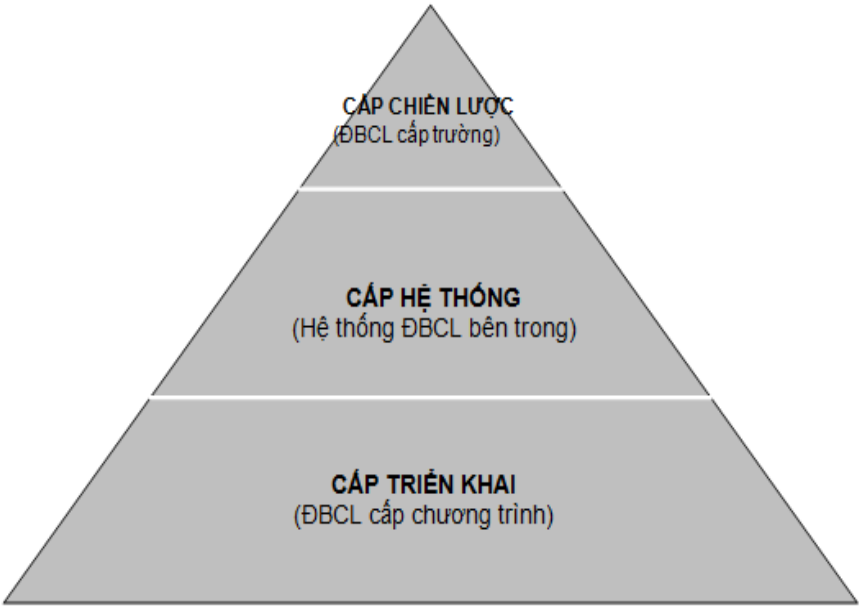
tạo, thành tích đạt được và những quy trình ĐBCL.

(AQAN, 2016)

1.3. Mô hình đảm bảo chất lượng theo AUN-QA

Mạng các trường Đại học ASEAN (ASEAN University Network, AUN) là tổ chức phi chính phủ, phi lợi nhuận, được thành lập năm 1995. Đến năm 1998, tổ chức này sáng lập Mạng lưới AUN-QA với mục tiêu nâng cao chất lượng giáo dục đại học, thúc đẩy hoạt động cải tiến liên tục tại các cơ sở giáo dục đại học trong khu vực ASEAN và đẩy mạnh sự công nhận quốc tế đối với giáo dục đại học của khu vực.

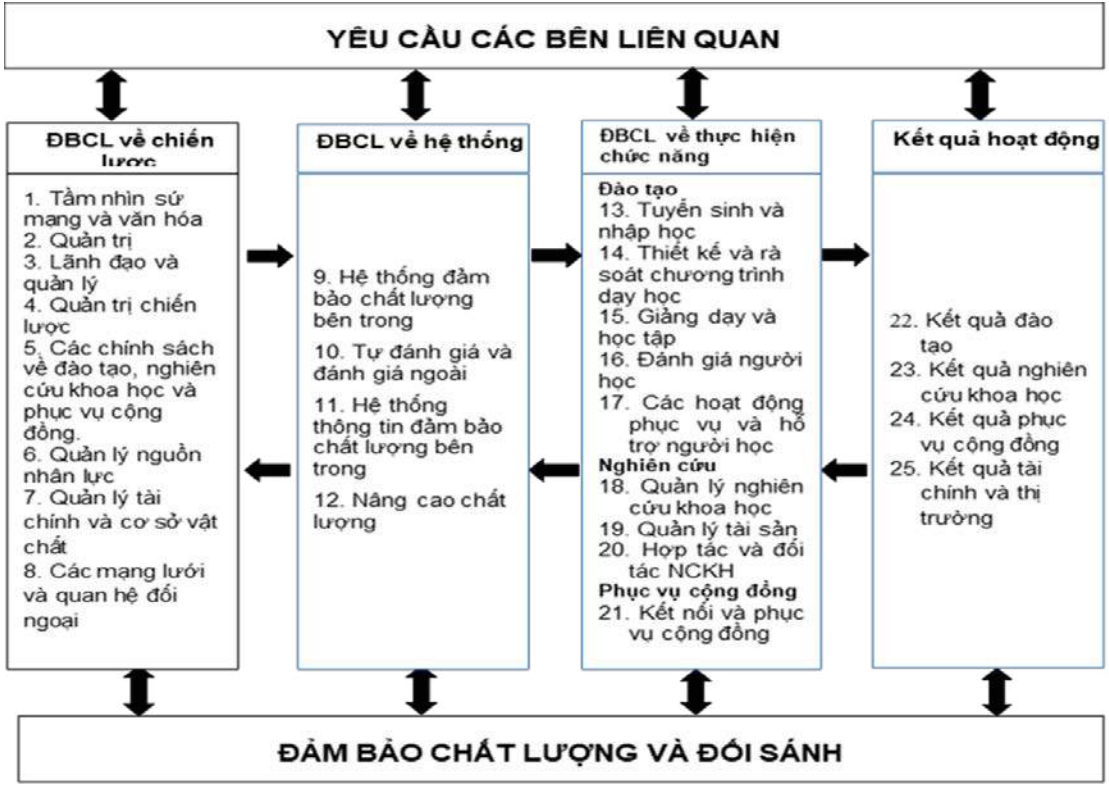
Mô hình ĐBCL theo AUN-QA được xây dựng năm 2006, bao gồm ba cấp độ: (1) Cấp chiến lược; (2) Cấp hệ thống; (3) Cấp triển khai.



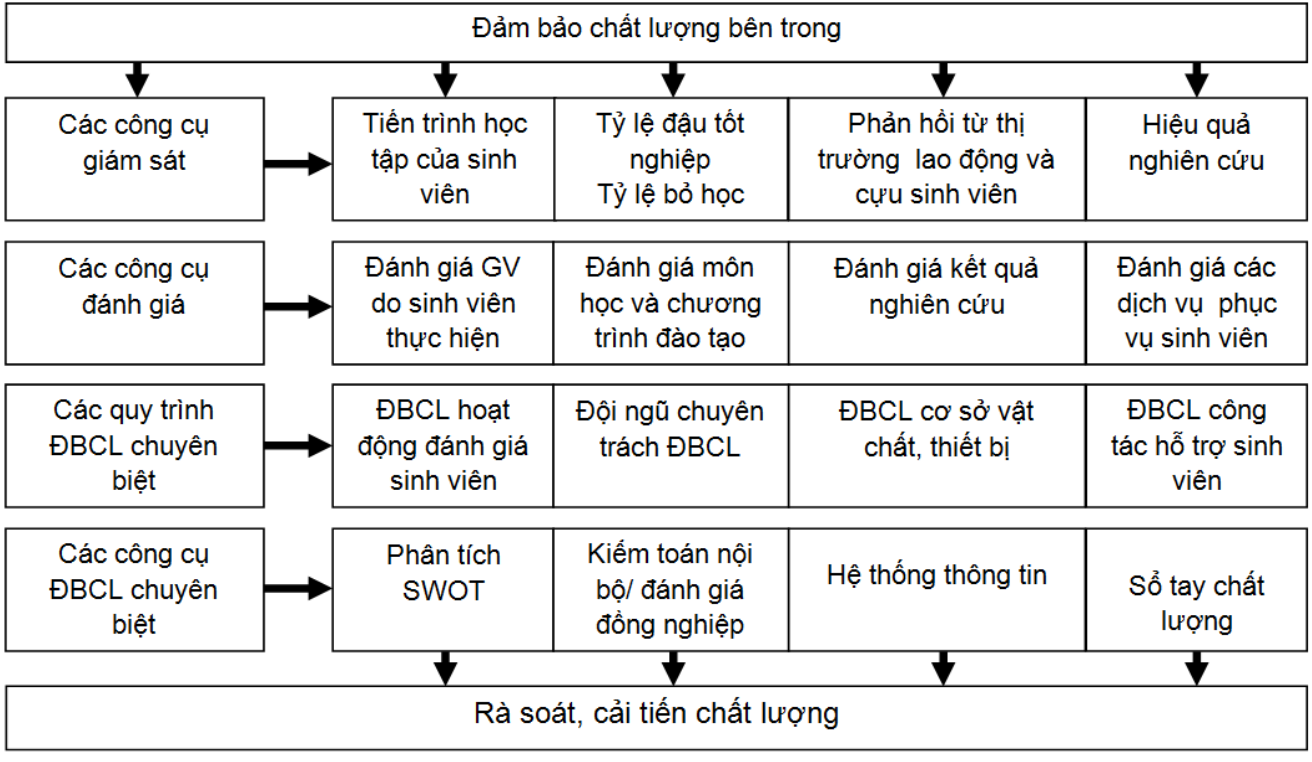
Hình 2. *Mô hình ĐBCL giáo dục đại học theo AUN-QA*

Các mô hình ĐBCL tương ứng với từng cấp độ trên cũng đã được xây dựng và cải tiến, bao gồm:

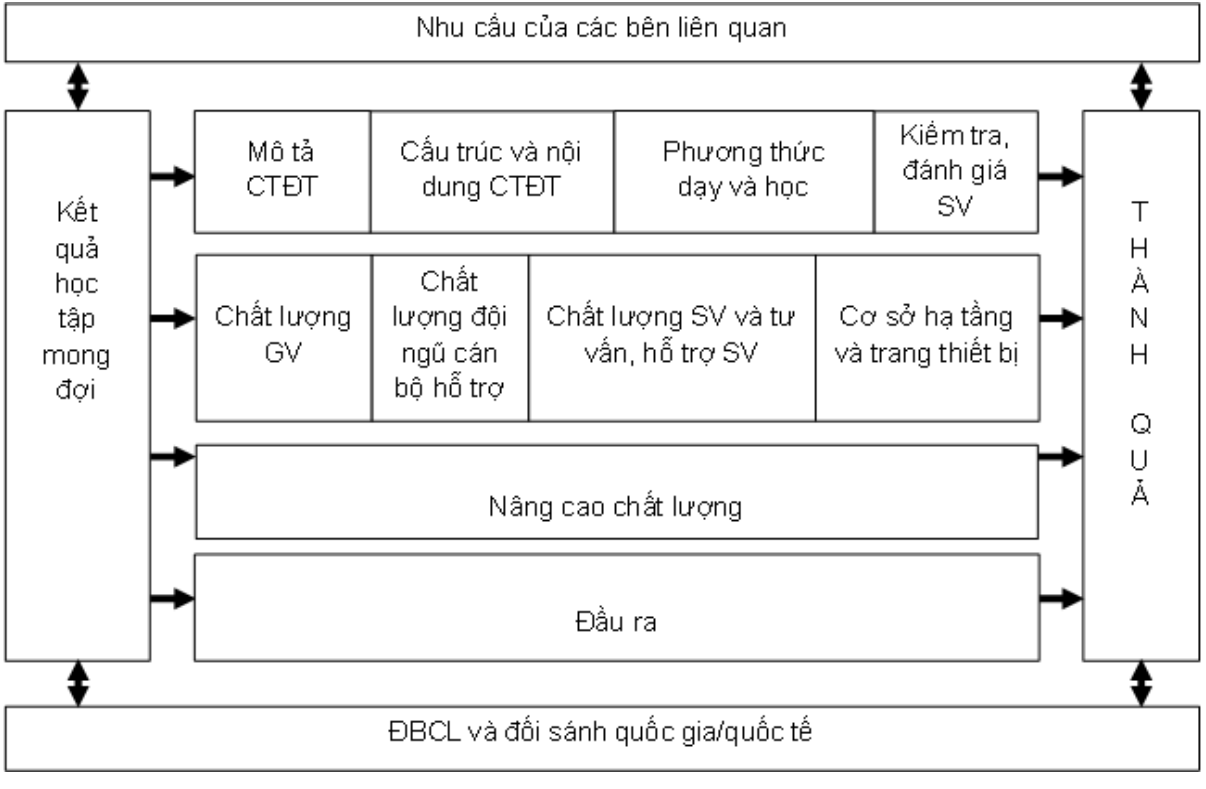
- Cấp chiến lược: mô hình ĐBCL cấp cơ sở giáo dục theo AUN-QA (ban hành năm 2006, điều chỉnh năm 2016).
- Cấp hệ thống: mô hình ĐBCL hệ thống ĐBCL bên trong (ban hành năm 2006).
- Cấp triển khai: mô hình ĐBCL cấp chương trình (ban hành năm 2006, điều chỉnh lần 1 năm 2011, điều chỉnh lần 2 năm 2015).



Hình 3. *Mô hình ĐBCL cấp CSGD theo AUN-QA (phiên bản 2.0)*



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



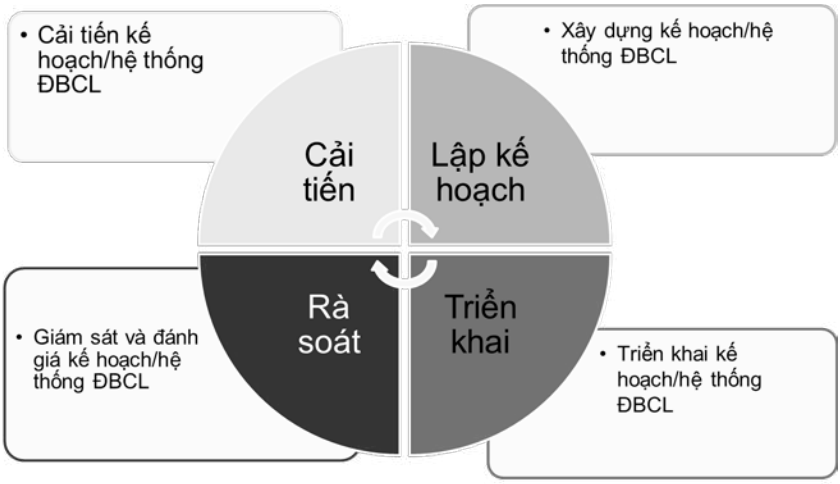
Hình 5. *Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA (phiên bản 3.0*

Phiên bản 3.0 của mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA bao gồm 11 tiêu chuẩn:

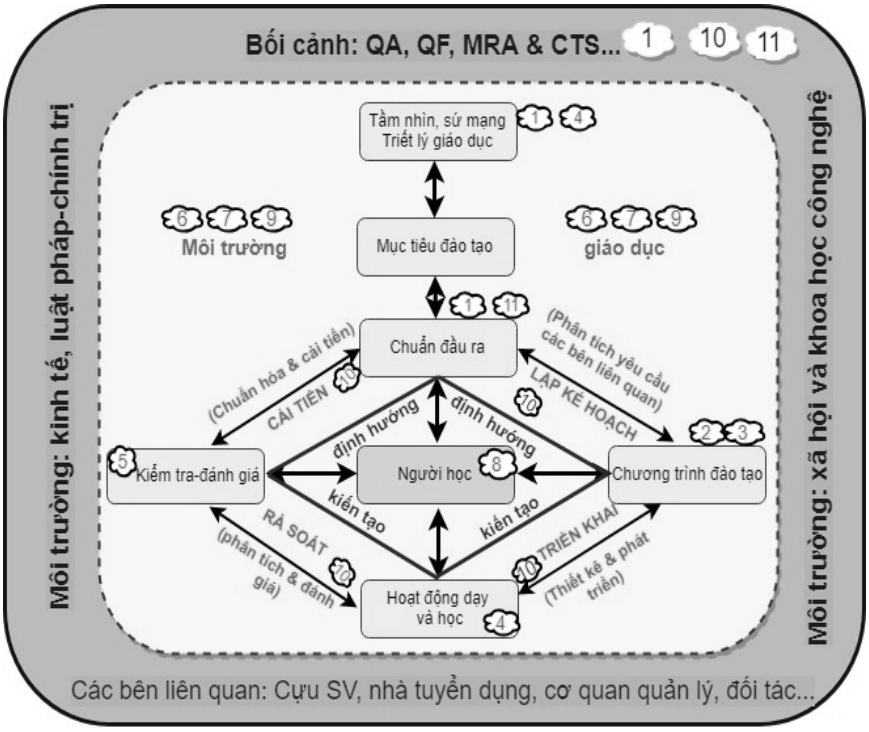
1. Kết quả học tập mong đợi
2. Mô tả CTĐT
3. Cấu trúc và nội dung CTĐT
4. Phương thức dạy và học
5. Kiểm tra, đánh giá SV
6. Chất lượng GV
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị
10. Nâng cao chất lượng
11. Đầu ra

Mô hình ĐBCL cấp CTĐT của AUN-QA áp dụng chu trình PDCA trong cải tiến chất lượng, bao quát toàn diện các cấu phần của hệ sinh thái giáo dục đại học ở cấp CTĐT, chú trọng đến tính hệ thống và quy trình ĐBCL.

Hình 6 thể hiện chu trình PDCA trong ĐBCL, hình 7 thể hiện mối liên hệ giữa bộ tiêu chuẩn AUN-QA và các cấu phần của hệ sinh thái giáo dục đại học cấp CTĐT.



Hình 6. *Chu trình PDCA trong ĐBCL*

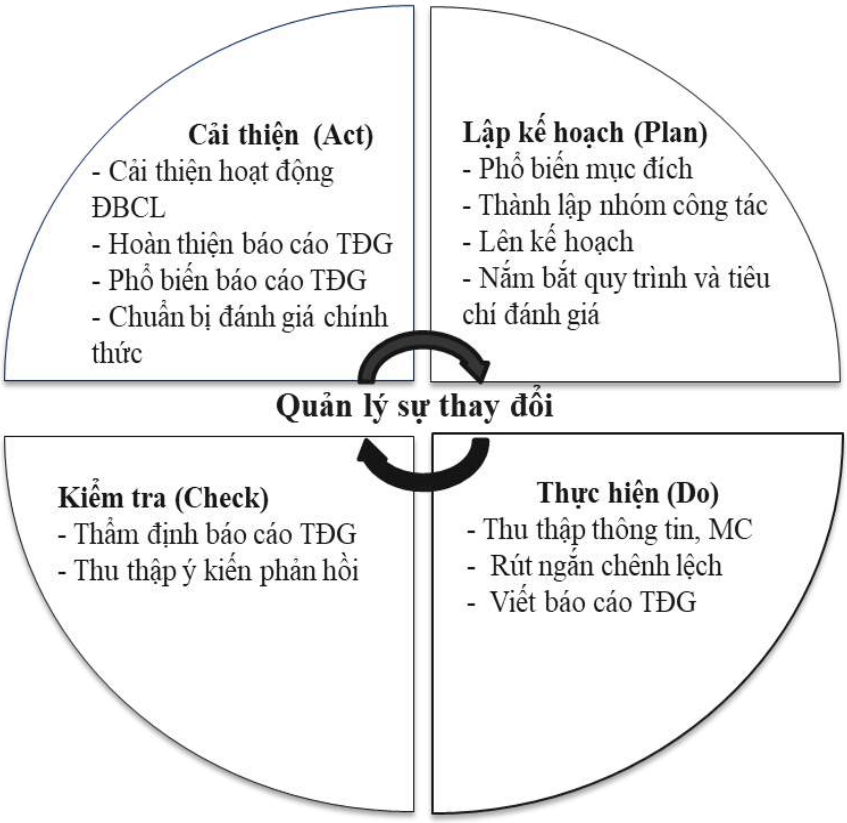


Hình 7. *Mối liên hệ giữa Bộ tiêu chuẩn AUN-QA cấp CTĐT*

1.4. Nguyên tắc triển khai tự đánh giá

Hoạt động tự đánh giá nhằm giúp cơ sở giáo dục và các khoa, bộ môn thực hiện rà soát và cải tiến liên tục hệ thống ĐBCL. Để thực hiện hoạt động tự đánh giá, CSGD cần có sự chuẩn bị tốt về các nguồn lực cần thiết. Các hoạt động cần được triển khai theo đúng kế hoạch, thường xuyên được đánh giá và cải tiến, có sự phối hợp, chia sẻ kinh nghiệm giữa các đơn vị, bộ phận. Việc tổ chức các hoạt động được triển khai bám sát và thể hiện được nguyên lý PDCA trong đánh giá chất lượng đào tạo, bao gồm: lập kế hoạch, triển khai thực hiện, kiểm tra - giám sát và cải tiến chất lượng.

Các hoạt động cụ thể của từng bước trong quy trình thực hiện tự đánh giá được tóm tắt trong mô hình sau:



Hình 8. *Quy trình PDCA trong hoạt động tự đánh giá*

Việc triển khai tự đánh giá cần thực hiện đầy đủ tất cả các bước trong quy trình. Hoạt động đánh giá cần bao quát đầy đủ các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng. Ngoài ra, để hoạt động được triển khai một cách hiệu quả, CSGD cần lưu ý các nguyên tắc sau:

1. Mục tiêu cần được xác định rõ, cụ thể hóa thành các chuỗi hoạt động mang tính hệ thống, có sự phân công thực hiện rõ ràng.

2. Các hoạt động phải được thực hiện dựa trên nguyên tắc khách quan, trung thực, công khai, minh bạch, bao quát hoạt động của đơn vị.

3. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình tự đánh giá phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy.

4. Đánh giá về các kết quả đạt được cần thể hiện:

   - Hiện trạng mức độ đạt được của các kết quả.
   - Xu hướng phát triển: kết quả thể hiện được mức độ cải tiến hoạt động của đơn vị hoặc cho thấy sự phát triển mang tính bền vững của các hoạt động.
   - Đối sánh kết quả: so sánh kết quả hoạt động của đơn vị với các đối tượng phù hợp, ví dụ như tổ chức cạnh tranh hoặc tổ chức tương tự đơn vị.
   - Gắn kết với mục tiêu: việc đo lường kết quả cần được xem xét các yếu tố gồm khách hàng quan trọng, sản phẩm, thị trường, quá trình và các yêu cầu về hoạt động cải tiến được xác định trong hồ sơ đơn vị và trong các tiêu chí đánh giá quá trình. Kết quả tương thích ở tất cả các bộ phận/quá trình để phục vụ cho mục tiêu chung của đơn vị.

PHẦN 2

HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI TỰ ĐÁNH GIÁ

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

Bộ công cụ Master plan là khung kế hoạch tổng thể, hướng dẫn chi tiết cách triển khai thu thập thông tin tự đánh giá cho các tiêu chí/tiêu chuẩn, bao gồm các cột nội dung: câu hỏi chẩn đoán, minh chứng cần có, minh chứng hiện có, phân tích minh chứng hiện có, trả lời câu hỏi chẩn đoán và kế hoạch cải tiến. Dựa trên các nội dung trong bảng Master plan, CSGD tiến hành viết báo cáo tự đánh giá.

Dưới đây là bảng Master plan và các yêu cầu cụ thể cho từng cột:

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

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

- Hình thức trình bày bản Master plan:
  - Nên dùng định dạng file Excel.
  - 1 câu hỏi chẩn đoán/1 dòng.
- Nội dung
  - Tiếp cận tính PHÙ HỢP: Phân tích kỹ nội hàm của tiêu chí để xác định câu hỏi chẩn đoán phù hợp.
  - Tiếp cận LOGIC: trả lời câu hỏi chẩn đoán từ đó xác định các minh chứng cần có.
  - Tiếp cận THỰC TẾ: Thu nhập minh chứng hiện có từ đó phân tích minh chứng và trả lời câu hỏi.
- Lưu ý cách đặt câu hỏi chẩn đoán:

Câu hỏi **"TẠI SAO?"**

- Có thể đặt ra trong nội bộ đơn vị
- Trong khi viết báo cáo tự đánh giá nên chuyển thành câu hỏi: "Nhằm mục đích gì?"

Câu hỏi **"NHƯ THẾ NÀO?"**

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

Cần có các câu hỏi:

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

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

Tính chất câu hỏi	**Nội dung câu hỏi**
Plan (Kế hoạch)	- Có kế hoạch, quy trình xây dựng kế hoạch không? - Sự tham gia của các bên liên quan trong xây dựng kế hoạch như thế nào? - Căn cứ nào để xây dựng kế hoạch?
Do (Triển khai)	- Việc triển khai kế hoạch được thực hiện như thế nào? - Kết quả, số liệu cụ thể, thể hiện quá trình triển khai như thế nào? Có bảng thống kê, so sánh với mục tiêu đã đề ra.
Check (Kiểm tra)	- Có hệ thống giám sát, đánh giá không? - Ai thực hiện?

	- Công cụ gì? (công cụ lớn nhất là các chỉ số hoạt động, có so sánh kết quả với mục tiêu đặt ra) - Kết quả? - Phân tích kết quả? - Xu hướng? - Chế độ báo cáo?
Act **(Cải tiến)**	- Các điều chỉnh được thực hiện như thế nào? Nếu chưa có thì mô tả trường đã có plan để điều chỉnh, thay đổi. - Việc điều chỉnh có dựa trên kết quả bước Check không?

2.2. Những lưu ý về hệ thống minh chứng

Các loại minh chứng:

- Minh chứng sơ cấp (Tài liệu, số liệu, sản phẩm)
  - Quy chế, quy định, quy trình
  - Biên bản họp
  - Đề cương môn học, bài thi
  - Sản phẩm NCKH,…

Các minh chứng này nên được tổng hợp lại để tiện sử dụng: Đóng quyển các quy chế, quy định, quyển chương trình đào tạo kèm đề cương môn học,…

- Minh chứng thứ cấp (Minh chứng đã xử lý từ minh chứng sơ cấp)
    - Bảng số liệu thống kê
    - Bảng tổng hợp, phân tích
    - Sơ đồ, đồ thị

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

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

2.3. Các yêu cầu cơ bản khi xây dựng báo cáo tự đánh giá

- Báo cáo tự đánh giá được coi là nguồn thông tin quan trọng để nhà trường cải tiến chất lượng.

- Báo cáo tự đánh giá cần được mô tả tất cả các tiêu chí, được phân tích rõ ràng, cụ thể, cần tìm ra được những mâu thuẫn trong báo cáo.

- Các tiêu chuẩn/tiêu chí trong báo cáo tự đánh giá cần được viết theo một văn phong thống nhất.

- Báo cáo cần mô tả cụ thể các thông tin "cái gì", "ở đâu", "khi nào", "ai thực hiện" và cơ chế, công cụ đảm bảo chất lượng để hoàn thành các tiêu chí.

- Tập trung vào các thông tin và dữ liệu (minh chứng khách quan) liên quan trực tiếp tới nội hàm của từng tiêu chí. Xác minh tính chính xác của các minh chứng, thông tin và dữ liệu.

- Tiến hành tham chiếu hoặc liên kết giữa các tiêu chí liên quan trong báo cáo tự đánh giá.

- Nội dung mô tả và phân tích trong báo cáo tự đánh giá: Mô tả và phân tích để trả lời theo thứ tự từng câu hỏi chẩn đoán (nhận định cô đọng nhất – kèm theo MC). Phần mô tả nội dung cần cung cấp các thông tin cụ thể đến việc triển khai hoạt động liên quan đến tiêu chí như thế nào, cố gắng tập trung mô tả được quy trình triển khai các hoạt động.

- Kế hoạch cải tiến trong phần mô tả cần: cụ thể, rõ lộ trình, phân công trách nhiệm rõ ràng và nguồn lực phù hợp.

- Dịch danh mục các minh chứng cốt lõi (checklist) sang tiếng Anh theo yêu cầu của AUN.

- Cung cấp danh mục các từ viết tắt và thuật ngữ sử dụng trong báo cáo.

- Độ dài báo cáo tự đánh giá không quá 70 trang A4, không kể phụ lục.

2.4. Làm thế nào để viết báo cáo tự đánh giá tốt

- Xác định các tiêu chí định tính/định lượng hoặc những yêu cầu thường có của các tiêu chí bao gồm: quá trình, nguồn lực, kết quả,…

- Sử dụng phương thức 5W, 1H để viết phần mô tả các tiêu chí.

- Rà soát, kiểm tra toàn bộ nội dung báo cáo tự đánh giá trước khi hoàn thiện và công bố báo cáo tự đánh giá.

- **Các tiêu chuẩn định tính (Tiêu chuẩn 1, 2, 3, 4, 5, 10)**

Dạng câu hỏi	Nội dung
Cái gì	Nội dung đó là gì? Tập trung mô tả về thực trạng hiện tại của đơn vị.
Như thế nào **Ai** **Khi nào** **Ở đâu**	Thực hiện như thế nào? Liên quan thế nào với tiêu chí khác? Ai là người tham gia? Khi nào thì thực hiện? Thực hiện ở đâu? Tập trung mô tả theo hướng tiếp cận về quá trình triển khai tại đơn vị.
Tại sao	Tại sao lại thực hiện như vậy? Tập trung mô tả về kế hoạch cải tiến chất lượng.

- **Các tiêu chuẩn định lượng (Tiêu chuẩn 9, 11)**

Dạng câu hỏi	Nội dung
Cái gì	Kết quả hiện tại hoặc hiệu quả hoạt động của đơn vị là gì? Các chỉ số/chỉ tiêu là gì?

	Xu hướng của các chỉ số là gì? Tập trung mô tả kết quả đạt được hoặc hiệu quả hoạt động.
Như thế nào	Các hoạt động được thực hiện hiệu quả như thế nào khi so sánh với các năm trước đó? Các hoạt động được thực hiện hiệu quả như thế nào khi so sánh với các trường uy tín khác hoặc các đối tác khác? Tập trung so sánh kết quả đạt được.
Tại sao	Tại sao kết quả thực hiện có xu hướng giảm hoặc không đạt theo mong đợi? Tập trung mô tả về kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động.

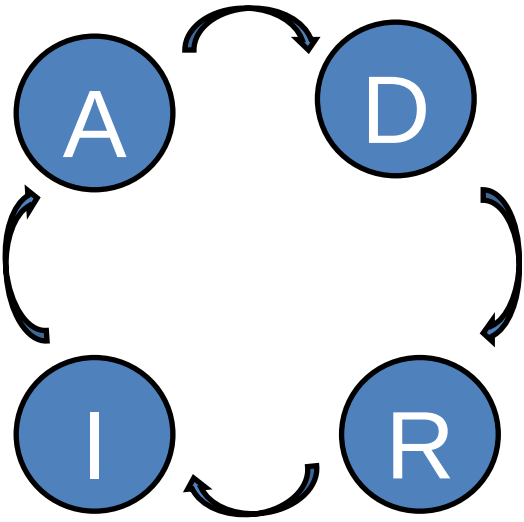
- **Các tiêu chuẩn vừa định tính vừa định lượng (Tiêu chuẩn 6, 7, 8)**

Dạng câu hỏi	Định tính	Định lượng
Cái gì	Nội dung đó là cái gì? Tập trung mô tả thực trạng hiện tại của đơn vị.	Kết quả hiện tại hoặc hiệu quả hoạt động của đơn vị là gì? Các chỉ số/chỉ tiêu là gì?

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

Phương pháp tiếp cận ADRI trong viết báo cáo tự đánh giá

- Approach
- Deployment
- Results
- Improvement



Cách tiếp cận (Approach)

- Tên của các quy trình hoặc phương pháp thực hiện là gì? Mục đích hoặc mục tiêu dự kiến là gì?
- Các bước chính để thực hiện là gì?
- Làm thế nào để gắn kết giữa tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu, kết quả học tập với các quy trình hoặc phương pháp thực hiện?

Triển khai (Deployment)

- Khi nào triển khai những bước đầu tiên? Triển khai trong bao lâu?

- Ai là người tham gia triển khai thực hiện? Đơn vị, cá nhân nào tham gia?
- Khi nào thực hiện? Khoa/bộ môn, giảng viên nào tham gia?

Kết quả (Results)

- Những công cụ nào được sử dụng để đo lường các quy trình, chỉ số?
- Các kết quả đã và đang đạt được là gì?
- Xu hướng thay đổi của các kết quả, chỉ số là gì?
- Các thành quả dùng để đối sánh là gì?

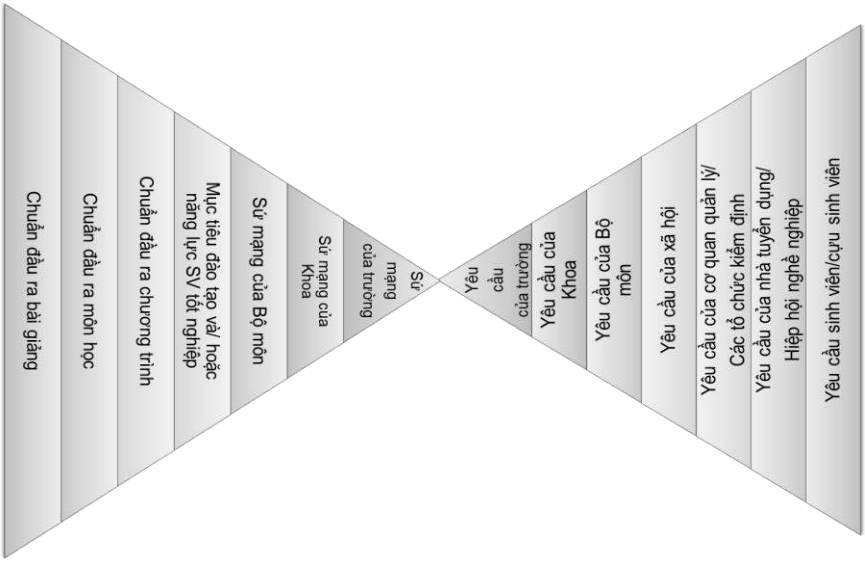
Cải tiến (Improvement)

- Đơn vị đã từng xây dựng được các quy trình để cải tiến chất lượng chưa?
- Đơn vị có thể mô tả một ví dụ về các hoạt động được cải thiện không? Các cải tiến đó có thật sự hiệu quả hay không?

2.5. Hướng dẫn tự đánh giá theo từng tiêu chuẩn, tiêu chí

TIÊU CHUẨN 1

KẾT QUẢ HỌC TẬP MONG ĐỢI



Kết quả học tập mong đợi (ELO) của chương trình là khởi điểm của quy trình thiết kế chương trình đào tạo. Trong quá trình xây dựng ELO cần chú ý yêu cầu của các bên liên quan (bên trong và bên ngoài). Trong đó, các bên liên quan bên trong nhà trường gồm có cán bộ lãnh đạo, quản lý, giảng viên, sinh viên,... các bên liên quan bên ngoài trường gồm có chính phủ, nhà tuyển dụng, cựu sinh viên,...

Bên cạnh đó, trong quá trình vận hành ELO cần chú ý ELO của chương trình phải tương thích với tầm nhìn, sứ mạng của trường, khoa/bộ môn; gắn kết với mục tiêu đào tạo và kết quả học tập mong đợi của môn học, bài giảng.

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

Tiêu chí 1.1. Kết quả học tập mong đợi được xây dựng rõ ràng, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Mục tiêu đào tạo và kết quả học tập mong đợi (ELO) của chương trình là gì? - Khoa có quy trình xây dựng ELO của CTĐT hay không? Các bước chính của quy trình là gì? Việc xem xét tầm nhìn, sứ mạng của nhà trường trong quá trình xây dựng ELO của chương trình được thể hiện trong quy trình này như thế nào? - Mức độ phù hợp/sự tương thích giữa ELO của chương trình với tầm nhìn, sứ mạng của trường như thế nào?	- Trình bày mục tiêu đào tạo và ELO của chương trình, trong đó ELO thể hiện rõ các mức độ nhận thức ở cả lĩnh vực kiến thức, kỹ năng, thái độ. - Mô tả hoạt động xây dựng ELO của CTĐT được triển khai theo quy trình. Trong đó, nhấn mạnh ELO được xây dựng phù hợp với tầm nhìn, sứ mạng của nhà trường. - Trình bày sự gắn kết, tương thích giữa ELO của chương trình với tầm nhìn, sứ mạng của trường (có thể trình bày dưới dạng bảng so sánh).

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Quyết định ban hành CTĐT của chương trình trong đó có phát biểu về ELO của chương trình.*[1] - Quyết định ban hành quy trình xây dựng ELO.* - Website của trường có phát biểu về tầm nhìn sứ mạng của trường. - Các biên bản họp và tài liệu liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CTĐT.	- Bảng so sánh sự tương thích giữa ELO TĐT và tầm nhìn, sứ mạng của trường.* - Sơ đồ quy trình xây dựng ELO CTĐT.*

Tiêu chí 1.2. Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả đầu ra chuyên ngành và đầu ra tổng quát

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Cấu trúc ELO CTĐT như thế nào? ELO của CTĐT có bao phủ được cả các nhóm ELO thể hiện những kiến thức, kỹ năng của đặc thù	- Mô tả cấu trúc ELO của chương trình bao gồm cả nhóm ELO chuyên ngành và ELO tổng quát thông qua

[1] *: các minh chứng cốt lõi, bắt buộc.

chuyên ngành (đầu ra chuyên ngành) và đầu ra thể hiện các kiến thức, kỹ năng nền tảng (đầu ra tổng quát) hay không? Mối liên hệ giữa ELO của chương trình và cấu trúc các khối kiến thức, kỹ năng của CTĐT như thế nào?	việc trình bày bảng phân loại nhóm ELO. Phân tích mối liên hệ giữa các khối kiến thức này và ELO của chương trình thông qua bảng ma trận kiến thức, kỹ năng và các ELO.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Quyết định ban hành kết quả học tập mong đợi (ELO) của chương trình.* - Quyết định ban hành chương trình đào tạo. - Các văn bản phổ biến ELO đến các bên liên quan (sổ tay SV, sổ tay hướng dẫn học tập, website).	- Bảng phân loại các nhóm ELO của chương trình.* - Bảng cấu trúc CTĐT (trình bày số tín chỉ, tỷ lệ % các khối kiến thức, kỹ năng tổng quát và chuyên ngành). - Ma trận kiến thức, kỹ năng và ELO.*

Tiêu chí 1.3. Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan

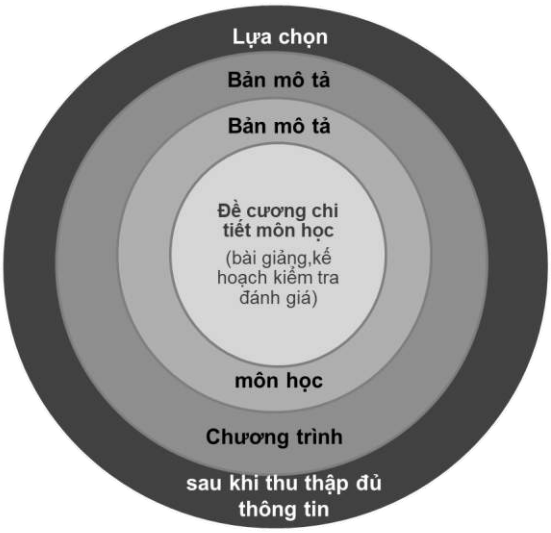
Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Trong quá trình xây dựng ELO có xem xét yêu cầu của các bên liên quan không? Được thể hiện như thế nào trong quy trình xây dựng ELO? Khoa có thực hiện khảo sát ý kiến của các bên liên quan khi xây dựng và điều chỉnh ELO? - Ý kiến của các bên liên quan sau khi được khảo sát đã được sử dụng như thế nào trong quá trình xây dựng và điều chỉnh ELO? - Mối liên hệ giữa ELO hiện tại của CTĐT với các yêu cầu của các bên liên quan như thế nào nào?	- Trình bày quy trình xây dựng, điều chỉnh ELO (sơ đồ hóa) trong đó thể hiện được việc có tham khảo yêu cầu của các bên liên quan. Mô tả hoạt động khảo sát ý kiến các bên liên quan khi xây dựng ELO của CTĐT. - Mô tả hoạt động sử dụng các ý kiến của các bên liên quan vào việc xây dựng, chỉnh sửa ELO. Phân tích, so sánh ELO của chương trình hiện tại là kết quả từ ý kiến đề xuất của các bên liên quan (đặc biệt là nhà tuyển dụng, cựu sinh viên, giảng viên). Có thể trình bày theo bảng so sánh.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Quyết định ban hành kết quả học tập mong đợi (ELO) của chương trình. - Quyết định ban hành Quy trình xây dựng ELO. - Quyết định ban hành Quy trình thu thập, sử dụng ý kiến các bên liên quan để điều chỉnh ELO.* - Các biên bản, tài liệu chứng minh việc Khoa xem xét các kết quả khảo sát để điều chỉnh ELO của CTĐT.	- Sơ đồ quy trình xây dựng ELO.* - Sơ đồ quy trình thu thập, sử dụng ý kiến phản hồi các bên liên quan để điều chỉnh ELO.* - Bảng so sánh ý kiến đề xuất của các bên liên quan tương ứng với ELO được xây dựng. - Bảng so sánh sự thay đổi ELO của CTĐT và yêu cầu tương ứng của các bên liên quan.* - Báo cáo kết quả khảo sát các bên liên quan.*

TIÊU CHUẨN 2

MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH



Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học được xây dựng nhằm cung cấp thông tin liên quan đến CTĐT và môn học cho các bên liên quan. Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học có vai trò rất quan trọng đối với quá trình vận hành một CTĐT:

- ✓ Giúp cho người học và đặc biệt là người học tương lai hiểu và lựa chọn đăng ký tham gia chương trình.
- ✓ Thông tin cho nhà tuyển dụng lao động có thể đánh giá về mức độ phù hợp của sinh viên tốt nghiệp để từ đó có quyết định tuyển dụng lao động.

- ✓ Thông tin cho các cơ quan quản lý, cơ quan kiểm định, các chuyên gia và chính đơn vị đào tạo để có thể rà soát, đánh giá, kiểm định chương trình đào tạo.
- ✓ Là cơ sở để đội ngũ GV, cán bộ hiểu rõ tổng thể CTĐT, có cùng cách hiểu về ELO, cũng như cấu trúc CTĐT,…
- ✓ Là cơ sở để các bên liên quan có hiểu biết về CTĐT từ đó có những ý kiến đóng góp để cập nhật và điều chỉnh CTĐT,…

Với những vai trò quan trọng trên, Bản mô tả CTĐT, bản mô tả môn học cần được cung cấp đầy đủ thông tin và phổ biến một cách hiệu quả, thông qua nhiều hình thức để đảm bảo các bên liên quan có thể tiếp cận được.

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

Tiêu chí 2.1. Thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT đầy đủ và cập nhật

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Khoa có bản mô tả CTĐT hay không? Bản mô tả CTĐT cung cấp những thông tin gì?	- Trình bày rõ Khoa có bản mô tả CTĐT và các thông tin được cung cấp trong bản mô tả CTĐT (Lưu ý: thông tin

- Khoa có định kỳ rà soát, cập nhật bản mô tả CTĐT hay không? Hoạt động này được diễn ra như thế nào? - Mức độ hài lòng của các bên liên quan về tính đầy đủ của các thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT như thế nào?	cần đáp ứng đầy đủ theo yêu cầu của AUN được trình bày trong *phần giải thích*). - Mô tả các hoạt động rà soát và cập nhật bản mô tả CTĐT. Phân tích sự thay đổi của bản mô tả CTĐT tương ứng với ý kiến của các bên liên quan. - Phân tích mức độ hài lòng của các bên liên quan về thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Bản mô tả CTĐT.* - Quyết định ban hành Quy trình rà soát, cập nhật bản mô tả chương trình.* - Biên bản họp rà soát bản mô tả CTĐT.* - Hồ sơ khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về tính đầy đủ và cập nhật của bản mô tả CTĐT (phiếu khảo sát, báo cáo, dữ liệu,…).	- Sơ đồ quy trình rà soát, cập nhật bản mô tả CTĐT.* - Báo cáo kết quả phản hồi của các bên liên quan về thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT. - Bảng so sánh ý kiến phản hồi các bên liên quan tương ứng với các điều chỉnh trong bản mô tả CTĐT.

Tiêu chí 2.2. Thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học đầy đủ và cập nhật

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Khoa có bản mô tả môn học? Những thông tin nào được cung cấp trong bản mô tả môn học? - Khoa có định kỳ rà soát, cập nhật bản mô tả môn học hay không? Hoạt động này được diễn ra như thế nào? - Mức độ hài lòng của các bên liên quan về tính đầy đủ và cập nhật của các thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học như thế nào?	- Trình bày rõ bản mô tả môn học cung cấp những thông tin gì? - Mô tả các hoạt động/ quy trình rà soát và cập nhật thông tin trong bản mô tả môn học. Phân tích sự thay đổi của bản mô tả môn học tương ứng với ý kiến đề xuất của các bên liên quan. - Phân tích mức độ hài lòng của các bên liên quan về thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Bản mô tả các môn học trong chương trình.* - Biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CTĐT	- Sơ đồ quy trình Quy trình rà soát, cập nhật bản mô tả môn học.* - Bảng so sánh sự

và bản mô tả môn học.* - Quy định về xây dựng và cập nhật bản mô tả môn học.* - Quyết định ban hành Quy trình rà soát, cập nhật bản mô tả môn học. - Hồ sơ khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về tính đầy đủ và cập nhật của bản mô tả môn học (phiếu khảo sát, báo cáo, dữ liệu,…).	thay đổi của bản mô tả môn học tương ứng với ý kiến của các bên liên quan. - Báo cáo Báo cáo kết quả phản hồi của các bên liên quan về thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học.

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

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Khoa phổ biến bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học cho các bên liên quan như thế nào? Thông qua những kênh nào? - Các bên liên quan có dễ dàng tiếp cận các bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học?	- Mô tả và phân tích để cho thấy tính đa dạng về các hình thức phổ biến bản mô tả chương trình và bản mô tả môn học cho SV, GV và đối tượng bên ngoài (bao gồm cả bản cứng và bản mềm, công bố thông qua website, brochure, sổ tay sinh viên, gặp mặt SV, họp lớp,...).

- Cách thức Khoa cung cấp bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học sau khi cập nhật cho các bên liên quan như thế nào? Mức độ hài lòng của các bên liên quan về việc tiếp cận các bản mô tả môn học và bản mô tả CTĐT như thế nào?	- Phân tích việc các bên liên quan có thể dễ dàng tiếp cận các thông tin này. - Mô tả cách thức Khoa cung cấp bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học sau khi cập nhật cho các bên liên quan. Phân tích kết quả hài lòng của các bên liên quan về việc tiếp cận bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học

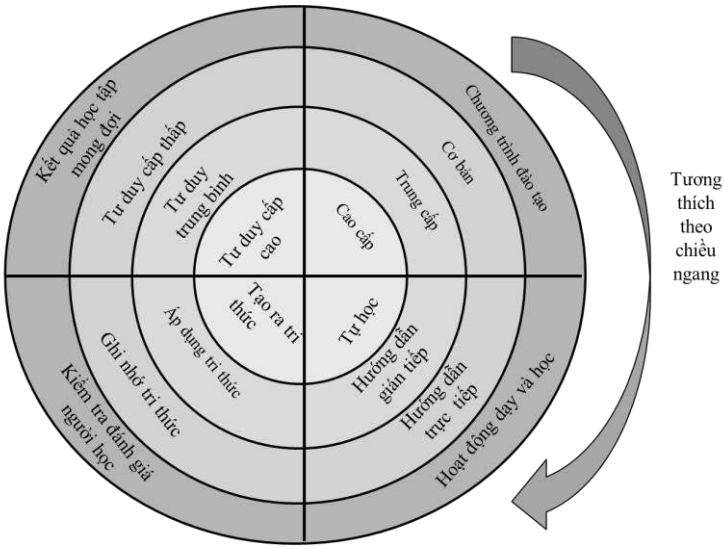
Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Bản mô tả CTĐT. - Bản mô tả môn học. - Website của trường và khoa có đưa thông tin về mô tả CTĐT và mô tả môn học. - Sổ tay SV có thông tin mô tả CTĐT và mô tả các môn học. - Các tài liệu, Brochure có thông tin về mô tả CTĐT và các môn học.	- Tóm tắt kết quả phản hồi của các bên liên quan về việc cung cấp thông tin bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học.* - Bảng so sánh ý kiến phản hồi các bên liên quan và việc điều chỉnh mô tả CTĐT và mô tả môn học.

- Hồ sơ khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về việc cung cấp thông tin trong bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học (phiếu khảo sát, báo cáo, dữ liệu,…).	

TIÊU CHUẨN 3

CẤU TRÚC VÀ NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH



Tiêu chuẩn 3 có mối liên hệ với tiêu chuẩn 1 (kết quả học tập mong đợi), tiêu chuẩn 4 (phương pháp dạy và học) và tiêu chuẩn 5 (hoạt động kiểm tra, đánh giá). Trong đó, tiêu chuẩn 3 đề cập tổng thể nguyên tắc thiết kế CTĐT. Theo đó, CTĐT cần được thiết kế đảm bảo tính gắn kết (Constructive Alignment) giữa kết quả học tập mong đợi của chương trình, phương pháp dạy và học và phương pháp kiểm tra, đánh giá. Mối liên hệ này được thể hiện trong hình trên và được hiểu như sau:

Nếu kết quả học tập mong đợi của chương trình hướng đến việc người học đạt được mức "tư duy cấp thấp" thì tương ứng CTĐT sẽ được thiết kế ở mức "cơ bản", hoạt động dạy là GV "hướng dẫn trực tiếp" (cầm tay chỉ việc) và tương ứng phương pháp đánh giá chỉ ở mức kiểm tra việc "ghi nhớ tri thức".

Ngược lại, nếu kết quả học tập mong đợi của chương trình được thiết kế hướng đến việc người học đạt được "tư duy bậc cao" thì CTĐT lúc này được thiết kế ở mức "cao cấp". Từ đó, phương pháp dạy và học chủ đạo là "tự học" và phương pháp kiểm tra, đánh giá tương ứng là kiểm tra sự sáng tạo, "tạo ra tri thức".

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

Tiêu chí 3.1. CTĐT được thiết kế dựa trên nguyên tắc đảm bảo "tương thích có định hướng" với kết quả học tập mong đợi

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Trường/Khoa có ban hành quy trình thiết kế CTĐT? Các bước	- Trình bày tóm tắt quy trình thiết kế chương trình đào tạo. - Phân tích cho thấy CTĐT

chính trong quy trình này? - Hoạt động thiết kế CTĐT có cho thấy CTĐT được xây dựng dựa trên ELO của chương trình? - Phương pháp dạy và học, kiểm tra đánh giá SV được xây dựng có mối liên hệ như thế nào trong việc đảm bảo đạt được ELO của môn học và ELO của chương trình?	được xây dựng dựa trên ELO. Xây dựng ELO là bước đầu tiên trong xây dựng CTĐT. Cấu trúc CTĐT, chuỗi các môn học, kết quả học tập mong đợi môn học được xây dựng dựa trên ELO của CTĐT. - Phân tích để nêu bật được các hoạt động dạy và học; kiểm tra đánh giá trong từng môn học có sự gắn kết chặt chẽ với nhau nhằm đạt được được ELO của của môn học từ đó hướng đến việc đạt được ELO của chương trình.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Quyết định ban hành Quy trình xây dựng và phát triển CTĐT. - Đề cương chi tiết môn học trong đó cho thấy mối liên hệ ELO của môn học; hoạt động dạy học, phương pháp kiểm tra đánh giá.	- Sơ đồ quy trình xây dựng và phát triển CTĐT.*

Tiêu chí 3.2. Mức độ đóng góp của mỗi môn học vào việc đạt được kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng

Câu hỏi chẩn đoán	Một số nội dung gợi ý
- Mối liên hệ giữa ELO của chương trình và ELO của môn học như thế nào? Quy trình xây dựng ELO môn học như thế nào? - Mức độ đóng góp của từng môn học vào việc đạt được ELO của chương trình như thế nào?	- Mô tả quy trình xây dựng ELO của CTĐT trong đó có thể hiện rõ ELO của môn học cụ thể hóa ELO của CTĐT (Nếu ELO xây dựng theo CDIO thì ELO của môn học là cấp độ 3 trong ELO 4 cấp độ của CTĐT). Hoặc trình bày quy trình xây dựng ELO của môn học dựa trên ELO của chương trình, cấu trúc CTĐT. - Mô tả và phân tích mối liên hệ giữa môn học và ELO của chương trình thông qua bảng ma trận môn học và ELO CTĐT. Trong đó, phân tích để cho thấy tất cả môn học bao phủ được hết ELO CTĐT (bảng ma trận cần thể hiện rõ cấp độ đóng góp của từng môn học trong từng ELO, không chỉ thể hiện mối liên hệ).

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Quyết định ban hành Quy trình xây dựng ELO của môn học.* - Kết quả học tập mong đợi bốn cấp độ của CTĐT theo CDIO. - Đề cương chi tiết môn học (trong đó thể hiện rõ các kết quả học tập mong đợi của môn học và mối liên hệ giữa ELO môn học với ELO của chương trình).	- Sơ đồ quy trình xây dựng ELO của môn học.* - Bảng ma trận giữa môn học và ELO của chương trình.*

Tiêu chí 3.3. CTĐT được xây dựng với cấu trúc và trình tự hợp lý, có sự gắn kết giữa các môn học và mang tính cập nhật

Câu hỏi chẩn đoán	**Một số nội dung gợi ý**
- Cấu trúc của CTĐT như thế nào? Tỷ trọng giữa các khối kiến thức, kỹ năng chung và chuyên ngành được phân bổ ra sao?	- Mô tả về cấu trúc các học phần trong chương trình. Phân tích để cho thấy tính hợp lý về tỷ trọng giữa các khối kiến thức, kỹ năng chung và chuyên ngành.

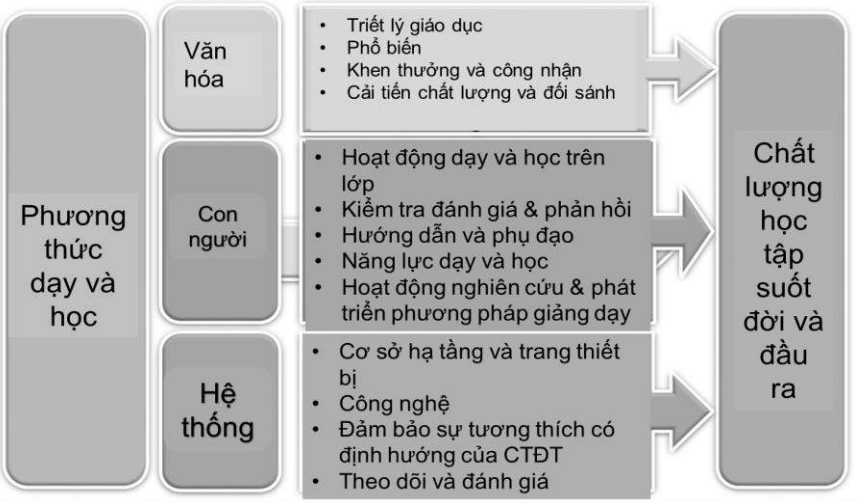
- Phân bổ về thời gian đào tạo giữa các học phần; tính gắn kết giữa các môn học trong chương trình như thế nào? - Khoa có tham khảo/đối sánh chương trình đào tạo của các đơn vị trong và ngoài nước trong việc thiết kế CTĐT? Mức độ tương thích về cấu trúc CTĐT của Khoa với CTĐT của các đơn vị đối sánh như thế nào? - Khoa có triển khai định kỳ hoạt động rà soát, điều chỉnh, cập nhật CTĐT, hoạt động này được triển khai như thế nào? Những thay đổi chính của CTĐT trong giai đoạn 5 năm vừa qua cụ thể những như thế nào?	- Mô tả về phân bố môn học, số tín chỉ trong từng học kỳ. Phân tích để cho thấy tính hợp lý trong thời gian đào tạo, đảm bảo tính tiên quyết và sự gắn kết giữa các môn học trong chương trình. - Mô tả về việc trường/khoa có thực hiện đối sánh chương trình với các chương trình trong và ngoài nước về cấu trúc chương trình đào tạo. Phân tích số liệu đối sánh để cho thấy tính hợp lý trong cấu trúc chương trình của Khoa. - Mô tả về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTĐT của trường: thời gian rà soát, tóm tắt một số thay đổi lớn,… trong các phiên bản chương trình trong giai đoạn 5 năm gần nhất.

Minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Quyết định ban hành chương trình đào tạo* (bao gồm CTĐT- các phiên bản). - Danh mục môn học bắt buộc và tự chọn trong chương trình.* - Quy định và quy trình rà soát, điều chỉnh CTĐT.* - Minh chứng về hoạt động rà soát, cập nhật CTĐT: biên bản họp, quyết định điều chỉnh CTĐT.*	- Sơ đồ phân bố môn học trong chương trình.* - Kế hoạch đào tạo (sơ đồ tiến trình của CTĐT).* - Bảng đối sánh CTĐT của Khoa với các chương trình trong và ngoài nước.* - Bảng so sánh sự thay đổi của CTĐT trong giai đoạn 5 năm và lý do thay đổi.*

TIÊU CHUẨN 4

PHƯƠNG THỨC DẠY VÀ HỌC



Tiêu chuẩn 4 có mối liên hệ chặt chẽ với tiêu chuẩn 1 (kết quả học tập mong đợi), tiêu chuẩn 5 (kiểm tra, đánh giá người học) và tiêu chuẩn 10 (nâng cao chất lượng). Để đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi, trong quá trình thiết kế, vận hành chương trình, CSGD cần chú trọng đến sự tương thích giữa phương thức dạy – học, kiểm tra đánh giá người học với kết quả học tập mong đợi và có các hoạt động định kỳ đánh giá/rà soát để cải tiến chất lượng của ba mảng này.

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

- ✓ Mức độ sẵn sàng về mặt văn hóa: CSGD cần xây dựng triết lý giáo dục giúp giảng viên và sinh viên hiểu rõ các giá trị, mục tiêu giáo dục mà nhà trường theo đuổi, hiểu rõ vai trò của giảng viên cũng như các phương pháp dạy và học cần áp dụng. Bên cạnh đó, CSGD cần có hệ thống thi đua khen thưởng để khuyến khích giảng viên nâng cao chất lượng dạy và học; triển khai hoạt động đối sánh để học tập các thực tiễn tốt.

- ✓ Mức độ sẵn sàng về con người: giảng viên và người học cần được chuẩn bị đầy đủ để triển khai phương thức dạy và học mong muốn. CSGD cần hướng đến phát huy tối đa sự tham gia của người học trong giờ học; triển khai hoạt động kiểm tra đánh giá phù hợp và phản hồi kịp thời đến người học để cải tiến chất lượng học tập; triển khai các hoạt động tư vấn, tập huấn về phương pháp sư phạm cho giảng viên cũng như phương pháp tư duy, kỹ năng học tập suốt đời cho người học; thực hiện các nghiên cứu để phát triển phương thức dạy và học mới.

- ✓ Mức độ sẵn sàng về mặt hệ thống: CSGD cần đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và công nghệ để triển khai phương thức dạy và học mong muốn. Nguyên tắc "tương thích có định hướng" cần được áp dụng nhất

quán để đảm bảo phương thức dạy và học hỗ trợ việc đạt được kết quả học tập mong đợi. Ngoài ra, CSGD cần xây dựng hệ thống giám sát/đánh giá hiệu quả của hoạt động dạy – học để cải tiến chất lượng.

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

Tiêu chí 4.1. Triết lý giáo dục được trình bày rõ ràng và phổ biến đến tất cả các bên liên quan

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Triết lý giáo dục của CSGD là gì? Triết lý giáo dục của CSGD được xây dựng trên cơ sở nào? - Nhà trường áp dụng các hình thức gì để phổ biến triết lý giáo dục đến các bên liên quan, đặc biệt là đội ngũ cán bộ và giảng viên, đảm bảo việc hiểu và vận dụng triết lý	- Mô tả triết lý giáo dục của CSGD và cơ sở xây dựng/lựa chọn triết lý giáo dục này. - Mô tả các phương thức phổ biến triết lý giáo dục đến các bên liên quan, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, giảng viên để đảm bảo việc hiểu và vận dụng triết lý vào hoạt động dạy và học. **Lưu ý:** cách trình bày và phổ biến triết lý giáo dục nên thể hiện được rõ ràng và cụ thể các nội dung: ✓ Mục tiêu: Trường/Khoa hướng đến việc tạo ra những người tốt

vào hoạt động dạy và học?	nghiệp có phẩm chất và năng lực gì? ✓ Phương thức: Để đạt được mục tiêu nói trên, Trường/Khoa dùng phương thức gì? Vai trò của các bên liên quan: Các bên liên quan (Giảng viên, Người học, Người quản lý, người sử dụng lao động,…) cần xử sự như thế nào để phù hợp với triết lý giáo dục của Trường/Khoa.

Các minh chứng gợi ý

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

Tiêu chí 4.2. Hoạt động dạy và học được xây dựng theo nguyên tắc "tương thích có định hướng" nhằm đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Nhà trường áp dụng phương thức dạy và học nào? Những phương thức này có tương thích với kết quả học tập mong đợi không?	- Mô tả và phân tích sự đa dạng của các phương thức dạy và học mà CSGD đang áp dụng. Phân tích tính hiệu quả của những phương pháp này trong việc giúp người học đạt kết quả học tập mong đợi.
- Mức độ đáp ứng của CSGD đối với việc triển khai phương pháp dạy và học mong muốn (văn hóa, con người, cơ sở vật chất)?	- Mô tả và phân tích sự đáp ứng của CSGD đối với việc triển khai phương pháp dạy và học mong muốn (văn hóa, con người, cơ sở vật chất). Mô tả hoặc thống kê các ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động dạy và học.
- Nhà trường có tổ chức đào tạo, bồi dưỡng về phương pháp sư phạm cho giảng viên?	- Thống kê các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phương pháp sư phạm cho giảng viên đã triển khai trong 5 năm gần đây.
- Nhà trường có tổ chức hoạt động hướng dẫn người học sử dụng tổ hợp các phương pháp nghiên cứu/học	- Trình bày về hoạt động hướng dẫn người học sử

tập hiệu quả, chủ động tiếp thu, lĩnh hội kiến thức nhằm đạt được kết quả học tập mong đợi? - Nhà trường có triển khai hoạt động đánh giá hiệu quả của phương thức dạy và học? Kết quả đánh giá được sử dụng như thế nào?	dụng tổ hợp các phương pháp nghiên cứu/học tập hiệu quả, chủ động tiếp thu, lĩnh hội kiến thức nhằm đạt được kết quả học tập mong đợi. - Mô tả phương thức đánh giá tính hiệu quả của phương thức dạy – học và việc sử dụng kết quả đánh giá để cải tiến chất lượng. Trình bày dữ liệu về kết quả khảo sát sự hài lòng của giảng viên/người học về phương thức dạy và học trong 5 năm gần đây.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Các minh chứng cho phương pháp học tập tích cực như: các đồ án, hoạt động đào tạo thực tế, bài tập, thực tập tại doanh nghiệp,… - Cổng thông tin học tập trực tuyến. - Minh chứng về các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho	- Một số đề cương môn học (tiếng Anh, có trình bày phương thức dạy và học). - Bản thống kê các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng về phương pháp sư phạm cho giảng viên đã triển khai trong 5 năm gần đây. - Bản tóm tắt kết quả

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 kết quả học tập mong đợi. - Tài liệu/hội thảo liên quan đến thảo luận, trao đổi sáng kiến kinh nghiệm trong giảng dạy và học tập. - Hình ảnh các phòng học, trang thiết bị,… phục vụ cho việc triển khai các tổ hợp công nghệ dạy học/phương pháp giảng dạy.	khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về phương thức dạy và học trong 5 năm gần đây. - Bản tóm tắt các báo cáo kết quả đánh giá hiệu quả của phương thức dạy và học; kế hoạch cải tiến.

Tiêu chí 4.3. Hoạt động dạy và học thúc đẩy học tập suốt đời

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các phương thức dạy và học mà chương trình áp dụng có thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm cho sinh viên? - Hoạt động dạy và học có yêu cầu sinh viên tự	- Mô tả việc thúc đẩy rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm cho sinh viên thông qua hoạt động dạy và học. - Mô tả các hoạt động học tập yêu cầu sinh viên tự học/tự nghiên cứu nhằm

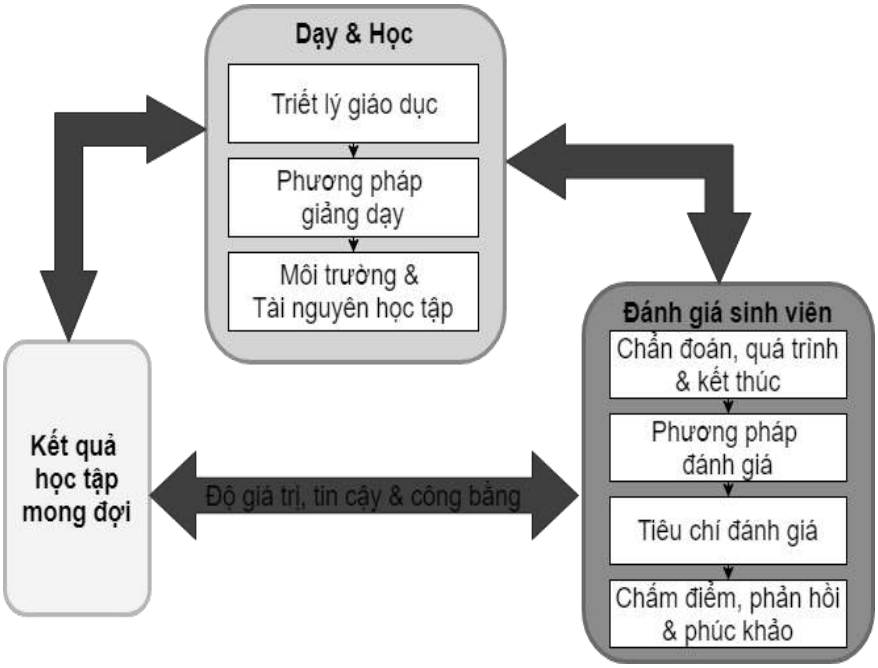
học/tự nghiên cứu không? - Nhà trường có triển khai các hoạt động đưa sinh viên đi thực tập không? - Sinh viên theo học chương trình có được tham gia các hoạt động phục vụ cộng đồng? - Chính sách của nhà trường về đầu ra ngoại ngữ của sinh viên? Nhà trường có chính sách hỗ trợ sinh viên nghiên cứu khoa học không? - Ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hiệu quả làm việc của sinh viên tốt nghiệp từ chương trình, đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, học hỏi để tiếp cận công nghệ/dây chuyền sản xuất mới?	hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời cho người học. Cung cấp thông tin về các hoạt động nhà trường đã triển khai nhằm hỗ trợ sinh viên trong việc tự phân tích quá trình học tập của mình để rút kinh nghiệm. - Mô tả hoạt động đưa sinh viên đi kiến tập, thực tập của nhà trường. - Trình bày các hoạt động phục vụ cộng đồng có sinh viên tham gia. - Trình bày chính sách hỗ trợ sinh viên nghiên cứu khoa học, chính sách về đầu ra ngoại ngữ của sinh viên mà nhà trường đang áp dụng. - Trình bày kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan về hiệu quả làm việc của sinh viên tốt nghiệp từ chương trình, đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, học hỏi để tiếp cận công nghệ/dây chuyền sản xuất mới.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Các tài liệu hướng dẫn học tập cho sinh viên. - Sản phẩm NCKH của sinh viên - Minh chứng về các hoạt động phục vụ cộng đồng có sự tham gia của sinh viên. - Mẫu các đề, bài thi, kiểm tra, lab reports, các bài thu hoạch sau thực tập, tiểu luận, khóa luận, đồ án. - Báo cáo kết quả thực tập của sinh viên.	- Một số đề cương chi tiết các môn học/học phần, trong đó mô tả rõ việc sử dụng tổ hợp các phương giảng dạy/học tập nhằm thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm; mô tả rõ các yêu cầu tự nghiên cứu/tự học nhằm hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời cho người học (tiếng Anh). - Bản tóm tắt kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng về hiệu quả làm việc của sinh viên tốt nghiệp từ chương trình, đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, học hỏi để tiếp cận công nghệ/dây chuyền sản xuất mới. - Bản thống kê các đề tài NCKH có sự tham gia của SV trong 5 năm gần đây.

TIÊU CHUẨN 5

KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN



Tiêu chuẩn 5 có mối liên hệ chặt chẽ với tiêu chuẩn 1 (kết quả học tập mong đợi), tiêu chuẩn 4 (phương thức dạy và học) và tiêu chuẩn 10 (nâng cao chất lượng). Để đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi, trong quá trình thiết kế, vận hành chương trình, CSGD cần chú trọng đến sự tương thích giữa phương thức dạy – học, kiểm tra đánh giá người học với kết quả học tập mong đợi và có các hoạt động định kỳ đánh giá/rà soát để cải tiến chất lượng của ba mảng này. Hoạt động

kiểm tra, đánh giá người học cần đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị và tính công bằng.

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

Tiêu chí 5.1. Hoạt động kiểm tra đánh giá SV tương thích với các kết quả học tập mong đợi

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CSGD có quy trình/kế hoạch đánh giá kết quả học tập của người học để đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi không? Nhà trường có ban hành quy trình/tài liệu hướng dẫn việc xây dựng các phương pháp/công cụ kiểm tra/đánh giá phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá không? - Các phương pháp kiểm tra đánh giá	- Mô tả hệ thống 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; hình thức phổ biến các thông tin này đến những bên liên quan. - Mô tả hệ thống quy trình/tài liệu hướng dẫn việc xây dựng các phương pháp/công cụ kiểm tra/đánh giá phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá; hình thức phổ biến các thông tin này để giảng viên hiểu rõ và áp dụng. - Phân tích để làm rõ sự tương thích giữa kết quả học tập

người học của nhà trường có được thiết kế phù hợp để đo lường mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi?	mong đợi (cấp chương trình, môn học) và các phương pháp kiểm tra đánh giá. Có thể trình bày một ví dụ cụ thể trích từ đề cương của một môn học (lập bảng thể hiện sự tương thích giữa các yếu tố: kết quả học tập mong đợi; phương thức dạy và học; phương pháp kiểm tra đánh giá người học).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Văn bản/tài liệu hướng dẫn/quy định về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá người học bao gồm tất cả các khâu từ tuyển sinh đầu vào, quá trình đào tạo, thi/chấm luận văn tốt nghiệp. - 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.	- Tóm tắt các báo cáo phân tích đề thi. - Bản mô tả CTĐT/đề cương chi tiết các môn học/học phần (tiếng Anh); có thể xây dựng chuỗi minh chứng của 1-3 môn học: đề cương, đề thi/kiểm tra kèm đáp án, bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm, bài làm thực tế của sinh viên,… để thể hiện sự tương thích. - Bản thống kê và bản cứng các chứng chỉ/tài liệu

	minh chứng về kỹ năng kiểm tra/đánh giá của giảng viên (nếu có).

Tiêu chí 5.2. Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến SV, bao gồm: các mốc thời gian; các phương pháp kiểm tra, đánh giá; tỉ lệ phân bổ điểm; bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CSGD có ban hành 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) không? Hình thức phổ biến những thông tin này đến sinh viên?	- Mô tả thời điểm và các hình thức phổ biến các thông tin về hoạt động kiểm tra đánh giá đến sinh viên, bao gồm: ○ Quy trình, quy định, tiêu chuẩn tuyển sinh, tốt nghiệp ○ Các mốc thời gian ○ Các phương pháp kiểm tra, đánh giá ○ Tỷ lệ phân bổ điểm ○ Bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm. - Liệt kê các quy định/tài liệu hướng dẫn liên quan đến hoạt động trên.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Quy chế đào tạo/thi, kiểm tra, đánh giá; các quy định/tài liệu hướng dẫn khác (nếu có). - Sổ tay sinh viên. - Trang thông tin điện tử của CSGD.	- Bản mô tả CTĐT/ bản mô tả môn học/học phần (tiếng Anh).

Tiêu chí 5.3. Các phương pháp kiểm tra, đánh giá bao gồm bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm, được sử dụng để đảm bảo hoạt động kiểm tra đánh giá có độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- CSGD áp dụng các phương pháp kiểm tra, đánh giá nào? - Các tiêu chí đánh giá và thang điểm có phân định rõ ràng mức độ đạt/không đạt nhằm đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị và công bằng không?	- Mô tả các phương pháp kiểm tra, đánh giá đang áp dụng. - Trình bày chính sách của CSGD trong việc xây dựng và sử dụng bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm & hiệu quả triển khai của chính sách này; trình bày kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học về hoạt động kiểm tra, đánh giá trong 5

- CSGD có tổ chức các hoạt động tập huấn cho đội ngũ giảng viên về phương pháp kiểm tra, đánh giá không? - CSGD có triển khai hoạt động rà soát chất lượng kiểm tra, đánh giá và sử dụng kết quả rà soát để cải tiến chất lượng?	năm gần đây. - Thống kê các hoạt động tập huấn đã triển khai cho đội ngũ giảng viên về phương pháp kiểm tra, đánh giá trong 5 năm gần đây. - Trình bày hoạt động rà soát chất lượng kiểm tra, đánh giá và sử dụng kết quả rà soát để cải tiến chất lượng.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Quy chế đào tạo; văn bản có đề cập đến chính sách của nhà trường về việc xây dựng và sử dụng bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm. - Quy trình xây dựng đề thi, đánh giá đề thi. - Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết về hiệu quả triển khai	- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học/học phần (tiếng Anh). - 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 (tiếng Anh). - Thống kê các hoạt động tập huấn cho giảng viên về kiểm tra, đánh giá trong 5 năm gần đây. - Thống kê hoạt động rà soát chất lượng kiểm tra, đánh giá và

các phương pháp kiểm tra đánh giá được áp dụng trong CTĐT.	sử dụng kết quả rà soát để cải tiến chất lượng trong 5 năm gần đây. - Hồ sơ khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên (phiếu khảo sát, báo cáo, dữ liệu,…).

Tiêu chí 5.4. Thông tin phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá được gửi kịp thời và giúp cải thiện chất lượng học tập

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CSGD có quy định về việc phản hồi đánh giá kết quả học tập của người học (thời gian, phương thức, nội dung) không? - Người học có hài lòng về cách thức và thời gian phản hồi kết quả học tập không?	- Trình bày quy định của nhà trường về việc phản hồi đánh giá kết quả học tập của người học; phương thức phổ biến quy định này đến các bên liên quan; phương thức giám sát hoạt động này. - Thống kê kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học về cách thức và thời gian phản hồi kết quả học tập.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Văn bản quy định về việc gửi phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá cho sinh viên. - Minh chứng một số phản hồi đã được gửi cho sinh viên.	- Hồ sơ khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên (phiếu khảo sát, báo cáo, dữ liệu thống kê,…).

Tiêu chí 5.5. Có quy trình khiếu nại về kết quả kiểm tra, đánh giá hợp lý để sinh viên dễ dàng tiếp cận

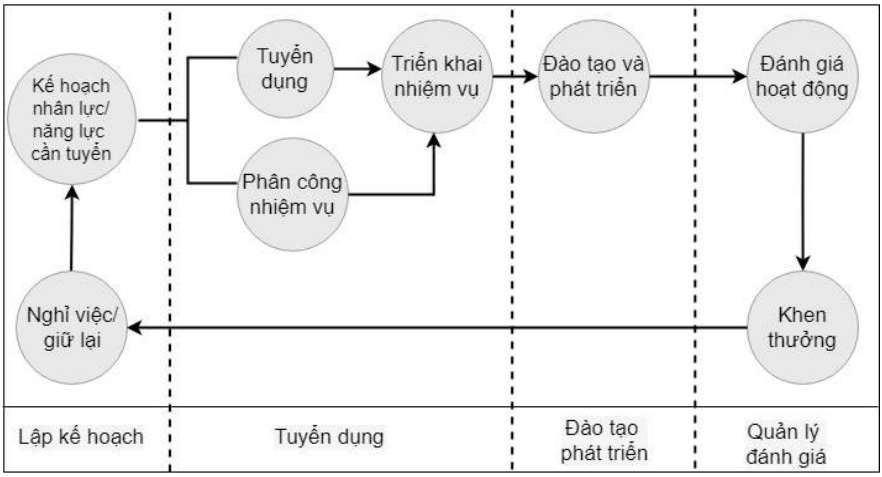
Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- CSGD có quy trình quy định, quy trình khiếu nại về kết quả học tập của người học không? Phương thức phổ biến quy định, quy trình này đến người học?	- Trình bày các quy định, quy trình khiếu nại về kết quả học tập của người học; trình bày hoạt động phổ biến thông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

Các minh chứng gợi ý

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

TIÊU CHUẨN 6

CHẤT LƯỢNG GIẢNG VIÊN



Một số gợi ý liên quan đến các thông tin cơ bản của tiêu chuẩn 6:

- Trường triển khai kế hoạch ngắn hạn và dài hạn để phát triển đội ngũ GV, đảm bảo đủ về số lượng và chất lượng.
- Trường tiến hành phân tích tình hình nhân sự, đưa ra giải pháp khắc phục.
- Thực hiện các khảo sát sự hài lòng của GV về tải trọng công việc.

- Mô tả hoạt động nghiên cứu khoa học của GV trong 5 năm qua.
- Thống kê số lượng GV được tuyển dụng và nâng bậc hàng năm.
- Phân tích mối liên hệ giữa vị trí công tác, học vị, kinh nghiệm, năng lực của GV.
- Năng lực của GV được xác định rõ và được đánh giá.
- Phát triển và sử dụng đa dạng các công cụ/nguồn lực hỗ trợ giảng dạy.
- Kế hoạch hàng năm, báo cáo hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ GV của khoa.
- Mô tả đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm về các hoạt động đào tạo, phát triển GV.
- Mô tả các quy định của nhà nước, trường, khoa về cơ chế, hình thức khen thưởng cho GV.
- Mô tả ý kiến khảo sát sự hài lòng của GV.
- Quy định về các loại hình nghiên cứu của GV.
- Thống kê các bài báo nghiên cứu khoa học các cấp.

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

Tiêu chí 6.1. Có triển khai kế hoạch phát triển đội ngũ GV (đội ngũ kế thừa, thăng chức, nâng bậc, tái phân công nhiệm vụ, chấm dứt hợp đồng, hưu trí)

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Trường có kế hoạch phát triển nguồn nhân lực và các chính sách về nhân sự hay không? - Trường có xây dựng và ban hành các quy trình và kế hoạch đào tạo, phát triển GV không ? - Trường có kế hoạch chuẩn bị nhân sự thay thế cho các vị trí quan trọng không?	- Mô tả kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của nhà trường và các chính sách về nhân sự (các nội dung này có thể nằm trong kế hoạch chiến lược phát triển nhà trường.). - Mô tả việc xây dựng và ban hành các quy trình và kế hoạch đào tạo, phát triển GV (dựa trên kế hoạch/chiến lược chung của trường). - Mô tả kế hoạch chuẩn bị nhân sự thay thế cho các vị trí quan trọng và kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho GV.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Kế hoạch chiến lược phát triển nhà trường.* - Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực và các chính sách về nhân sự của nhà trường.* - Kế hoạch đào tạo và phát triển năng lực GV, cán bộ hỗ trợ trong 5 năm.* - Các kế hoạch phát triển đội ngũ kế thừa.* - Báo cáo khảo sát nhu cầu đào tạo GV. - Thông báo tuyển dụng. - Chiến lược phát triển nhà trường.	- Báo cáo phân tích nhu cầu đào tạo, phát triển của GV.

Tiêu chí 6.2. Tỉ lệ GV/SV và tải trọng công việc được đo lường và giám sát để cải tiến chất lượng giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Trường có tính tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ	- Thống kê tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội

giảng viên? - Tỉ lệ giảng viên/người học có được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng?	ngũ giảng viên (theo mẫu của AUN). So sánh tỷ lệ này với các chương trình, khoa, trường khác. Khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên cần được quy đổi theo chuẩn và đo lường được. - Mô tả việc đo lường, giám sát tỷ lệ giảng viên/ người học được thực hiện nhằm cải tiến chất lượng giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Lý lịch khoa học của giảng viên. - Các quy định đối với GV; mô tả công việc của GV. - Minh chứng về khối lượng/tải trọng công việc của GV (số giờ giảng, đề tài nghiên cứu, bài báo mỗi học kỳ/năm học,…). - Hợp đồng giảng viên.	- Thống kê, phân tích số lượng và chất lượng đội ngũ giảng viên.* - Thống kê tỷ lệ SV/GV (mẫu AUN).* - Phân tích nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng của đội ngũ giảng viên.* - Thống kê, phân tích các kết quả đánh giá GV.

Tiêu chí 6.3. Các tiêu chí tuyển dụng và tiêu chí tuyển chọn để bổ nhiệm, phân công và nâng bậc, bao gồm cả tiêu chuẩn về đạo đức và tự do học thuật được xác định rõ và phổ biến đến các bên liên quan

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Trường có quy trình và các tiêu chí tuyển dụng, nâng bậc cho giảng viên không?	- Trình bày quy trình và tiêu chí tuyển dụng và nâng bậc cho GV của trường và Khoa (cần phân tích tiêu chí này dựa trên năng lực chuyên môn). Việc tuyển dụng và nâng bậc cho đội ngũ GV được thực hiện dựa trên hệ thống đánh giá hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.
- Nhà trường có xác định rõ vai trò và mối quan hệ giữa các giảng viên không? Việc thực hiện như thế nào?	- Mô tả vai trò và mối quan hệ giữa các GV được xác định và hiểu rõ. GV được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và năng lực. Tất cả các GV đều có trách nhiệm giải trình trước nhà trường và các bên có liên quan trên cơ sở tôn trọng quyền tự

- Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc được phổ biến tới các bên liên quan như thế nào?	do học thuật và đạo đức nghề nghiệp. - Mô tả các hình thức phổ biến các quy định.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Tiêu chuẩn, quy trình tuyển dụng và nâng bậc cho GV.* - Kế hoạch phát triển đội ngũ GV. - Các chính sách nhân sự. - Sổ tay cán bộ. - Bản mô tả công việc. - Quy trình tuyển dụng. - Quyết định thành lập Hội đồng tuyển dụng.	- Báo cáo phân tích sự hài lòng của các bên liên quan đối với các vị trí công tác của khoa.*

Tiêu chí 6.4. Năng lực của giảng viên được xác định rõ và được đánh giá

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Năng lực của đội ngũ giảng viên có được xác định không?	- Mô tả các văn bản quy định về các tiêu chí xác định năng lực của giảng viên (ví dụ: năng lực NCKH, năng lực xây dựng,

	thiết kế và thực hiện CTĐT; 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 của đội ngũ giảng viên có được phân tích, đánh giá và đối sánh không?	- Mô tả, thống kê và phân tích số lượng đội ngũ GV (sử dụng mẫu thống kê của AUN); đối sánh số liệu này với yêu cầu của Bộ GDĐT, các trường bạn (nếu cần). Các phân tích này cần cho thấy được vấn đề năng lực của GV tương xứng với nhiệm vụ.
- Nhà trường có hệ thống quản lý chất lượng giảng dạy của GV không?	Nhà trường có hệ thống quản lý chất lượng giảng dạy của GV. Mô tả các điểm mạnh, thế mạnh, các giải thưởng về giảng dạy, NCKH,… của GV. Phân tích ý kiến phản hồi của các bên liên quan (đặc biệt là SV về đội ngũ GV).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Hồ sơ năng lực của giảng viên.* - Hợp đồng lao động. - Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp. - Thống kê số liệu về GV theo mẫu của AUN; CV của GV. - Các quy định đối với GV, mô tả công việc của GV. - Các minh chứng về thành tích của GV trong giảng dạy, NCKH, bài báo,…	- Thống kê cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,… của GV.* - Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên hằng năm.* - Phân tích nhu cầu đào tạo của giảng viên.

Tiêu chí 6.5. Nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn cho GV được xác định và có triển khai các hoạt động phù hợp để đáp ứng những nhu cầu này

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Trường có xác định nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên không?	- Trình bày hoạt động khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của GV. Mô tả quy trình xác định chỉ tiêu

	đào tạo, nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ. Mô tả kế hoạch bồi dưỡng phát triển của khoa phản ánh được nhu cầu thực tế, phù hợp với mục tiêu và sứ mạng của trường và khoa.
- Trường có xây dựng kế hoạch đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên không? - Trường có triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên không?	- Mô tả trường có xây dựng kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV. - Mô tả các hoạt động cụ thể nhằm triển khai kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Các chính sách, kế hoạch phát triển đội ngũ.* - Kế hoạch, kinh phí đào tạo và phát triển GV trong 5 năm.* - Biểu mẫu khảo sát nhu cầu	- Các kết quả khảo sát sự hài lòng của GV.

đào tạo của GV.* - Danh sách GV tham gia các khóa đào tạo (nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giảng dạy/làm việc) trong và ngoài nước. - Văn bản, báo cáo hiệu quả kế hoạch đào tạo, phát triển giảng viên. - Báo cáo kết quả khảo sát nhu cầu đào tạo GV.	

Tiêu chí 6.6. Việc quản lý theo kết quả công việc của giảng viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để khuyến khích và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Trường có các quy định quản trị giảng viên theo kết quả công việc không? - Các giảng viên có được tham gia xây	- Mô tả việc quản lý theo kết quả công việc của giảng viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai có hệ thống để khuyến khích và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. - Mô tả sự tham gia của các

dựng, góp ý các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc không? - Các quy định được triển khai như thế nào? - Giảng viên có hài lòng về các kết quả đánh giá không?	giảng viên trong quá trình xây dựng các tiêu chí đánh giá. - 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. - Thống kê kết quả khảo sát sự hài lòng của giảng viên về các kết quả đánh giá.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Quy định, quy trình, tiêu chí để đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên.* - Thống kê các giải thưởng/ khen thưởng của GV.* - Mẫu đánh giá môn học, khóa học. - Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên.	- Kết quả khảo sát về hoạt động của GV.*

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

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của giảng viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng không?	- Trường có văn bản quy định cụ thể về các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH mà giảng 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. - Thống kê các bài báo nghiên cứu khoa học các cấp. - Hoạt động NCKH của giảng viên được định kỳ rà soát, đối sánh, điều chỉnh nhằm cải tiến chất lượng (đưa ra các cải tiến cụ thể).

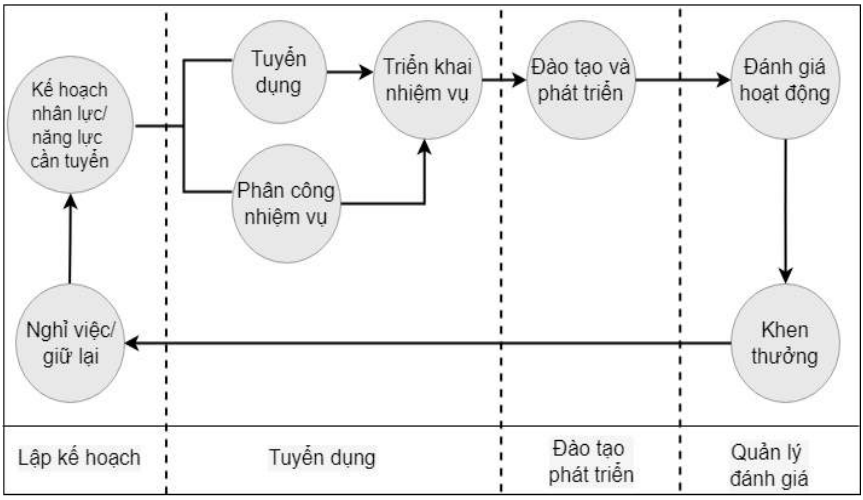
Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Văn bản chính sách, quy định của nhà trường đối với nghiên cứu khoa học của GV.* - Thống kê danh sách các	- Bảng thống kê, phân tích các thành quả NCKH của giảng viên được ứng dụng trong giảng dạy, phục vụ cộng đồng.

công trình nghiên cứu khoa học, bài báo trong và ngoài nước của GV.* - Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên hằng năm.	

TIÊU CHUẨN 7

CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN HỖ TRỢ



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

Tiêu chí 7.1. Công tác quy hoạch đội ngũ cán bộ hỗ trợ (làm việc tại thư viện, phòng thực hành, mảng công nghệ thông tin và các đơn vị hỗ trợ SV khác) được triển khai, đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Nhà trường có quy hoạch đội ngũ nhân viên nhằm đáp ứng nhu cầu về đào tạo không? - Số lượng và chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ có đáp ứng yêu cầu không? - Các hoạt động phát triển chuyên môn nghiệp vụ được triển khai như thế nào?	- Mô tả việc dựa trên nhu cầu thực tế, nhà trường 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, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. - Đội ngũ nhân viên hỗ trợ đủ về số lượng và đảm bảo về chất lượng đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. - Mô tả kế hoạch và các hoạt động cụ thể để phát triển chuyên môn nghiệp vụ dành cho cán bộ hỗ trợ.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Chiến lược/kế hoạch tuyển dụng đội ngũ cán bộ hỗ trợ.* - Danh sách cán bộ hỗ trợ của Khoa.* - Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.*	- Báo cáo phân tích nhu cầu đào tạo.

- Các hoạt động phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.* - Danh sách các cán bộ tham gia các khóa đào tạo, chứng chỉ,… - CV của cán bộ hỗ trợ. - Cẩm nang dành cho cán bộ hỗ trợ. - Web về Thư viện.	

Tiêu chí 7.2. Tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc được xác định rõ và được phổ biến rộng rãi

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển có được xác định không? - Các tiêu chí có được xác định trên cơ sở phân tích nhu cầu và ý kiến góp ý của các bên liên quan hay không? - Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển có được phổ biến công khai không?	- Trường có văn bản quy định về việc tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên. - 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. - Nhà trường có tiến hành phổ biến các tiêu chí thông qua các hình thức khác nhau (như website, quy định, hợp đồng lao động,…).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Tiêu chí tuyển dụng, nâng bậc.* - 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.* - Hợp đồng lao động. - Văn bản phổ biến các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc.* - Báo cáo công tác tuyển dụng.	- Báo cáo đánh giá nhu cầu tuyển dụng.

Tiêu chí 7.3. Năng lực của cán bộ hỗ trợ được xác định rõ và đánh giá

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Nhà trường có xác định được năng lực của đội ngũ nhân viên không? - Năng lực của đội	- Mô tả nhà trường có quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực 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,...). - Nhà trường có hệ thống quản

ngũ nhân viên được đánh giá như thế nào? - Cán bộ hỗ trợ có hài lòng về công việc không?	lý hiệu quả công việc của đội ngũ cán bộ hỗ trợ. 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). - Phân tích các kết quả khảo sát sự hài lòng của cán bộ hỗ trợ về công việc, môi trường làm việc.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Văn bản/tài liệu quy định về quy trình, phương pháp, công cụ và tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên.* - Kế hoạch đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên. - Báo cáo đánh giá năng lực GV.* - Bằng cấp, CV của cán bộ hỗ trợ. - Bản mô tả công việc. - Hệ thống đánh giá hiệu quả công việc.	- Báo cáo kết quả khảo sát. - Phản hồi của SV.

Tiêu chí 7.4. Nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ được xác định và có các hoạt động được triển khai đáp ứng các nhu cầu này

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Nhà trường có tiến hành phân tích nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên không? - Các hoạt động được triển khai như thế nào?	- Mô tả việc xác định nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ được thực hiện một cách có hệ thống, từ đó xây dựng kế hoạch đào tạo, phát triển chuyên môn. - Mô tả đơn vị/cá nhân phụ trách các hoạt động đào tạo và phát triển cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ. Mô tả cụ thể về một số khóa đào tạo, bồi dưỡng cán bộ (nội dung, thời gian, địa điểm, số lượng tham dự,…).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Kế hoạch và kinh phí đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ hỗ trợ.* - Các kế hoạch và hoạt động	- Phân tích nhu cầu đào tạo đội ngũ cán bộ hỗ trợ.* - Báo cáo hàng năm

phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.* - Các thông báo/bản đăng ký của nhân viên về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ.* - Các quyết định cử đi học, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ. - Các kế hoạch khen thưởng và công nhận.	đánh giá, tổng kết hoạt động phát triển đội ngũ cán bộ hỗ trợ.

Tiêu chí 7.5. Việc quản lý theo hiệu quả công việc bao gồm khen thưởng và công nhận được thực hiện để thúc đẩy và hỗ trợ cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai không? - Việc đánh giá kết quả công việc của nhân viên được thực hiện	- Mô tả 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. - Mô tả việc triển khai việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên

như thế nào? - Nhân viên có được tham gia đóng góp ý kiến xây dựng quy định đánh giá hiệu quả công việc không?	dựa trên quy định về khối lượng công việc cụ thể đã xác định và phân công. - Mô tả các nhân viên được tham gia vào xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng quy định đánh giá hiệu quả công việc.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Văn bản quy định về khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên. - Văn bản quy định đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên.* - Quy định về cơ chế khen thưởng.* - Các giải thưởng của đội ngũ hỗ trợ.	- Kết quả khảo sát các bên liên quan về hoạt động của đội ngũ hỗ trợ.

TIÊU CHUẨN 8

CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN

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

Tiêu chí 8.1. Chính sách và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến và cập nhật

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Chính sách tuyển sinh được nhà trường xác định/áp dụng như thế nào? Trường có đề án tuyển sinh không? - Chính sách tuyển sinh có được công bố công khai? - Chính sách tuyển sinh được cập nhật?	- Mô tả rõ ràng, đầy đủ, chi tiết các chính sách/quy định về tuyển sinh đang được nhà trường áp dụng (đúng các quy định hiện hành, có sự góp ý của các bên liên quan và phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực). - 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). - Chính sách tuyển sinh được cập nhật hằng năm (có thể sử dụng thông tin trong đề án tuyển sinh hàng năm của trường). Phân tích, đánh giá kết quả tuyển sinh hàng năm.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Đề án tuyển sinh hằng năm.* - Quy trình và tiêu chí tuyển sinh.* - Các văn bản quy định về công tác tuyển sinh.* - Sổ tay SV. - Tài liệu tuyên truyền hướng nghiệp, tuyển sinh.	- Báo cáo phân tích xu hướng, kết quả đầu vào của SV.

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

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng không? - Trường có quy trình và tiêu chuẩn tuyển sinh không? - Các hình thức phổ biến chính sách này đến các bên liên quan là gì? - Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được được đánh giá?	- Mô tả quy trình xây dựng tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học trên cơ sở góp ý của các bên liên quan. - Mô tả quy trình và tiêu chuẩn tuyển sinh để cho thấy sự minh bạch và rõ ràng của các quy trình này. - Các hình thức phổ biến chính sách này đến các bên liên quan. - Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được thể hiện cụ thể, rõ ràng trong đề án tuyển sinh của trường.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Đề án tuyển sinh hằng năm.* - Quy chế và chính sách tuyển sinh.* - Quy trình tuyển sinh.*	- Báo cáo phân tích, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đầu vào. - Báo cáo phân tích, đối sánh điểm tuyển sinh

- Danh sách sinh viên trúng tuyển. - Báo cáo tổng kết hoạt động tuyển sinh.	đầu vào của chương trình so với các chương trình khác trong và ngoài trường.

Tiêu chí 8.3. Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học và tải trọng học tập của SV

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Nhà trường có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện không? - Nhà trường có quy trình giám sát kết quả học tập của sinh viên không? - Các hình thức phản hồi về kết quả học tập cho sinh viên được thực hiện như thế nào?	- Mô tả 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 (thông qua hệ thống giáo viên chủ nhiệm, cố vấn học tập,…). - Quy trình giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập của người học. - Các hình thức phản hồi/cảnh báo kết quả học tập (thông qua cố vấn học tập, hệ thống công nghệ thông tin, mạng xã hội, địa chỉ email,…).

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Các văn bản, tài liệu về việc theo dõi sự tiến bộ của sinh viên.* - Dữ liệu về kết quả học tập của người học.* - Các cơ chế báo cáo và phản hồi về tiến độ học của SV.* - Phần mềm quản lý đào tạo. - Tải trọng học tập của SV. - Kế hoạch đào tạo của đơn vị. - Danh sách cố vấn học tập.	- Các báo cáo kết quả học tập của SV.*

Tiêu chí 8.4. Có các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, thi đua và những dịch vụ hỗ trợ khác dành cho SV giúp nâng cao chất lượng học tập và khả năng tìm được việc làm của SV

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Nhà trường 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 không?	- Mô tả các hình thức tư vấn học tập (sinh hoạt đầu khóa, sổ tay sinh viên, website, GV chủ nhiệm,…), hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ

	khác để cải thiện việc học tập của người học.
- Trường có đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn các vấn đề liên quan tới người học không?	- Mô tả các bộ phận, đơn vị, cá nhân phụ trách hoạt động tư vấn sinh viên (GV chủ nhiệm, cố vấn học tập, phòng công tác sinh viên, tư vấn hướng nghiệp,…). Nhấn mạnh vai trò của GV trong việc truyền đạt thông tin tới SV. Mô tả tỷ lệ SV/cán bộ hỗ trợ.
Sinh viên có hài lòng với hệ thống tư vấn của nhà trường không?	Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên về hệ thống tư vấn của trường/khoa.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Quy trình, tài liệu cung cấp các thông tin tư vấn, hỗ trợ học tập và phản hồi về việc học của sinh viên (chú ý đến tính cập nhật, đầy đủ của thông tin).* - Cơ chế phản hồi kết quả kiểm tra, thi của GV cho SV (kiểm tra giữa kỳ, cuối kỳ, đánh giá quá trình như tiểu luận, bài tập nhóm,	- Kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên về các thông tin của hoạt động tư vấn, hỗ trợ học tập.*

bài tập về nhà,…). - Vai trò, trách nhiệm của cố vấn học tập, cán bộ hỗ trợ trong hoạt động tư vấn cho sinh viên. - Sự tham gia của SV vào các hoạt động học thuật và phi học thuật, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi,… - Các quy trình hướng dẫn và tư vấn cho SV. - Phản hồi của SV và đánh giá môn học.	

Tiêu chí 8.5. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động đào tạo và nghiên cứu cũng như tạo sự thoải mái cho SV

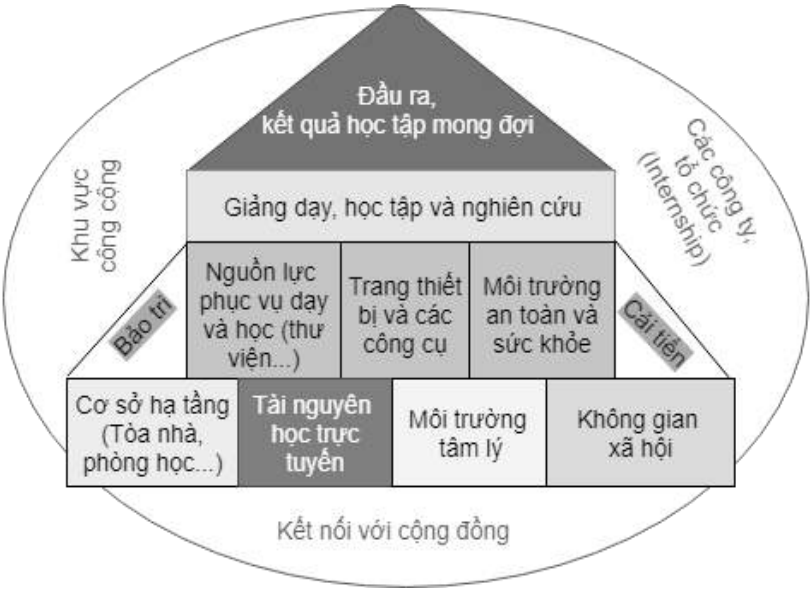
Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo có tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho cá nhân người học hay không? - Trường có khảo sát sự hài lòng của người học không?	- Mô tả cụ thể về môi trường làm việc, học tập, giảng dạy (thân thiện, tạo không khí thoải mái, cảnh quan sạch đẹp,…). - Mô tả kết quả khảo sát/lấy ý kiến người học và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của CSGD.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Danh mục các cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng y tế, chế độ bảo hiểm xã hội, môi trường sống.* - Hồ sơ về tư vấn tâm lý, hỗ trợ sinh viên. - Quy chế về an toàn trong phòng thí nghiệm, phòng học.	- Báo cáo kết quả khảo sát các đối tượng liên quan.*

TIÊU CHUẨN 9

CƠ SỞ HẠ TẦNG VÀ TRANG THIẾT BỊ



Một số gợi ý liên quan đến các thông tin cơ bản của tiêu chuẩn 9:

- Mô tả về hiện trạng về cơ sở hạ tầng và trang thiết bị của trường, khoa (phòng học, hội trường, thư viện, phòng thực hành, phòng thí nghiệm, phòng máy tính,…)

- Phân bổ kinh phí cho hoạt động bảo trì, thay thế và nâng cấp các trang thiết bị

- Các chỉ số cốt lõi để theo dõi mức độ hài lòng của người sử dụng, hiện trạng và tần suất sử dụng cơ sở hạ tầng và trang thiết bị? Phân tích sự hài lòng của người sử dụng trong 5 năm qua? Các hoạt động cải thiện dựa trên kết quả phân tích này?

- Các hoạt động để đảm bảo an toàn, sức khỏe và môi trường?

- Các thiết bị bảo hộ (nón bảo hiểm, găng tay, quần áo bảo hộ, ủng,…) dành cho SV và cán bộ?

- Thiết bị phòng cháy, chữa cháy và cứu thương được lắp đặt và bảo trì như thế nào? Hướng dẫn sơ tán khi có hỏa hoạn?

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

Tiêu chí 9.1. Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ dạy và học (như giảng đường, phòng học, phòng chuyên đề,…) được trang bị đủ và cập nhật để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Nhà trường/khoa có các loại phòng học, giảng đường và các	- Mô tả, thống kê, phân loại các phòng học, giảng đường và các trang thiết bị đi kèm,

trang thiết bị đi kèm, gắn với hoạt động giảng dạy của trường/khoa như thế nào? - Công suất sử dụng các loại phòng, giảng đường và các trang thiết bị đi kèm, gắng với hoạt động giảng dạy của trường/khoa như thế nào? - Hiệu quả sử dụng và mức độ cập nhật của các loại phòng, trang thiết bị đi kèm như thế nào? - Kết quả phản hồi của các bên liên quan về việc sử dụng phòng học, giảng đường và các trang thiết bị đi kèm như thế nào? Kế hoạch cải thiện dựa trên kết quả khảo sát này như thế nào?	gắn với hoạt động giảng dạy của trường/khoa. - Thống kê thời lượng sử dụng các phòng học, giảng đường, các phòng học nhỏ và các trang thiết bị đi kèm (quy trình đăng ký sử dụng phòng/trang thiết bị, tỷ lệ sử dụng, thời gian không hoạt động/thời gian hoạt động, số giờ hoạt động). - Đánh giá hiệu quả sử dụng và tính đầy đủ, cập nhật về phòng học và các trang thiết bị đi kèm; các kế hoạch, biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng. - Tóm tắt kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên, học viên, giảng viên, cán bộ về việc sử dụng phòng học, giảng đường, phòng học nhỏ và các trang thiết bị đi kèm. Các hoạt động cải thiện dựa trên kết quả khảo sát này.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Danh sách phòng, giảng đường và các trang thiết bị đi kèm.* - Quy trình đăng ký sử dụng phòng/trang thiết bị, tần suất sử dụng, thời gian hoạt động/không hoạt động, số giờ vận hành,…* - Kế hoạch bảo trì.* - Kế hoạch mua mới/nâng cấp, sửa chữa phòng học và các trang thiết bị đi kèm.* - Chính sách về an toàn, sức khỏe. Kế hoạch ứng phó khẩn cấp. - Các mẫu phiếu khảo sát các đối tượng có liên quan (SV, học viên, GV, cán bộ).	- Báo cáo khảo sát phản hồi sinh viên, học viên, giảng viên, cán bộ về phòng học và các trang thiết bị đi kèm có đáp ứng nhu cầu học tập. - Kế hoạch triển khai các hoạt động sau khi lấy ý kiến khảo sát.

Tiêu chí 9.2. Thư viện và các nguồn học liệu được trang bị đầy đủ và cập nhật để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Thư viện và các nguồn học liệu của trường/khoa được trang bị như thế nào? - Tính đầy đủ và cập nhật của học liệu và các đầu sách trong thư viện như thế nào? - Quy định/quy trình sử dụng, nâng cấp, bổ sung sách trong thư viện và các nguồn học liệu như thế nào? - Kết quả khảo sát các bên liên quan về nhu cầu và sự hài lòng khi sử dụng thư viện và các nguồn học liệu như thế nào? Các kế hoạch cải tiến dựa trên kết quả khảo sát này như thế nào?	- Mô tả, thống kê số lượng đầu sách, số lượng sách trên mỗi đầu sách, tài liệu, diện tích và các trang bị cho của thư viện trường/khoa. - Phân tích để cho thấy tính đầy đủ và cập nhật của các học liệu, sách trong thư viện. - Mô tả quy trình sử dụng, hoạt động và kế hoạch đầu tư nâng cấp, bổ sung sách, tài liệu trong thư viện khoa/trường; kinh phí hàng năm dành cho các hoạt động của thư viện. - Mô tả tóm tắt kết quả khảo sát sinh viên, giảng viên, cán bộ về nhu cầu và sự hài lòng khi sử dụng thư viện cũng như các nguồn học liệu; Các hoạt động cải thiện dựa trên kết quả khảo sát này.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Danh mục đầu sách, tài liệu và các trang thiết bị trong thư viện.* - Thống kế số lượng sách trên mỗi đầu sách trong thư viện.* - Văn bản về hoạt động của thư viện (thời gian mở cửa, cán bộ phục vụ, hướng dẫn sử dụng,…).* - Văn bản về kế hoạch phát triển, nâng cấp thư viện.* - Kinh phí hàng năm dành cho các hoạt động thư viện. - Chính sách về an toàn phòng tránh cháy/nổ. Kế hoạch ứng phó khẩn cấp. - Các mẫu phiếu khảo sát các đối tượng có liên quan (SV, học viên, GV, cán bộ).	- Báo cáo về tần suất sử dụng thư viện và sách.* - Báo cáo khảo sát nhu cầu và sự hài lòng của sinh viên, học viên, giảng viên, cán bộ.* - Kế hoạch triển khai các hoạt động cải thiện sau khi lấy ý kiến khảo sát. - Khảo sát nhu cầu về sách của cán bộ, GV và SV.

Tiêu chí 9.3. Các phòng thí nghiệm và trang thiết bị được trang bị đầy đủ và cập nhật để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Các phòng thí nghiệm và trang thiết bị của trường/khoa được trang bị như thế nào?	- Mô tả, thống kê số lượng phòng thí nghiệm, thực hành, thiết bị, máy móc trong phòng thí nghiệm/thực hành của khoa; kèm theo phân tích để cho thấy tính đầy đủ và cập nhật của các phòng thí nghiệm và trang thiết bị.
- Tính đầy đủ và cập nhật của các phòng thí nghiệm và trang thiết bị như thế nào?	- Mô tả và phân tích về vấn đề/chính sách đảm bảo an toàn, sức khỏe, môi trường,… trong phòng thực hành/thí nghiệm; kế hoạch ứng phó khẩn cấp.
- Quy định/quy trình sử dụng, nâng cấp, bổ sung sách cho các phòng thí nghiệm và trang thiết bị như thế nào?	- Mô tả về quy trình, kế hoạch, kinh phí nâng cấp phòng thí nghiệm/phòng thực hành hàng năm.
- Kết quả khảo sát các bên liên quan về nhu cầu và sự hài lòng khi sử dụng các phòng thí nghiệm và trang thiết bị như thế	- Tóm tắt kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên/học viên, giảng viên, cán bộ về nhu cầu và sự hài lòng khi sử dụng phòng/trang thiết bị trong phòng

nào? Các kế hoạch cải tiến dựa trên kết quả khảo sát này như thế nào?	thí nghiệm/phòng thực hành; các hoạt động cải thiện dựa trên kết quả khảo sát này.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Danh sách phòng thí nghiệm/thực hành và thiết bị máy móc.* - Văn bản về quy định về việc sử dụng/quản lý các thiết bị máy móc, đồ dùng trong phòng thí nghiệm/thực hành; kế hoạch nâng cấp, bảo trì phòng thí nghiệm/phòng thực hành hàng năm,…* - Thiết bị bảo hộ và quy trình phòng cháy chữa cháy.* - Hướng dẫn an toàn trong phòng thí nghiệm/phòng thực hành.* - Kinh phí hàng năm dành cho các hoạt động của phòng thí nghiệm/thực hành. Các mẫu phiếu khảo sát các đối tượng có liên quan (SV, học viên, GV, cán bộ).	- Báo cáo về tần suất sử dụng phòng thí nghiệm/phòng thực hành và các thiết bị. - Báo cáo kết quả khảo sát sinh viên, giảng viên, cán bộ khoa về nhu cầu và sự hài lòng về mức độ đầy đủ và cập nhật của các trang thiết bị trong phòng thí nghiệm/thực hành; về tần suất sử dụng phòng thí nghiệm/thực hành.* - Kế hoạch triển khai các hoạt động cải thiện sau khi lấy ý kiến khảo sát.

Tiêu chí 9.4. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng phục vụ học trực truyến) được trang bị đầy đủ và cập nhật để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Hệ thống CNTT của trường/khoa được trang bị như thế nào? Tính đầy đủ của hệ thống CNTT như thế nào?	- Mô tả, thống kê về số lượng máy tính của khoa; các chương trình, phần mềm sử dụng trong máy tính để hỗ trợ cho hoạt động dạy và học… Từ đó, phân tích để cho thấy tính đầy đủ.
- Quy định về bảo mật, an toàn, kế hoach bảo trì, nâng cấp phần mềm,… của trường/khoa như thế nào? Tính cập nhật của hệ thống CNTT như thế nào?	- Hệ thống chống virut, bảo mật, bản quyền của các phần mềm. Kế hoạch định kỳ bảo trì, nâng cấp, bổ sung hệ thống máy tính, phần mềm chuyên dụng của khoa… Từ đó, phân tích để cho thấy tính cập nhật.
- Kết quả khảo sát các bên liên quan về nhu cầu và sự hài lòng về mức độ đáp ứng (đầy đủ và cập nhật) của hệ thống CNTT như thế nào? Các kế hoạch cải tiến dựa trên kết quả khảo sát này như thế nào?	- Tóm tắt kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên/học viên giảng viên, cán bộ về nhu cầu và sự hài lòng về mức độ đáp ứng (đầy đủ và cập nhật) của hệ thống công nghệ thông tin, chương trình, phần mềm máy tính của khoa/trường hàng năm. Hoạt động cải tiến hàng năm.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Danh sách máy tính và các phần mềm chuyên dụng.* - Thiết bị bảo mật và bản quyền; phòng chống virut,…* - Văn bản về kế hoạch định kỳ bảo trì, nâng cấp, bổ sung máy tính và phần mềm chuyên dụng.* - Các mẫu phiếu khảo sát SV, giảng viên, giảng viên và cán bộ nhân viên sử dụng CNTT.	- Báo cáo thống kê về tần suất sử dụng.* - Báo cáo kết quả khảo sát phản hồi của sinh viên; giảng viên và cán bộ sử dụng hệ thống công nghệ thông tin.*

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

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Các chính sách, quy định về an toàn, vệ sinh môi trường, các thiết bị phòng cháy, chữa cháy,… của nhà trường như thế nào? - Nhà trường/khoa có triển khai các hoạt động kiểm tra an toàn và vệ	- Mô tả các chính sách, quy định về an toàn, vệ sinh môi trường và các thiết bị an toàn, thiết bị phòng cháy, chữa cháy đáp ứng yêu cầu của nhà nước, địa phương, trường. - Mô tả về kế hoạch hoạt động định kỳ kiểm tra an

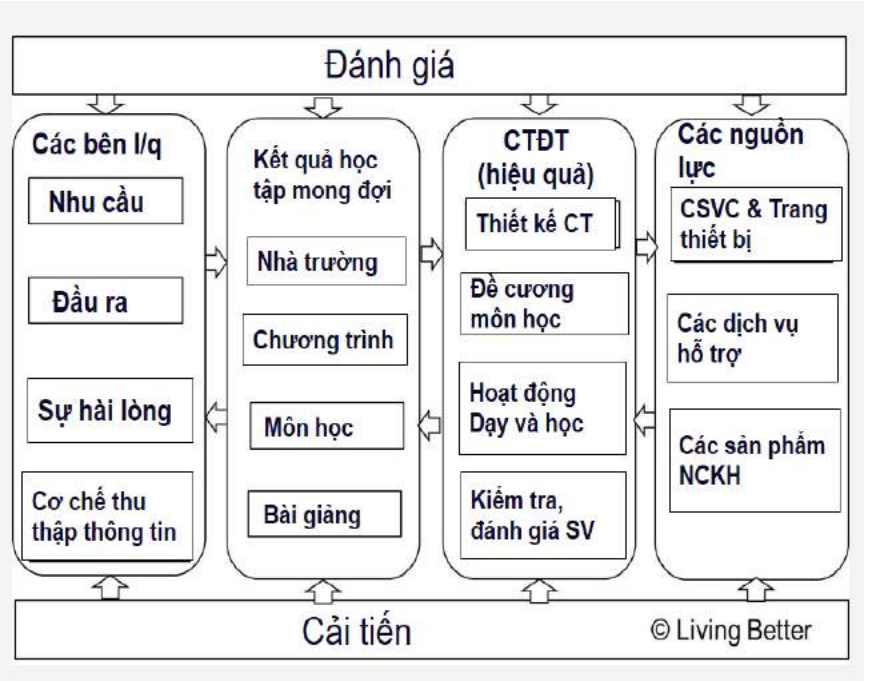
sinh môi trường như thế nào? - Nhà trường/khoa có chính sách, các trang thiết bị đặc biệt dành cho người khuyết tật như thế nào? - Nhà trường/khoa có khảo sát ý kiến các bên liên quan về về an toàn, vệ sinh môi trường? Kết quả và các biện pháp cải tiến chất lượng sau khảo sát như thế nào?	toàn và vệ sinh môi trường. - Mô tả đặc điểm về chính sách, các trang thiết bị dành cho người người khuyết tật (CSVC: hành lang cầu thang,…). - Tóm tắt ý kiến phản hồi các bên liên quan (sinh viên, giảng viên, cán bộ,...) về an toàn và vệ sinh môi trường. Các hoạt động và kế hoạch cải tiến. Kết quả cải tiến chất lượng.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Các văn bản, quy định về an toàn, vệ sinh môi trường.* - Các kế hoạch kiểm tra an toàn, vệ sinh môi trường.* - Chính sách, trang thiết bị dành cho người khuyết tật. - Các mẫu phiếu khảo sát sinh viên, giảng viên, cán bộ về đảm bảo an toàn và vệ sinh môi trường.	- Báo cáo khảo sát sinh viên, giảng viên, cán bộ về đảm bảo an toàn và vệ sinh môi trường.*

TIÊU CHUẨN 10

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG



Tiêu chuẩn 10 có mối quan hệ chặt chẽ với tất cả các mảng của chương trình, chú trọng đến bước giám sát/rà soát/đánh giá và sử dụng kết quả giám sát/rà soát/đánh giá để cải tiến chất lượng tương ứng với chu trình CDIO.

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

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

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

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Quy trình thu thập và sử dụng thông tin phản hồi từ các bên	- Bản giới thiệu tóm tắt hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để thiết

liên quan để thiết kế và phát triển CTĐT. - Các báo cáo/biên bản/kết luận thu được từ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều tra theo dấu vết,… - Các văn bản/tài liệu về điều chỉnh/thẩm định kèm theo các phiên bản cũ và mới của CTĐT trong giai đoạn 5 năm gần đây.	kế và phát triển CTĐT (tiếng Anh – 1 trang A4/báo cáo). - Tóm tắt các biên bản họp có đề cập đến việc sử dụng kết quả khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan để điều chỉnh CTĐT (tiếng Anh - 1 trang A4/biên bản) - Phiếu khảo sát/dữ liệu khảo sát/báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để thiết kế và phát triển CTĐT (tiếng Anh, đối với báo cáo khảo sát: lập bản tóm tắt kết quả khảo sát trong 5 năm gần đây).

Tiêu chí 10.2. Việc thiết kế và phát triển chương trình dạy học được thiết lập, được đánh giá và cải tiến

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CSGD có quy trình thiết kế và phát triển CTĐT không? - CSGD có thực hiện rà soát, đánh giá quá trình thiết kế và phát triển	- Mô tả quy trình thiết kế và phát triển CTĐT (mục tiêu, kết quả học tập mong đợi, tổ chức thực hiện, đánh giá, cải tiến chất lượng, đối sánh,…). - Trình bày hoạt động rà soát và đánh giá quá trình thiết kế và phát triển CTĐT, thống kê

CTĐT không? - CSGD có lấy ý kiến phản hồi của giảng viên và các bên liên quan về quy trình thiết kế và phát triển CTĐT không?	những thay đổi CTĐT qua những lần đánh giá để thể hiện sự cải tiến chất lượng. - Trình bày hoạt động lấy ý kiến phản hồi của giảng viên và các bên liên quan về quy trình thiết kế và phát triển CTĐT để cải tiến.

Các minh chứng gợi ý

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

Tiêu chí 10.3. Quá trình dạy và học, hoạt động kiểm tra đánh giá SV được thường xuyên rà soát, đánh giá để đảm bảo sự phù hợp và tương thích

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- CSGD có quy định về việc rà soát, đánh giá quá trình dạy - học không?	- Trình bày hoạt động rà soát, đánh giá quá trình dạy - học và quy định tương ứng; thống kê những cải tiến đã

- CSGD có quy định về việc rà soát, đánh giá hoạt động kiểm tra, đánh giá người học không?	thực hiện trong 5 năm gần đây dựa trên kết quả rà soát, đánh giá để đảm bảo sự phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi. - Trình bày hoạt động rà soát, đánh giá hoạt động kiểm tra đánh giá người học và quy định tương ứng; thống kê những cải tiến đã thực hiện trong 5 năm gần đây dựa trên kết quả rà soát, đánh giá để đảm bảo sự phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi.
- CSGD có lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, người học và các bên liên quan về quá trình dạy - học và kiểm tra đánh giá người học không?	- Mô tả và phân tích vai trò của hoạt động lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, người học và các bên liên quan về quá trình dạy & học và kiểm tra đánh giá người học đối với việc cải tiến chất lượng; thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy - học và hoạt động kiểm tra đánh giá người học trong 5 năm gần đây.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Các văn bản quy định/hướng dẫn rà soát, đánh giá quá trình dạy - học; hoạt động kiểm tra đánh giá người học. - Các biên bản rà soát/đánh giá quá trình dạy - học và hoạt động kiểm tra đánh giá người học. - Các biên bản/tài liệu thẩm định sự tương thích giữa quá trình dạy - học, hoạt động kiểm tra đánh giá người học với kết quả học tập mong đợi. - Kế hoạch cải tiến chất lượng hoạt động dạy - học, kiểm tra đánh giá người học.	- Thống kê những cải tiến đã thực hiện trong 5 năm gần đây dựa trên kết quả rà soát, đánh giá quá trình dạy và học, hoạt động kiểm tra đánh giá người học; minh chứng tương ứng (đề cương môn học trước và sau khi cải tiến,…). - Thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy - học và hoạt động kiểm tra đánh giá người học trong 5 năm gần đây.

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

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

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Văn bản có đề cập đến chính sách của	- Thống kê các kết quả NCKH đã được chuyển tải

CSGD đối với NCKH. - Hồ sơ các đề tài NCKH. - Sản phẩm các đề tài NCKH. - Các hội nghị, hội thảo, sáng kiến kinh nghiệm để phổ biến, áp dụng kết quả NCKH.	thành nội dung giảng dạy trong 5 năm gần đây và minh chứng tương ứng. - Thống kê những cải tiến trong hoạt động dạy và học dựa trên kết quả NCKH và minh chứng tương ứng.

Tiêu chí 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ người học) được đánh giá và cải tiến chất lượng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- CSGD có văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị không? - CSGD có triển khai hoạt động đánh giá/giám sát chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị không? Kết quả đánh giá/giám sát có được sử dụng để cải tiến chất lượng?	- Mô tả quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ người học như tư vấn người học, công tác sinh viên, các hoạt động ngoại khóa,…) và quy định tương ứng. - Trình bày hoạt động đánh giá/giám sát chất

- CSGD có lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị?	lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị; thống kê những cải tiến đã triển khai dựa trên kết quả đánh giá/giám sát. - Mô tả và phân tích vai trò của việc lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan đối với việc cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị; thống kê kết quả khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị trong 5 năm gần đây.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị. - Các biên bản rà soát/ đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ	- Phiếu khảo sát/dữ liệu khảo sát/ tổng hợp báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và trang thiết bị trong 5 năm gần đây. - Thống kê những cải tiến đã thực hiện dựa trên kết quả rà soát/ khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan trong 5 năm

trợ và trang thiết bị. - Kế hoạch cải tiến.	gần đây và MC tương ứng.

Tiêu chí 10.6. Cơ chế thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ cán bộ, GV, SV, cựu SV và nhà tuyển dụng có tính hệ thống và được đánh giá, cải tiến chất lượng

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

- CSGD có thực hiện đánh giá cơ chế thu thập ý kiến phản hồi/góp ý của các bên liên quan?	được ý kiến của các bên liên quan. - Trình bày hoạt động đánh giá/rà soát cơ chế thu thập ý kiến phản hồi/góp ý của các bên liên quan và việc sử dụng kết quả đánh giá/rà soát để cải tiến.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị/bộ phận thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan. - Các văn bản quy định/ hướng dẫn quy trình, công cụ và phương pháp thu thập, lựa chọn, xử lý, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan. - Các bản kế hoạch/báo cáo kết quả khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan. - Các báo cáo kết quả đánh giá/rà soát cơ chế thu thập ý kiến phản hồi/góp ý của các bên liên quan. - Kế hoạch cải tiến.	- Bản tóm tắt 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 trang thiết bị,… (tiếng Anh); minh chứng tương ứng. - Các mẫu phiếu khảo sát (tiếng Anh).

TIÊU CHUẨN 11

ĐẦU RA

Một số gợi ý liên quan đến các thông tin cơ bản của tiêu chuẩn 11:

- Xu hướng về tỷ lệ đậu, thời gian tốt nghiệp và tình hình việc làm của SV trong 5 năm qua? Đối sánh các số liệu này với các khoa, trường khác? Biện pháp cải thiện?
- Phân bổ kinh phí cho nghiên cứu trong 5 năm qua? So sánh với các chương trình, khoa và trường khác?
- GV và SV thực hiện các loại hình nghiên cứu nào trong 5 năm qua (nhấn mạnh đến các dự án, đề tài trọng điểm và có hợp tác với đối tác bên ngoài)? Đối sánh với chương trình/khoa/trường khác? Biện pháp cải thiện?
- Cần cung cấp các số liệu theo dõi việc học tập của sinh viên (trong 8-10 niên khóa gần nhất) theo mẫu của AUN như sau:

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

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

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

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Tỷ lệ, xu hướng đậu/rớt của sinh viên theo từng môn học, tỷ lệ SV bỏ học, tỷ lệ tốt nghiệp trong giai đoạn 5 năm của nhà trường/chương trình như thế nào? - Nguyên nhân và các giải pháp cho các môn học sinh viên thấp điểm; tỷ lệ rớt cao, tỷ lệ thôi học,… - Nhà trường/khoa có hệ thống theo dõi/giám sát sự tiến bộ của SV như thế	- Mô tả và phân tích tỷ lệ, xu hướng đậu rớt của sinh viên theo từng môn học; tỷ lệ bỏ học; tỷ lệ tốt nghiệp trong giai đoạn 5 năm; Đưa ra kế hoạch khắc phục. - Phân tích nguyên nhân và đưa ra các giải pháp các môn học điểm thấp và tỷ lệ rớt cao, tỷ lệ SV thôi học. - Mô tả hệ thống theo dõi/giám sát sự tiến bộ của

nào? Hiệu quả và cải thiện hoạt động này như thế nào? - Nhà trường/khoa có so sánh tỷ lệ SV tốt nghiệp với các đơn vị khác như thế nào?	sinh viên và đánh giá tính hiệu quả của hệ thống này và các biện pháp giúp cải thiện tỷ lệ SV tốt nghiệp, tỷ lệ SV rớt, tỷ lệ SV thôi học. - Đối sánh tỷ lệ SV tốt nghiệp với các đơn vị khác.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Báo cáo và bảng thống kê tỷ lệ SV tốt nghiệp, bỏ học theo từng năm.*	- Báo cáo phân tích tỷ lệ đầu rớt của SV theo từng môn học, tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ tốt nghiệp trong giai đoạn 5 năm.*
- Tỷ lệ đậu rớt của từng môn học.*	- Báo cáo phân tích về hệ thống theo dõi/giám sát sự tiến bộ SV và đánh giá tính hiệu quả của hệ thống này.*
- Hệ thống quản lý/theo dõi sự tiến bộ của sinh viên.*	- Kế hoạch hoạt động/biện pháp giúp cải thiện tỷ lệ SV tốt nghiệp, tỷ lệ SV rớt, tỷ lệ SV bỏ học.*
- Biên bản họp hội đồng khoa học về tỷ lệ đậu rớt.	- Báo cáo tình hình giảng dạy của giảng viên. - Báo cáo tình hình sinh viên sau tốt nghiệp. - Bảng đối sánh tỷ lệ SV tốt nghiệp, bỏ học, rớt đối với các chương trình Khoa/trường khác.

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

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Tỷ lệ SV tốt nghiệp và thời gian tốt nghiệp của chương trình/khoa như thế nào? - Xu hướng, nguyên nhân và các biện pháp khắc phục thời gian kéo dài/rút ngắn thời gian tốt nghiệp của SV được nhà trường/Khoa tiến hành như thế nào? - Nhà trường/khoa có tiến hành so sánh tỷ lệ này với các đơn vị khác?	- Mô tả và thống kê, đánh giá về thời gian trung bình SV tốt nghiệp của chương trình/khoa? - Phân tích xu hướng và nhận xét các nguyên nhân kéo dài/rút ngắn thời gian tốt nghiệp (nếu có), kế hoạch khắc phục, hiệu quả của kế hoạch khắc phục. - Báo cáo/thống kê, phân tích số liệu đối sánh với các đơn vị khác.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Mẫu phiếu khảo sát sinh viên tốt nghiệp. - Một số phiếu khảo sát thực tế của sinh viên tốt nghiệp.	- Bảng số liệu thống kê thời gian trung bình SV tốt nghiệp.* - Báo cáo phân tích xu hướng và nhận xét nguyên nhân kéo dài và rút ngắn thời gian tốt nghiệp. - Kế hoạch hoạt động/biện

	pháp giúp nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp và rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình? Hiệu quả của các biện pháp.* - Báo cáo kết quả khảo sát sinh viên tốt nghiệp.* - Bảng đối sánh thời gian tốt nghiệp với các đơn vị khác.

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

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Nhà trường/khoa có bộ phận thực hiện các hoạt động lấy thông tin về tỷ lệ có việc làm của SV sau khi tốt nghiệp như thế nào?	- Mô tả các kênh thông tin, đầu mối liên hệ với cựu sinh viên (VD: thông qua hội cựu sinh viên, lớp trưởng, lớp phó và GV chủ nhiệm, qua điện thoại, email, facebook,…).
- Tỷ lệ SV tốt nghiệp có việc làm của Khoa/Trường như thế nào?	- Mô tả/phân tích, thống kê tỷ lệ sinh viên tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp trong thời gian 6 tháng, 1 năm sau khi tốt nghiệp; tỷ lệ thất nghiệp sau 1 năm? (sau 1 năm chưa tìm được việc làm); mô tả mức lương và

	các vị trí công tác của cựu SV.
- Kết quả phản hồi của cựu sinh viên về tình hình việc làm, CTĐT được khoa/trường sử dụng và giám sát như thế nào?	- Tóm tắt các ý kiến phản hồi của cựu sinh viên về CTĐT, tình hình việc làm; kế hoạch cải tiến chất lượng để tăng tỷ lệ SV có việc làm sau khi tốt nghiệp.
- Nhà trường/khoa có tiến hành so sánh kết quả này với các đơn vị khác?	- Các báo cáo phân tích số liệu đối sánh với các đơn vị khác.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Đơn vị/bộ phận/hệ thống liên hệ với cựu sinh viên của khoa/trường.*	- Báo cáo số liệu/thống kê tỷ lệ sinh viên có việc của SV sau khi tốt nghiệp.*
- Kế hoạch cải tiến để tăng tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm.*	- Báo cáo kết quả khảo sát sinh viên tốt nghiệp về CTĐT.
- Bảng số liệu thống kê thời gian trung bình SV tốt nghiệp.	- Báo cáo kết quả khảo sát về tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp.

Tiêu chí 11.4. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu khoa học của SV được quy định rõ, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng

Câu hỏi chẩn đoán	Nội dung gợi ý
- Loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của SV tại khoa/trường như thế nào?	- Thống kê và mô tả đầy đủ các số liệu về hoạt động NCKH của sinh viên trong giai đoạn 5 năm gần đây.
- Mức độ tham gia NCKH của SV trường/khoa trong giai đoạn 5 năm như thế nào? Có thực hiện so sánh với các đơn vị khác?	- Phân tích mức độ tham gia nghiên cứu khoa học của SV trong giai đoạn 5 năm; bảng thống kê và phân tích số liệu đối sánh với các đơn vị khác.
- Khoa/trường có các kế hoạch/biện pháp gì để tăng mức độ tham gia và chất lượng NCKH của SV?	- Các kế hoạch, biện pháp để nâng cao mức độ tham gia NCKH của sinh viên, thống kê phân bổ ngân sách dành cho NCKH (dành sinh viên) trong giai đoạn 5 năm.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	*Minh chứng thứ cấp*
- Danh mục đề tài các cấp, các bài báo, dự án,... của sinh viên.* - Các công bố khoa học của sinh viên.* - Các giải thưởng về NCKH, hợp đồng chuyển giao công nghệ của sinh viên.* - Kế hoạch, biện pháp nhằm nâng cao mức độ tham gia NCKH của SV. - Chính sách của nhà trường/khoa đối với sinh viên khi tham gia NCKH.	- Báo cáo, phân tích mức độ tham gia NCKH của SV trong giai đoạn 5 năm gần đây.* - Bảng đối sánh về kết quả NCKH của SV với các đơn vị khác. - So sánh kết quả NCKH của SV với kết quả học tập mong đợi/tầm nhìn, sứ mạng của trường/khoa.

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

Câu hỏi chẩn đoán	**Nội dung gợi ý**
- Nhà trường/khoa có quy định/quy trình/công cụ lấy ý kiến các bên liên quan như thế nào?	- Mô tả Quy trình lấy ý kiến các bên liên quan và công cụ phân tích kết quả, xu hướng về sự hài lòng của các bên liên quan.

- Kết quả phản hồi của các bên liên quan như thế nào? - Kết quả phản hồi của các bên liên quan được khoa sử dụng và giám sát như thế nào? - Nhà trường/khoa có thực hiện đối sánh mức độ hài lòng các bên liên quan với các đơn vị khác?	- Tóm tắt kết quả phản hồi của các bên liên quan (sinh viên, cựu sinh viên, cán bộ, giảng viên,…) về toàn bộ hoạt động, hình ảnh của khoa/chương trình. - Mô tả, phân tích các hoạt động sử dụng kết quả phản hồi của các bên liên quan để cải tiến chất lượng. - Mô tả/thống kê số liệu thể hiện việc so sánh mức độ hài lòng các bên liên quan với các đơn vị khác.

Các minh chứng gợi ý

Minh chứng sơ cấp	***Minh chứng thứ cấp***
- Quy trình/quy định của đơn vị về hoạt động lấy ý kiến các bên liên quan về các hoạt động của đơn vị.* - Các công cụ lấy ý kiến phản hồi (bảng hỏi, khảo sát trực tuyến, văn bản họp,…).* - Quy trình và chỉ số đo lường sự hài lòng của các bên liên quan.	- Minh chứng thể hiện xu hướng hài lòng các bên liên quan.* - Báo các kết quả khảo sát của từng đối tượng các bên liên quan. Các đợt khảo sát SV tốt nghiệp, cựu SV và nhà tuyển dụng.*

- Danh sách các nhà tuyển dụng. - Phản hồi của nhà tuyển dụng. - Các mẫu phiếu khảo sát các biên liên quan. - Một số mẫu phiếu khảo sát thực tế các bên liên quan. - Các tin tức phản ánh về khoa từ các kênh truyền thông và các tổ chức bên ngoài.	- Các biện pháp cải thiện mức độ hài lòng của các bên liên quan? Hiệu quả của các biện pháp.*

PHẦN 3

HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG HỒ SƠ MINH CHỨNG CỐT LÕI THEO CHECKLIST CỦA AUN-QA

3.1. Giới thiệu chung

Hồ sơ minh chứng cốt lõi theo checklist là tập hợp các thông tin và minh chứng quan trọng cần dịch sang tiếng Anh để cung cấp cho Đoàn đánh giá theo quy định của AUN (liệt kê trong mẫu "**Checklist for the Submission of Self-Assessment Report"**). Các thông tin và minh chứng này bao gồm:

a. Kết quả học tập mong đợi

b. Bản tóm tắt tất cả các môn học trong CTĐT

c. Mô tả CTĐT

d. Một số mẫu đề cương chi tiết môn học (bản mô tả môn học)

e. Triết lý giáo dục

f. Một số mẫu đề thi, bài thi, kiểm tra

g. Một số mẫu hướng dẫn cho điểm

i. Một số mẫu các tiêu chí đánh giá, thang điểm cho thực tập, đồ án, luận văn tốt nghiệp

j. Mẫu đánh giá giảng viên, đội ngũ hỗ trợ

k. Mẫu khảo sát đánh giá của sinh viên

l. Tóm tắt hoạt động khảo sát, các báo cáo, biên bản họp

m. Tóm tắt kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, cán bộ hỗ trợ

n. Tóm tắt kế hoạch đào tạo, nâng cao năng lực đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ

Để tạo điều kiện thuận lợi cho đánh giá viên trong việc tra cứu và đối chiếu thông tin, hồ sơ minh chứng cốt lõi theo checklist nên được cung cấp cho Đoàn đánh giá ở dạng minh chứng online (gửi kèm theo BC TĐG) và minh chứng bản cứng (trong quá trình khảo sát thực địa – site visit).

CSGD có thể tham khảo những hướng dẫn ở mục này để xây dựng bộ hồ sơ minh chứng cốt lõi theo checklist với đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của AUN-QA.

3.2. Hướng dẫn xây dựng hồ sơ minh chứng cốt lõi theo Checklist của AUN-QA

Mã checklist	Nội dung	Thông tin cần cung cấp trong minh chứng	Gợi ý hình thức trình bày minh chứng
a	Expected learning outcomes *(Kết quả học tập mong đợi)*	- Các phiên bản kết quả học tập mong đợi của CTĐT trong 5 năm gần đây. - Những điều chỉnh đã thực hiện trong 5 năm gần đây. - Hình thức phổ biến kết quả học tập mong đợi. - Lưu ý: thông tin cung cấp cần nhất quán với các tài liệu liên quan như báo cáo tự đánh giá, website, bản mô tả CTĐT,…	- Bản dịch văn bản chính thức của CSGD có đề cập đến kết quả mong đợi của CTĐT. - Bản tóm tắt những điều chỉnh về kết quả học tập mong đợi của CTĐT trong vòng 5 năm gần đây. - Hình chụp trang thông tin điện tử hoặc tài liệu phổ biến kết quả học tập mong đợi của CTĐT.

b	Brief outline of all courses in the programme *(Bản tóm tắt tất cả các môn học trong CTĐT)*	- Bản tóm tắt tất cả các môn học trong CTĐT.	- Bản tóm tắt tất cả các môn học trong CTĐT (tiếng Anh).
c	Programme specification *(Mô tả CTĐT)*	- Mô tả CTĐT. - Lưu ý: Mô tả CTĐT cần đảm bảo đầy đủ các thông tin theo mẫu của AUN: ✓ Trường/đơn vị cấp bằng ✓ Đơn vị tổ chức giảng dạy ✓ Thông tin về các chứng nhận kiểm định ✓ Tên gọi của văn bằng ✓ Tên CTĐT ✓ Kết quả học tập mong đợi của CTĐT ✓ Tiêu chí tuyển sinh	- Tổng hợp các thông tin giới thiệu về chương trình đã được CSGD phổ biến đến các bên liên quan. - Hình chụp trang thông tin điện tử/tài liệu phổ biến bản mô tả CTĐT.

		✓ Các nội dung đối sánh và tham chiếu bên ngoài ✓ Cấu trúc chương trình và các yêu cầu bao gồm trình độ, môn học, số tín chỉ,… ✓ Thời điểm thiết kế/điều chỉnh bản mô tả CTĐT.	
d	Samples of course specification *(Một số mẫu đề cương chi tiết môn học-bản mô tả môn học)*	- 05 mẫu đề cương chi tiết môn học. - Lưu ý: Mẫu đề cương chi tiết môn học cần đảm bảo đầy đủ các thông tin theo mẫu của AUN: ✓ Tên môn học ✓ Số tín chỉ ✓ Kết quả học tập mong đợi của môn học ✓ Các phương pháp dạy/học; kiểm tra, đánh giá SV ✓ Đề cương môn học	- Đề cương chi tiết của **05 môn học** (Tiếng Anh). - Các phiên bản form đề cương chi tiết trong 5 năm gần đây (nếu có điều chỉnh).

		✓ Ngày ban hành hay điều chỉnh bản mô tả môn học.	
e	Educational philosophy *(Triết lý giáo dục)*	- Nội dung triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của trường/khoa. - Hình thức phổ biến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của trường/khoa đến các bên liên quan. - Hình thức chuyển tải triết lý giáo dục của trường/khoa vào hoạt động dạy và học.	- Bản dịch văn bản chính thức của CSGD có đề cập đến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của trường/ khoa. - Hình chụp trang thông tin điện tử có đề cập đến triết lý giáo dục của trường/khoa. - Kế hoạch/tài liệu liên quan đến việc giới thiệu/phổ biến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục. - Một ví dụ đề cương chi tiết môn học thể hiện rõ

			việc chuyển tải triết lý giáo dục vào phương thức dạy và học.
f	Sample of examination papers *(Một số mẫu đề thi, bài thi, kiểm tra)*	- 3-5 ví dụ mẫu các đề thi định kỳ/cuối kỳ/cuối khóa của chương trình trong vòng 5 năm gần đây. - Lưu ý tính tương thích của đề thi với kết quả học tập mong đợi của môn học/khóa học và chương trình.	Để thể hiện rõ tính tương thích giữa các yếu tố, có thể xâu chuỗi các minh chứng, bao gồm: - 3-5 đề cương chi tiết môn học. Đề cương chi tiết môn học cần thể hiện các thông tin: kết quả học tập mong đợi của môn học, kết quả học tập mong đợi cấp chương trình mà môn học đóng góp, phương thức dạy và học, các phương pháp kiểm tra đánh giá người
g	Sample of marking guides *(Một số mẫu hướng dẫn cho điểm)*	- 3-5 ví dụ mẫu về đáp án đề thi định kỳ/cuối kỳ/cuối khóa của chương trình trong 5 năm gần đây.	
i	Sample of rubrics	- Các loại bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm được chương trình sử dụng để đảm	

	especially for internship, project and thesis writing *(Một số mẫu các tiêu chí đánh giá, thang điểm cho thực tập, đồ án, luận văn tốt nghiệp)*	bảo độ giá trị, độ tin cậy và tính công bằng cho hoạt động đánh giá, đặc biệt là bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm/mẫu phiếu đánh giá thực tập, đồ án và luận văn tốt nghiệp, bài thi định kỳ/cuối kỳ/cuối khóa. - Lưu ý: nên cung cấp ví dụ của cả 3 loại bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm: checklist, phân tích (analytic) và tổng hợp (holistic).	học… - 3-5 mẫu đề thi tương ứng. - 3-5 đáp án đề thi/bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm tương ứng. - Một số bài làm thực tế của người học (nên chọn những bài làm có thể hiện nhận xét của giảng viên) - Bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm/mẫu phiếu đánh giá thực tập, đồ án và luận văn tốt nghiệp kèm theo sản phẩm thực tế.
j	Sample of	- Hoạt động đánh giá năng lực đội ngũ	- Bản giới thiệu tóm tắt

	academic and support staff appraisal forms *(Mẫu đánh giá giảng viên, đội ngũ hỗ trợ)*	giảng viên, cán bộ hỗ trợ và của trường/khoa. Thông tin cần cung cấp: ✓ Tóm tắt quy định của Trường/Khoa về hoạt động đánh giá năng lực cán bộ hàng năm. ✓ Các công cụ được sử dụng để đánh giá năng lực cán bộ (cung cấp mẫu phiếu khảo sát hoặc hình ảnh về hệ thống phần mềm sử dụng để đánh giá).	hoạt động đánh giá năng lực cán bộ, GV hằng năm của trường/khoa.* - Đính kèm các mẫu phiếu tự đánh giá/đánh giá hằng năm dành cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ và giảng viên.
k	Sample of student evaluation *(Mẫu khảo sát đánh giá của sinh viên)*	- Việc triển khai hoạt động khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người học được triển khai tại trường/khoa, bao gồm khảo sát môn học và khảo sát kết thúc khóa học. Các thông tin cần có bao gồm: ✓ Hình thức khảo sát ✓ Đối tượng khảo sát ✓ Mẫu phiếu khảo sát	- Bản giới thiệu ngắn gọn về hoạt động khảo sát người học, đính kèm các mẫu phiếu khảo sát.

l	1-page brief of each survey, tracer study report or minutes of meeting *(Tóm tắt hoạt động khảo sát, các báo cáo, biên bản họp)*	- Mô tả tóm tắt hiện trạng triển khai hoạt động khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan của Trường. - Mỗi loại khảo sát cần trình bày tối đa 01 trang, với các thông tin cần có bao gồm: ✓ Mục tiêu khảo sát, ✓ Đối tượng khảo sát ✓ Thời gian khảo sát ✓ Hình thức khảo sát ✓ Tóm tắt một số kết quả khảo sát nổi bật (nên trình bày theo bảng số liệu, đồ thị,…)	- Bản giới thiệu tóm tắt về các hoạt động khảo sát tại trường. Mỗi loại khảo sát trình bày tối đa 01 trang.*
m	Executive summary of academic and support manpower plan	- Tóm tắt kế hoạch phát triển đội ngũ của Khoa, bao gồm đội ngũ GV và cán bộ hỗ trợ. Bản tóm tắt tập trung trình bày được các thông tin chính: ✓ Hiện trạng đội ngũ giảng viên, cán	- Bản tóm tắt kế hoạch phát triển đội ngũ cán bộ của Khoa. - Lưu ý: minh chứng này tập trung vào hoạt động

	(Tóm tắt kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, cán bộ hỗ trợ)	bộ hỗ trợ. ✓ Các chỉ số KPI trong kế hoạch phát triển đội ngũ cán bộ: ▪ Quy mô, số lượng cán bộ. ▪ Trình độ: số lượng giáo sư, PGS, tiến sĩ. ✓ Tóm tắt các giải pháp sẽ được triển khai và nguồn kinh phí cụ thể (nếu có).	phát triển đội ngũ bao gồm về mặt số lượng, về mặt trình độ/bằng cấp.
n	Executive summary of training and development plan for academic and support staff *(Tóm tắt kế hoạch đào tạo,*	- Kế hoạch đào tạo, nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ của khoa, bao gồm đội ngũ GV và cán bộ hỗ trợ. Bản tóm tắt kế hoạch cần tập trung trình bày các thông tin: ✓ Mục tiêu về nâng cao năng lực đội ngũ. ✓ Các chỉ số về nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ tập trung vào các	- Bản tóm tắt kế hoạch đào tạo nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ của khoa. - Lưu ý: minh chứng này tập trung vào hoạt động phát triển, bồi dưỡng kỹ năng nghề nghiệp cho cán bộ, GV.

	nâng cao năng lực đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ)	khóa đào tạo nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp cho cán bộ GV: ▪ Số lượng/tần suất các khóa học ▪ Số lượng cán bộ dự kiến được tham gia ✓ Tóm tắt các giải pháp sẽ được triển khai và nguồn kinh phí cụ thể (nếu có).	

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. AQAN. 2016. *ASEAN Quality Assurance Framework*.

2. AUN. 2011. *Guide to AUN Actual Quality Assessment at Programme Level (version 2.0).*

3. AUN. 2015. *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level (version 3.0).*

4. AUN. 2016. *Guide to AUN-QA Assessment at Institutional Level (version 3.0).*

5. Concepcion V. Pijano. 2014. "ASEAN's Journey towards the Regionalisation of Higher Education". Tài liệu *The State of Higher Education 2014* của Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

6. Johnson Ong Chee Bin. 2016. Tài liệu tập huấn đánh giá cấp CSGD theo AUN-QA

7. Sanyal, B. C., & Martin, M. 2007. Quality assurance and the role of accreditation: An overview. *Report: Higher Education in the World 2007: Accreditation for Quality Assurance: What is at Stake?*

8. UNESCO. 2003. Báo cáo *"Higher Education in Asia and the Pacific 1998-2003"*.

TRUNG TÂM KHẢO THÍ VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO, ĐHQG-HCM
Phường Linh Trung, Quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh
Tel: (84-28) 37242181 Ext:1415 Website: www.cetqa.vnuhcm.edu.vn

ISBN 978-604-73-7088-7
NXB ĐHQG-HCM
9 786047 370887
SÁCH KHÔNG BÁN