

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
CỤC KHẢO THÍ VÀ KIỂM ĐỊNH
CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1074 /KTKĐCLGD-KĐĐH
V/v hướng dẫn chung về sử dụng tiêu
chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT
các trình độ của GDĐH

Hà Nội, ngày 28 tháng 6 năm 2016

Kính gửi:

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

Thực hiện Điều 16 Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục gửi các đơn vị Hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học (kèm theo).

Trong quá trình sử dụng nếu có những vướng mắc hoặc đề xuất, đề nghị liên hệ với Phòng Kiểm định chất lượng giáo dục đại học và trung cấp chuyên nghiệp, Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, địa chỉ: 30 Tạ Quang Bửu, Hai Bà Trưng, Hà Nội; điện thoại: 04.39747108; email: kiemdinh.dhtccn@moet.edu.vn để nghiên cứu, xử lý kịp thời.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT. Bùi Văn Ga (đề b/c);
- Vụ GDĐH;
- Lưu: VT, KĐĐH.


CỤC TRƯỞNG
MAI VĂN TRINH

HƯỚNG DẪN CHUNG VỀ SỬ DỤNG

Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo

(Kèm theo Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28 tháng 6 năm 2016 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục)

I. Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (CTĐT)

Tiêu chí	Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT
1.1	Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.
1.2	Chuẩn đầu ra của CTĐT được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.
1.3	Chuẩn đầu ra của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai.

1. Giải thích

Giáo dục dựa trên đầu ra (Outcomes-based education-OBE) có thể được hiểu là phương thức tiếp cận, xây dựng và vận hành CTĐT dựa trên những kiến thức, kỹ năng mà người học được kỳ vọng tiếp thu được và thể hiện thành công khi tốt nghiệp. OBE chú trọng vào các kết quả học tập, đảm bảo các kiến thức, kỹ năng và thái độ (bao gồm cả kỹ năng tư duy mà người học cần lĩnh hội) được xác định rõ ràng và thể hiện trong chuẩn đầu ra.

Chuẩn đầu ra là khởi điểm của quy trình thiết kế CTĐT và được xây dựng dựa trên nhu cầu của các bên liên quan. Chuẩn đầu ra thể hiện qua những thành quả mà người học đạt được thay vì mong đợi của giảng viên (thường được viết dưới dạng mục tiêu đào tạo của chương trình). Chuẩn đầu ra nên được viết theo cách để có thể quan sát, đo lường được và đánh giá được.

2. Các câu hỏi gợi ý

- Mục tiêu đào tạo của chương trình là gì?
- Chuẩn đầu ra của chương trình là gì?
- Quy trình xây dựng chuẩn đầu ra thế nào?
- Chuẩn đầu ra có phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường, của khoa hay của bộ môn không?

- Chuẩn đầu ra của chương trình tương thích như thế nào với yêu cầu của thị trường lao động trong ngành nghề tương ứng đối với người học tốt nghiệp?
- Mức độ tương thích giữa nội dung CTĐT với yêu cầu của thị trường lao động?
- Triển vọng việc làm trong tương lai của người tốt nghiệp từ CTĐT có được nêu rõ hay không?
- Cách thức thông tin chuẩn đầu ra tới cán bộ, giảng viên (GV) và người học?
- Chuẩn đầu ra có thể đạt được và đo lường được không? Bằng cách nào?
- Mức độ đạt được chuẩn đầu ra?
- Chuẩn đầu ra có được định kỳ rà soát không?
- Chuẩn đầu ra được chuyển tải thành các yêu cầu cụ thể đối với người học tốt nghiệp như thế nào (kiến thức, kỹ năng và thái độ bao gồm cả kỹ năng tư duy)?

3. Nguồn minh chứng

- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả học phần.
- Đề cương học phần, tài liệu quảng bá, các bản tin về khoá học.
- Ma trận các kỹ năng.
- Sự đóng góp ý kiến của các bên liên quan.
- Trang thông tin điện tử của trường và của khoa.
- Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình.
- Các báo cáo kết quả kiểm định chất lượng giáo dục và đối sánh.

II. Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả CTĐT

Tiêu chí	Bản mô tả CTĐT
2.1	Bản mô tả CTĐT đầy đủ thông tin và cập nhật.
2.2	Đề cương các học phần đầy đủ thông tin và cập nhật.
2.3	Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.

1. Giải thích

Bản mô tả CTĐT là tài liệu cung cấp thông tin về CTĐT của nhà trường. Bản mô tả CTĐT thường bao gồm các nội dung sau:

- Tóm tắt mục tiêu đào tạo và kết quả học tập dự kiến.
- Cấu trúc khoá học.
- Ma trận thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt được chuẩn đầu ra của chương trình.
- Các bản mô tả học phần.

Vai trò của bản mô tả CTĐT:

- Là nguồn thông tin giúp người học và học sinh có nguyện vọng học tại trường hiểu về CTĐT.
- Là nguồn thông tin cho nhà tuyển dụng lao động, đặc biệt là thông tin về kiến thức và các kỹ năng mềm được trang bị thông qua chương trình.
- Là nguồn thông tin cho các tổ chức nghề nghiệp và cơ quan quản lý có thẩm quyền kiểm định chương trình, nhờ đó định hướng nghề nghiệp và hành nghề. Vì vậy, bản mô tả CTĐT nên xác định rõ thành phần nào trong CTĐT đã được thiết kế nhằm đáp ứng yêu cầu của các tổ chức và cơ quan nói trên.
- Là cơ sở để đội ngũ GV, cán bộ thảo luận và nghiên cứu về chương trình hiện hành và chương trình mới nhằm đảm bảo có cùng một cách hiểu về chuẩn đầu ra của chương trình. Bản mô tả CTĐT giúp nhà trường đảm bảo các chuẩn đầu ra của chương trình được thiết kế rõ ràng và người học tốt nghiệp có thể đáp ứng chuẩn đầu ra, đồng thời chứng minh khả năng đạt được chúng. Bản mô tả CTĐT là tài liệu tham khảo cho hoạt động rà soát nội bộ và giám sát các hoạt động của CTĐT.
- Là nguồn thông tin giúp các chuyên gia thẩm định/rà soát chương trình và đánh giá viên bên ngoài hiểu mục tiêu của CTĐT và các kết quả học tập dự kiến.
- Là cơ sở cho việc thu thập thông tin phản hồi từ người học, người học mới tốt nghiệp để cải tiến CTĐT nhằm nâng cao khả năng đạt được các kết quả học tập dự kiến.

Bản mô tả CTĐT thường bao gồm những thông tin sau:

- Trường/cơ sở cấp bằng.
- Cơ sở đào tạo, giảng dạy (nếu không phải cơ sở cấp bằng).
- Thông tin chi tiết về các chứng nhận kiểm định được cấp bởi các tổ chức nghề nghiệp hay cơ quan có thẩm quyền.
- Tên gọi của văn bằng.
- Tên CTĐT.
- Chuẩn đầu ra của CTĐT.
- Tiêu chí tuyển sinh hay các yêu cầu đầu vào của CTĐT.
- Các nội dung đối sánh và tham chiếu bên ngoài/nội bộ được sử dụng để cung cấp thêm thông tin về đầu ra của CTĐT.
- Cấu trúc chương trình và các yêu cầu bao gồm trình độ, học phần, số tín chỉ,....
- Thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.

2. Các câu hỏi gợi ý

- Chuẩn đầu ra được chuyển tải vào CTĐT và các môn học như thế nào?
- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả học phần cung cấp những thông tin gì?
- Bản mô tả học phần có được chuẩn hóa trong toàn bộ chương trình không?

- Bản mô tả CTĐT có được ban hành, cung cấp và phổ biến đến các bên liên quan không?
- Quy trình thẩm định/rà soát bản mô tả CTĐT và bản mô tả học phần được thực hiện như thế nào?

3. Nguồn minh chứng

- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả học phần.
- Tờ rơi, tài liệu quảng bá học phần, bản tin.
- Ma trận kỹ năng.
- Ý kiến đóng góp của các bên liên quan.
- Trang thông tin điện tử của trường và khoa.
- Các hình thức và kế hoạch cung cấp bản mô tả chương trình đến các bên liên quan.
- Biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình.
- Báo cáo về kiểm định và đối sánh chất lượng CTĐT.

III. Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học

Tiêu chí	Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học
3.1	Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra.
3.2	Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra là rõ ràng.
3.3	Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.

1. Giải thích

Chương trình dạy học cần được thiết kế sao cho các phương pháp giảng dạy, học tập và đánh giá người học góp phần hỗ trợ việc đạt được các chuẩn đầu ra. Biggs (2003) gọi tiến trình này là “sự tương thích có định hướng” (constructive alignment). “Có định hướng” (Constructive) có nghĩa là người học chủ động tạo ra sự hiểu biết dựa trên các hoạt động dạy và học có liên quan. “Sự tương thích” (Alignment) là khái niệm để chỉ hoạt động dạy và học; hoạt động kiểm tra, đánh giá người học được xây dựng tương thích với nhau nhằm đảm bảo việc đạt được chuẩn đầu ra. “Sự tương thích có định hướng” liên quan đến các hoạt động sau:

- Xây dựng chuẩn đầu ra có thể đo được.
- Lựa chọn các phương pháp dạy và học để đảm bảo việc đạt được chuẩn đầu ra.
- Đánh giá mức độ đạt được chuẩn đầu ra của người học.

2. Các câu hỏi gợi ý

- Nội dung của CTĐT có phản ánh chuẩn đầu ra không?

- Các học phần được cấu trúc như thế nào để đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các môn cơ sở và chuyên ngành, giúp chương trình trở thành một khối thống nhất?
- Chương trình có đảm bảo tỷ lệ cân đối giữa các môn kiến thức chung và môn chuyên ngành không?
- Cách thức cập nhật nội dung của chương trình?
- Lý do chương trình được cấu trúc như hiện tại?
- CTĐT của trường có thay đổi gì trong những (05) năm gần đây không? Lý do (nếu có thay đổi)?
- Chương trình có thúc đẩy sự đa dạng, trao đổi người học và/hoặc giáo dục xuyên biên giới hay không?
- Mối liên hệ giữa các môn cơ bản, cơ sở và môn chuyên ngành trong nhóm học phần bắt buộc và nhóm học phần tự chọn có được xây dựng hợp lý không?
- Thời gian đào tạo của chương trình?
- Thời gian và trình tự thực hiện từng học phần? Có logic không?
- Nhà trường đã thực hiện những đối sánh nào khi thiết kế CTĐT và các học phần?
- Cách thức lựa chọn phương pháp dạy và học; kiểm tra, đánh giá người học để đảm bảo sự tương thích với chuẩn đầu ra?

3. Nguồn minh chứng

- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả học phần.
- Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học.
- Sơ đồ tiến trình của CTĐT.
- Ma trận kỹ năng.
- Góp ý, phản hồi của các bên liên quan.
- Trang thông tin điện tử của trường và của khoa.
- Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình.
- Các báo cáo về kiểm định và đối sánh.

IV. Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học

Tiêu chí	Phương pháp tiếp cận trong dạy và học
4.1	Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan.
4.2	Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra.
4.3	Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.

1. Giải thích

Để phù hợp với mục tiêu chung của giáo dục đại học là giáo dục toàn diện cho người học, CTĐT cần trang bị cho người học những khả năng sau:

- *Khả năng tự khám phá kiến thức:* Người học có kỹ năng nghiên cứu, phân tích và tổng hợp tài liệu; hiểu được các chiến lược học tập khác nhau và lựa chọn chiến lược thích hợp nhất cho mình.
- *Khả năng ghi nhớ kiến thức lâu dài:* Phương pháp học nhấn mạnh vào khả năng hiểu chứ không phải học thuộc, giúp người học nhớ lâu hơn.
- *Khả năng nhận thức các mối liên hệ giữa kiến thức cũ và mới:* Chất lượng học tập phụ thuộc vào khả năng tổng hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.
- *Khả năng tạo ra kiến thức mới:* Người học học tập có chất lượng biết khám phá tri thức của người khác và gắn kết nó với kinh nghiệm và kiến thức đã học của bản thân để đưa đến những phát kiến mới mẻ.
- *Khả năng vận dụng kiến thức để giải quyết vấn đề.*
- *Khả năng truyền đạt kiến thức cho người khác:* Chất lượng học tập của người học phụ thuộc vào việc người học có khả năng hình thành và diễn đạt những suy nghĩ và hành động độc lập của mình một cách mạch lạc và rõ ràng.
- *Tính hiếu học:* Người học học tập có chất lượng là người học có tinh thần học tập suốt đời.

Điều kiện cần thiết cho việc học tập chất lượng gồm:

- Có sự sẵn sàng trong nhận thức và cảm xúc để đáp ứng nhiệm vụ học tập;
- Có lý do để học tập.
- Kết nối được kiến thức cũ và mới.
- Chủ động trong học tập.
- Có được môi trường học tập thuận lợi.

Lưu ý, không có phương pháp dạy và học nào phù hợp với mọi cơ sở giáo dục (CSGD). Nhà trường cần xem xét kỹ khi lựa chọn phương thức dạy và học cho chương trình.

2. Các câu hỏi gợi ý

- Có hay không một triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục rõ ràng được chia sẻ và thực hiện bởi cán bộ quản lý, GV, nhân viên và người học?
- Sự đa dạng trong môi trường học tập có được phát huy không, kể cả chương trình trao đổi người học và GV?
- Việc giảng dạy do khoa/bộ môn khác đảm trách có đáp ứng yêu cầu không?
- Phương pháp dạy và học hiện hành có tương thích với chuẩn đầu ra không?
- Công nghệ được sử dụng trong hoạt động dạy và học như thế nào?

- Phương pháp dạy và học được đánh giá như thế nào? Các phương pháp dạy và học được lựa chọn có phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần không? Các phương pháp dạy và học có đa dạng không?
- Có trở ngại nào trong việc triển khai các phương pháp dạy và học mong muốn không (ví dụ: số lượng người học, cơ sở hạ tầng, kỹ năng giảng dạy của GV,...)?

Nếu nghiên cứu là một hoạt động cốt lõi của trường đại học thì cần xem xét các yếu tố sau:

- Khi nào người học được tiếp xúc lần đầu tiên với hoạt động nghiên cứu?
- Môi trường quan giữa hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học được thể hiện như thế nào trong CTĐT?
- Các kết quả trong nghiên cứu khoa học được đưa vào CTĐT như thế nào?

Nếu đào tạo thực hành và/hoặc phục vụ cộng đồng nằm trong hoạt động đào tạo của nhà trường thì cần xem xét các yếu tố sau:

- Đào tạo thực hành có phải là một nội dung bắt buộc không?
- Số lượng tín chỉ dành cho đào tạo thực hành là bao nhiêu?
- Mức độ đào tạo thực hành và/hoặc phục vụ cộng đồng có thỏa đáng không?
- Cộng đồng nhận được những lợi ích gì từ các dịch vụ mà chương trình cung cấp?
- Những lợi ích mà hoạt động đào tạo thực hành của chương trình đem lại cho nhà tuyển dụng và người học?
- Hoạt động đào tạo thực hành có gặp trở ngại gì không? Nguyên nhân?
- Cách thức hướng dẫn người học được thực hiện như thế nào?
- Hoạt động đánh giá người học được thực hiện như thế nào?

3. Nguồn minh chứng

- Minh chứng về triết lý giáo dục, mục tiêu giáo dục.
- Minh chứng về các hoạt động học tập chẳng hạn như dự án, thực tập thực hành, bài tập thực hành, thực tế tại khu công nghiệp, ...
- Phản hồi của người học.
- Cổng thông tin học tập trực tuyến.
- Bản mô tả CTĐT/học phần.
- Báo cáo thực hành, thực tập.
- Các hoạt động phục vụ cộng đồng.
- Các biên bản ghi nhớ.

V. Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học

Tiêu chí	Đánh giá kết quả học tập của người học
5.1	Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.
5.2	Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới người học.
5.3	Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.
5.4	Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập.
5.5	Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.

1. Giải thích

Đánh giá kết quả học tập của người học là một trong những yếu tố quan trọng nhất của giáo dục đại học. Kết quả đánh giá ảnh hưởng sâu sắc đến nghề nghiệp tương lai của người học. Do đó, hoạt động đánh giá kết quả học tập cần được thực hiện một cách chuyên nghiệp và phải đưa các kiến thức cập nhật vào quá trình kiểm tra, thi cử. Đánh giá cũng cung cấp thông tin có giá trị cho nhà trường về hiệu quả giảng dạy và hỗ trợ người học. Một quy trình đánh giá người học hiệu quả cần phải:

- Được thiết kế để đo lường mức độ người học đạt được các chuẩn đầu ra.
- Phù hợp với mục đích đánh giá: Thi đầu vào/thi xếp lớp, thi giữa kỳ hay cuối kỳ; có các tiêu chí chấm điểm rõ ràng và được công bố rộng rãi.
- Được thực hiện bởi những người hiểu rõ vai trò của hoạt động kiểm tra, đánh giá trong tiến trình người học tích lũy các kiến thức và kỹ năng theo yêu cầu của văn bằng; nếu có thể, không nên chỉ dựa vào đánh giá của một người.
- Quy định về thi cử cần đề cập được tất cả các khả năng có thể xảy ra.
- Có quy định rõ ràng về việc vắng mặt, ốm đau của người học và các tình huống có thể giảm nhẹ khác.
- Đảm bảo việc đánh giá được tiến hành an toàn, phù hợp với các quy định của nhà trường.
- Có hoạt động thanh tra nhằm đảm bảo tính hiệu quả của các quy trình kiểm tra, đánh giá.
- Người học được thông báo về: Phương thức kiểm tra, đánh giá; các kỳ thi hay các hình thức đánh giá khác; các yêu cầu của nhà trường đối với người học; các tiêu chí đánh giá được sử dụng.

2. Các câu hỏi gợi ý

- Nhà trường có thực hiện đánh giá đầu vào đối với người học mới không?
- Nhà trường có thực hiện đánh giá đầu ra đối với người học sắp tốt nghiệp không?
- Việc kiểm tra, đánh giá và thi bao quát nội dung của từng học phần cũng như toàn chương trình đến mức độ nào? Việc kiểm tra đánh giá và thi bao quát mục tiêu của từng học phần cũng như toàn chương trình đến mức độ nào?
- Việc kiểm tra, đánh giá có tiêu chí rõ ràng không?
- Nhà trường có sử dụng đa dạng các phương pháp đánh giá không? Đó là những phương pháp nào?
- Các tiêu chí đạt/không đạt có rõ ràng không?
- Các quy định về kiểm tra - thi có rõ ràng không, có được công bố công khai cho người học không, bằng hình thức nào?
- Có biện pháp nào để đảm bảo tính khách quan không?
- Người học có hài lòng với các quy trình về thi, kiểm tra, đánh giá không? Có trường hợp khiếu nại nào của người học không?
- Có quy định rõ ràng cho việc phúc khảo không? Người học có hài lòng về những quy định này không?

Hoạt động đánh giá cuối khóa là một hình thức đặc biệt để đánh giá người học (ví dụ: luận án, luận văn, đồ án, đề tài). Hoạt động này yêu cầu người học phải thể hiện được các kiến thức, kỹ năng, đồng thời có khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng đó trong một tình huống mới.

- Có quy định rõ ràng đối với đồ án cuối khóa không?
- Có tiêu chí đánh giá đồ án không?
- Người học được chuẩn bị như thế nào để thực hiện đồ án (ví dụ: về nội dung, phương pháp và kỹ năng)?
- Mức độ khó/dễ của đồ án có thỏa đáng không?
- Việc thực hiện đồ án có bị trở ngại ở khâu nào không? Nếu có thì tại sao?
- Người học được hướng dẫn thực hiện đồ án tốt nghiệp như thế nào?

3. Nguồn minh chứng

- Mẫu phiếu đánh giá khóa học/học phần, đề tài/dự án, luận văn, luận án, bài thi cuối kì/ cuối khóa.
- Bảng tiêu chí đánh giá.
- Thang điểm.
- Quy trình tổ chức đánh giá.
- Quy trình/thủ tục khiếu nại.
- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả học phần.

- Quy định về thi, kiểm tra đánh giá.
- Ý kiến phản hồi của người học về phương pháp và quy trình đánh giá kết quả học tập, quy trình khiếu nại kết quả học tập.

VI. Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên

Tiêu chí	Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên
6.1	Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
6.2	Tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
6.3	Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.
6.4	Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và được đánh giá.
6.5	Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.
6.6	Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
6.7	Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của giảng viên và nghiên cứu viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng

1. Giải thích

GV, nghiên cứu viên là “nguồn tài nguyên học tập” quan trọng nhất đối với phần lớn người học. GV, nghiên cứu viên cần có đủ kiến thức và hiểu biết về học phần do mình đảm trách, đồng thời có kinh nghiệm và những kỹ năng cần thiết để truyền đạt kiến thức và hiểu biết của mình một cách hiệu quả cho người học trong những điều kiện khác nhau. GV cũng cần tiếp cận thông tin phản hồi về hoạt động giảng dạy của bản thân.

Chất lượng đào tạo của một CSGD không chỉ phụ thuộc vào CTĐT mà còn phụ thuộc vào chất lượng của đội ngũ GV, nghiên cứu viên. Chất lượng của đội ngũ này bao gồm: Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng giảng dạy và đạo đức nghề nghiệp. Đội ngũ GV bao gồm các giáo sư toàn thời gian và bán thời gian, GV cơ hữu và GV thỉnh giảng. Bên cạnh chất lượng GV, nhà trường cần xác định số lượng GV

cần thiết để đáp ứng yêu cầu và nhu cầu của người học cũng như của đơn vị. Thông thường, sử dụng chỉ số quy đổi thời gian toàn phần (Full-time Equivalent - FTE) và tỷ lệ GV/người học được sử dụng để xác định quy mô đội ngũ GV.

Quy đổi thời gian toàn phần (FTE)

Để tính FTE của GV, nhà trường cần xác định các yếu tố cấu thành khối lượng học tập của người học và khối lượng công việc của GV (cả toàn thời gian và bán thời gian).

Có nhiều cách tính FTE và nhà trường cần nêu rõ phương pháp, các thông số và nguyên tắc sử dụng. Một trong những cách tính FTE là dựa trên lượng thời gian đầu tư cho chương trình. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 40 giờ làm việc/tuần (cán bộ toàn thời gian) thì FTE của một GV dạy 8 giờ/tuần sẽ là 0.2 ($= 8/40$). Phương pháp tính dựa trên lượng thời gian đầu tư cũng có thể được sử dụng để tính FTE của người học. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 20 giờ học/tuần thì FTE của một người học bán thời gian có chương trình học 10 giờ/tuần sẽ là 0.5 ($= 10/20$).

Một phương pháp nữa có thể tính FTE dựa trên khối lượng công việc của GV. Ví dụ, nếu khối lượng công việc chuẩn của một GV cơ hữu là 4 lớp/học kỳ thì mỗi lớp tương đương 0.25 FTE. Nếu một GV được phân công phụ trách 2 lớp/học kỳ thì FTE của người này là 0.5 ($= 2 \times 0.25$ FTE). Tương tự, tải trọng học tập của người học có thể sử dụng để tính FTE của người học. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 24 tín chỉ/học kỳ thì FTE của một người học theo học 18 tín chỉ/học kỳ sẽ là 0.75 ($= 18/24$).

Sử dụng Bảng 6.1. để mô tả số lượng GV và FTE của đội ngũ này trong 5 năm học gần nhất.

Bảng 6.1. Số lượng giảng viên (ghi rõ ngày tham chiếu và phương pháp tính sử dụng FTE cho cán bộ giảng dạy)

Hạng mục	Nam	Nữ	Tổng số		Phần trăm có bằng Tiến sĩ
			Số lượng	FTEs	
Giáo sư					
Phó Giáo sư					
Giảng viên toàn thời gian					
Giảng viên không toàn thời gian					
Giáo sư/Giảng viên thỉnh giảng					
Tổng số					

Tỷ lệ giảng viên/người học

Chỉ số này là tỷ lệ 1 FTE của GV trên số lượng FTE của người học. Mục đích là để giúp hình dung cho việc tính thời gian trao đổi tiếp xúc và hỗ trợ người học tập

tại trường có được như mong đợi hay không. Xác định tỷ lệ GV/người học trong 5 năm học vừa qua theo Bảng 6.2.

**Bảng 6.2. Tỷ lệ giảng viên/người học
(cụ thể phương pháp tính toán sử dụng FTE của người học)**

Năm học	Tổng số FTEs của giảng viên	Tổng số FTEs của người học	Tỷ lệ giảng viên/người học

Hoạt động nghiên cứu

Nghiên cứu là một kết quả đầu ra quan trọng của đội ngũ GV, nghiên cứu viên. Các loại hoạt động nghiên cứu mà GV, nghiên cứu viên thực hiện như công bố khoa học, tư vấn, thực hiện đề tài, tham gia vào các dự án được tài trợ,... cần đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan. Sử dụng Bảng 6.3. để cung cấp số liệu về thể loại và số lượng các công bố khoa học trong 5 năm học gần nhất.

Bảng 6.3. Hình thức và số lượng ấn phẩm nghiên cứu

Năm học	Hình thức xuất bản				Tổng số	Số lượng xuất bản bình quân trên giảng viên, nghiên cứu viên
	Cấp cơ sở	Cấp quốc gia	Cấp khu vực	Cấp quốc tế		

2. Các câu hỏi gợi ý

Giảng viên, nghiên cứu viên:

- GV, nghiên cứu viên có năng lực và trình độ phù hợp để đáp ứng yêu cầu công việc được giao không?
- Năng lực và chuyên môn của đội ngũ GV, nghiên cứu viên có đủ để thực hiện tốt CTĐT không?
- Nhà trường có gặp khó khăn gì trong vấn đề nhân sự như cơ cấu độ tuổi GV, nghiên cứu viên, thu hút GV, nghiên cứu viên giỏi, thiếu hụt GV, nghiên cứu viên,... không? Biện pháp khắc phục?
- Số lượng GV, nghiên cứu viên có trình độ thạc sĩ, tiến sĩ?
- Chính sách tuyển dụng nhân sự trong giảng dạy và nghiên cứu?

- Nhà trường có cơ chế khuyến khích giáo sư tham gia tư vấn, đào tạo đội ngũ GV trẻ/mới tuyển dụng không?
- Nhà trường có quy định trách nhiệm của GV trong việc tham gia hội thảo, hướng dẫn người học làm khóa luận tốt nghiệp, đào tạo thực tế hoặc đưa người học đi thực tập không?
- GV có hài lòng về khối lượng công việc không?
- Tỷ lệ GV/người học có đáp ứng yêu cầu không?
- Trách nhiệm giải trình của GV, nghiên cứu viên về vai trò, trách nhiệm, tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp?
- GV, nghiên cứu viên tham gia các loại hình nghiên cứu nào? Các hoạt động này có tương thích với tầm nhìn, sứ mạng của trường và khoa không?
- Mức kinh phí đầu tư/tài trợ cho nghiên cứu của đơn vị và cách thức sử dụng, phân bổ?
- Số lượng các bài báo khoa học được xuất bản? Các bài báo khoa học này được xuất bản trên các tạp chí trong nước, trong khu vực, hay quốc tế?

Quản lý GV, nghiên cứu viên:

- Nhà trường triển khai kế hoạch phát triển đội ngũ GV, nghiên cứu viên như thế nào?
- Cơ cấu quản lý cán bộ của bộ môn được xây dựng có hợp lý không?
- Nhà trường có tiêu chuẩn tuyển dụng, bổ nhiệm GV không?
- Nhà trường có hệ thống quản lý chất lượng công việc không?
- Kế hoạch chuẩn bị nhân sự thay thế cho các vị trí quan trọng?
- Kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho GV?
- GV có hài lòng với chính sách quản lý nhân sự của nhà trường không?
- Chính sách phát triển nhân sự đối với đội ngũ GV trong tương lai?
- GV, nghiên cứu viên chuẩn bị cho việc giảng dạy, nghiên cứu như thế nào?
- Việc giảng dạy của GV có được giám sát và đánh giá không?

Đào tạo và phát triển:

- Ai chịu trách nhiệm về các hoạt động đào tạo và phát triển cho GV?
- Kế hoạch và quy trình đào tạo và phát triển? Cách thức xác định nhu cầu đào tạo?
- Kế hoạch đào tạo và phát triển có phản ánh được mục tiêu và sứ mạng của trường và của khoa hay không?
- Khoa có hệ thống phát triển các năng lực chuyên môn và chiến lược cho đội ngũ GV hay không?
- Tổng số giờ và những địa điểm mà GV được đào tạo, bồi dưỡng hàng năm?
- Tỷ lệ phần trăm ngân sách được phân bổ cho hoạt động đào tạo GV?

3. Nguồn minh chứng

- Kế hoạch nguồn nhân lực.
- Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,... của GV.
- Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa.
- Tiêu chuẩn tuyển dụng.
- Trình độ chuyên môn của GV.
- Phân tích nhu cầu đào tạo của GV.
- Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ.
- Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống khen thưởng.
- Phản hồi của người học.
- Cơ chế thi đua khen thưởng.
- Khối lượng công việc của GV.
- Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn.
- Các chính sách nhân sự.
- Sổ tay GV.
- Bản mô tả vị trí công việc.
- Hợp đồng lao động.
- Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố.
- Dữ liệu về hoạt động chuyển giao công nghệ.
- Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp.

VII. Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên

Tiêu chí	Đội ngũ nhân viên
7.1	Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
7.2	Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.
7.3	Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.
7.4	Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.
7.5	Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.

1. Giải thích

Chất lượng đào tạo phụ thuộc nhiều vào sự tương tác giữa GV và người học. Tuy nhiên, GV không thể hoàn thành tốt công việc nếu như không có sự trợ giúp tốt từ đội ngũ nhân viên hỗ trợ. Đội ngũ này bao gồm nhân viên thư viện, phòng thí nghiệm, phòng máy tính và các đơn vị hỗ trợ người học khác.

Sử dụng Bảng 7.1. để cung cấp số lượng nhân viên của chương trình trong 5 năm học gần nhất.

Bảng 7.1. Số lượng nhân viên (ghi chú thời gian chốt số liệu)

Nhân viên	Trình độ cao nhất đạt được				Tổng số
	THPT	Đại học	Thạc sĩ	Tiến sĩ	
Nhân viên thư viện					
Nhân viên phòng thí nghiệm					
Nhân viên CNTT					
Nhân viên hành chính					
Nhân viên hỗ trợ người học (liệt kê các dịch vụ)					
Tổng số					

2. Các câu hỏi gợi ý

Đội ngũ nhân viên:

- Năng lực và trình độ chuyên môn của nhân viên có đáp ứng yêu cầu công việc không?
- Năng lực và chuyên môn của nhân viên có phù hợp không?
- Trường có gặp khó khăn nào trong việc thu hút đội ngũ nhân viên chất lượng cao không?
- Chính sách tuyển dụng đội ngũ nhân viên của nhà trường như thế nào?
- Đội ngũ nhân viên có hài lòng với vai trò của họ tại trường không?

Quản lý nhân viên:

- Công tác quy hoạch đội ngũ nhân viên được thực hiện như thế nào?
- Nhà trường có tiêu chí tuyển dụng và nâng bậc dành cho đội ngũ nhân viên không?
- Có hệ thống quản lý hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên không?
- Kế hoạch phát triển chuyên môn nghiệp vụ dành cho nhân viên như thế nào?

Đào tạo và phát triển:

- Ai phụ trách về các hoạt động đào tạo và phát triển cho đội ngũ nhân viên?

- Trường có chính sách cụ thể nào trong việc quản lý đội ngũ nhân viên theo kết quả công việc?
- Quy trình và kế hoạch đào tạo, phát triển đội ngũ nhân viên như thế nào? Nhà trường xác định nhu cầu đào tạo bằng cách nào?
- Trường có hệ thống giúp phát triển chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên không?
- Thời lượng và địa điểm đào tạo hàng năm dành cho đội ngũ nhân viên?
- Tỷ lệ phần trăm ngân sách được phân bổ cho hoạt động đào tạo đội ngũ nhân viên?

3. Nguồn minh chứng

- Kế hoạch nhân sự.
- Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.
- Tiêu chí tuyển dụng.
- Trình độ chuyên môn của nhân viên.
- Phân tích nhu cầu đào tạo.
- Kế hoạch và kinh phí dành cho hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên.
- Hệ thống đánh giá hiệu quả công việc.
- Phản hồi của người học.
- Các kế hoạch khen thưởng và công nhận.
- Sơ đồ tổ chức của đội ngũ nhân viên.
- Chính sách nhân sự.
- Sổ tay cho nhân viên.
- Bản mô tả công việc.
- Hợp đồng lao động.

VIII. Tiêu chuẩn 8: Người học và hoạt động hỗ trợ người học

Tiêu chí	Người học và hoạt động hỗ trợ người học
8.1	Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật.
8.2	Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá.
8.3	Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học.
8.4	Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học.

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

1. Giải thích

Chất lượng đầu ra phụ thuộc nhiều vào chất lượng đầu vào. Do đó chất lượng đầu vào của người học là yếu tố rất quan trọng.

Tuyển sinh:

- Sử dụng Bảng 8.1. để cung cấp số liệu tóm tắt về tình hình nhập học của người học mới.
- Sử dụng Bảng 8.2. để cung cấp số liệu tóm tắt về tổng số người học đang học chương trình.

Bảng 8.1. Thống kê tình hình nhập học của người học năm thứ nhất (trong 5 năm học gần nhất)

Năm học	Ứng viên		
	Số lượng nộp đơn dự tuyển	Số lượng được chấp nhận thi tuyển	Số lượng được tuyển

Bảng 8.2. Thống kê số người học đang học chương trình (trong 5 năm học gần nhất)

Năm học	Người học					Tổng số
	Năm thứ nhất	Năm thứ hai	Năm thứ ba	Năm thứ tư	Năm tiếp theo	

2. Các câu hỏi gợi ý

Chất lượng người học:

- Hoạt động tuyển sinh được giám sát và phân tích như thế nào?
- Cách thức lựa chọn người học?
- Chính sách tuyển sinh của trường? Chính sách này nhằm mục đích gia tăng hay ổn định số lượng tuyển sinh? Tại sao?

- Trường sử dụng những giải pháp nào để tác động đến chất lượng và số lượng đầu vào? Hiệu quả của những giải pháp này?
- Làm thế nào để xem xét chất lượng đầu vào của người học tham gia chương trình?

Khối lượng học tập và việc học tập của người học:

- Khoa có triển khai hệ thống đào tạo theo tín chỉ không? Đơn vị tín chỉ được tính như thế nào?
- Khối lượng học tập có được phân bố phù hợp trong từng năm học và giữa các năm học không?
- Một người học học lực trung bình có thể hoàn thành chương trình đúng hạn không?
- Trường sử dụng các chỉ số nào để giám sát tiến độ học tập và kết quả học tập của người học?

Hoạt động hỗ trợ người học:

- Khoa có hệ thống giám sát để ghi nhận tiến độ học tập và liên lạc với người học đã tốt nghiệp không (ví dụ: qua các khảo sát)?
- Dữ liệu từ hệ thống giám sát được sử dụng như thế nào?
- Vai trò của GV, nghiên cứu viên trong việc cung cấp thông tin, giảng dạy và giúp người học gắn kết với chương trình như thế nào?
- Người học được thông tin về kế hoạch học tập như thế nào?
- Khoa có chú ý đặc biệt đến việc đào tạo người học năm nhất và người học có kết quả học tập chưa đạt yêu cầu không? Nếu có thì việc đào tạo này được thực hiện như thế nào?
- Khoa có sự hỗ trợ đặc biệt nào về các kỹ năng học tập cho người học gặp khó khăn trong việc học không?
- Khoa có sự quan tâm đặc biệt nào trong việc hướng dẫn những người học xuất sắc không?
- Khoa có hỗ trợ người học trong việc hoàn thành luận án, luận văn, đồ án tốt nghiệp không? Khi người học gặp khó khăn với bài thực hành hay luận văn tốt nghiệp thì họ có thể nhận sự hỗ trợ ở đâu?
- Người học được tư vấn như thế nào về các vấn đề liên quan đến việc chọn học phần, thay đổi các lựa chọn, tạm nghỉ học hoặc thôi học?
- Các thông tin về cơ hội nghề nghiệp được cung cấp cho người học qua hình thức nào?
- Khoa có tìm hiểu các lý do khiến người học hoàn thành chương trình chậm hơn dự kiến không?
- Người học có hài lòng với các dịch vụ hỗ trợ hiện có không?

3. Nguồn minh chứng

- Quy trình và tiêu chí tuyển sinh.
- Xu hướng tuyển sinh đầu vào.
- Hệ thống tín chỉ.
- Khối lượng học tập.
- Các báo cáo kết quả học tập của người học.
- Sự tham gia của người học vào các hoạt động học thuật và phi học thuật, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi,...
- Các cơ chế báo cáo và phản hồi về tiến độ học của người học.
- Việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ người học ở cấp trường và cấp khoa.
- Các quy trình hướng dẫn và tư vấn cho người học.
- Phản hồi của người học và đánh giá học phần.

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

Tiêu chí	Cơ sở vật chất và trang thiết bị
9.1	Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
9.2	Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
9.3	Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
9.4	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
9.5	Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.

1. Giải thích

Cơ sở vật chất và trang thiết bị cần được trang bị phù hợp với mục tiêu của chương trình. Cơ sở vật chất cũng có mối liên hệ mật thiết với cách tiếp cận của phương pháp giảng dạy và học tập. Ví dụ, nếu áp dụng phương pháp giảng dạy theo từng nhóm nhỏ thì phòng học cũng cần được thiết kế linh hoạt, phù hợp. Các nguồn học liệu như máy tính, công nghệ thông tin điện tử, tài liệu thư viện,... cần được trang bị đầy đủ để đáp ứng nhu cầu của người học và cán bộ, GV.

2. Các câu hỏi gợi ý

- Có đủ giảng đường, phòng chuyên đề, phòng thí nghiệm, phòng đọc và phòng máy tính không? Các phòng này có đáp ứng nhu cầu của người học và cán bộ, GV không?

- Thư viện có được trang bị đầy đủ để phục vụ cho đào tạo và nghiên cứu không?
- Thư viện có dễ tiếp cận và truy cập không (địa điểm, giờ mở cửa)?
- Phòng thí nghiệm có được trang bị đầy đủ không? Có đủ cán bộ hỗ trợ không?
- Phòng thí nghiệm có đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan không?
- Thiết bị dạy và học dành cho người học và cán bộ, GV có được trang bị đầy đủ không?
- Nhà trường trang bị các phần mềm và phần cứng nào để đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu?
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị thúc đẩy hay cản trở việc triển khai chương trình và ở mức độ nào?
- Ngân sách dành cho việc mua sắm thiết bị dạy và học có đầy đủ không?
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị được bảo trì như thế nào?

2. Nguồn minh chứng

- Danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần cứng và phần mềm máy tính,...
- Nhật ký sử dụng 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 và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị.
- Chính sách về an toàn, sức khỏe và môi trường.
- Kế hoạch ứng phó khẩn cấp.
- Kết quả phản hồi của người học và cán bộ, GV.
- Ngân sách dành cho cơ sở vật chất và trang thiết bị.

X. Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng

Tiêu chí	Nâng cao chất lượng
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 dạy học.
10.2	Việc thiết kế và phát triển chương trình dạy học được thiết lập, được đánh giá và cải tiến.
10.3	Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với chuẩn đầu ra.
10.4	Các kết quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.
10.5	Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải

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

1. Giải thích

Nâng cao chất lượng trong giáo dục đại học gắn liền với việc cải tiến các yếu tố sau:

- Kiến thức, kỹ năng và thái độ hoặc năng lực của người học.
- Môi trường và các cơ hội học tập.
- Chất lượng của CSGD hoặc CTĐT.

Nâng cao chất lượng là việc triển khai các sáng kiến một cách có kế hoạch nhằm mục tiêu đảm bảo và cải tiến chất lượng. Đây là quá trình liên tục nỗ lực cải tiến và áp dụng các kinh nghiệm tốt (best practices).

Sự tin tưởng của người học cũng như các bên liên quan khác đối với CSGD đại học được xây dựng và duy trì thông qua các hoạt động đảm bảo và cải tiến chất lượng. Các hoạt động này giúp đảm bảo rằng chương trình được thiết kế tốt, được theo dõi thường xuyên và định kỳ rà soát, qua đó đảm bảo tính cập nhật và phù hợp.

Hoạt động đảm bảo và cải tiến chất lượng chương trình bao gồm các nội dung sau:

- Xây dựng các chuẩn đầu ra.
- Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT.
- Cách tiếp cận trong giảng dạy, học tập và đánh giá người học.
- Các nguồn lực, cơ sở vật chất và trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ.
- Việc ứng dụng các thành quả nghiên cứu.
- Cơ chế thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan.

2. Các câu hỏi gợi ý

Thiết kế và đánh giá CTĐT:

- Ai phụ trách hoạt động thiết kế CTĐT?
- GV và người học tham gia vào việc thiết kế CTĐT như thế nào?
- Vai trò của các bên liên quan trong việc thiết kế và rà soát CTĐT?
- Hoạt động cải tiến CTĐT diễn ra như thế nào? Ai là người đề xuất? Căn cứ vào những yếu tố nào?
- Ai phụ trách việc triển khai CTĐT?
- Khi thiết kế CTĐT, nhà trường có thực hiện đối sánh với các CTĐT của cơ sở đào tạo khác không?
- Khoa tham gia vào các mạng lưới quốc tế nào?
- Chương trình đã thực hiện trao đổi người học với các CSGD nào ở nước ngoài?

- CTĐT có được công nhận ở nước ngoài không?
- Hoạt động đảm bảo chất lượng của trường có tính hệ thống không?
- Đối tượng nào tham gia vào công tác đảm bảo chất lượng bên trong và bên ngoài?
- Nhà trường có thành lập hội đồng xây dựng CTĐT không? Vai trò của hội đồng này như thế nào?
- Nhà trường có thành lập đơn vị chuyên trách về khảo thí không? Vai trò của đơn vị này như thế nào?
- Quy trình đánh giá chương trình và các học phần?
- Hoạt động đánh giá có được triển khai có hệ thống không?
- Các kết quả nghiên cứu khoa học của trường những (05) năm gần đây được áp dụng vào hoạt động dạy và học như thế nào?
- Người học tham gia vào hoạt động đánh giá CTĐT và học phần như thế nào?
- Kết quả đánh giá được phổ biến đến những đối tượng liên quan và bằng cách thức nào?
- Nhà trường đã thực hiện những hoạt động gì để cải tiến CTĐT và quy trình thiết kế CTĐT?

Cơ chế thu thập thông tin phản hồi:

Các biện pháp như khảo sát, bảng hỏi, điều tra theo dấu vết, trao đổi nhóm, đối thoại,... thường được sử dụng để thu thập ý kiến phản hồi và các góp ý từ các bên liên quan.

- Khoa sử dụng các biện pháp nào để thu thập ý kiến phản hồi và các góp ý từ cán bộ, GV, người học, người học đã tốt nghiệp và nhà tuyển dụng?
- Việc thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan có được thực hiện một cách chính thức và có hệ thống hay không?
- Chất lượng các hoạt động hỗ trợ và cơ sở vật chất được đánh giá như thế nào?
- Thông tin phản hồi được phân tích và sử dụng như thế nào để cải tiến chất lượng CTĐT?

3. Nguồn minh chứng

- Quy trình và các biên bản họp liên quan đến hoạt động thiết kế, rà soát và phê duyệt CTĐT.
- Góp ý của các bên liên quan.
- Đảm bảo chất lượng hoạt động kiểm tra - đánh giá người học.
- Đánh giá từ bên ngoài.
- Đối sánh trong và ngoài nước.
- Phản hồi về chương trình và học phần.
- Sử dụng kết quả phản hồi để phục vụ cải tiến CTĐT.

- Mẫu bảng câu hỏi lấy ý kiến phản hồi.
- Các báo cáo kết quả thu được từ khảo sát, trao đổi nhóm, đối thoại, điều tra theo dấu vết,...

XI. Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra

Tiêu chí	Kết quả đầu ra
11.1	Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.
11.2	Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.
11.3	Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.
11.4	Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.
11.5	Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.

1. Giải thích

Khi đánh giá hệ thống đảm bảo chất lượng, nhà trường không những phải đánh giá chất lượng của quá trình đào tạo, mà còn cần đánh giá chất lượng đầu ra và người tốt nghiệp. Để đánh giá chất lượng người tốt nghiệp, nhà trường cần giám sát việc đạt được các chuẩn đầu ra, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình và tỷ lệ có việc làm của người học sau khi tốt nghiệp. Nghiên cứu cũng là một đầu ra quan trọng của quá trình đào tạo. Các thể loại nghiên cứu khoa học của người học phải đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Sau khi phân tích đầu vào, quá trình và đầu ra, nhà trường cần phân tích sự hài lòng của các bên liên quan và thiết lập một hệ thống thu thập và đo lường sự hài lòng của các bên liên quan. Các thông tin thu về cần được phân tích và đối sánh, từ đó xây dựng và triển khai các hoạt động cải tiến CTĐT, các hoạt động đảm bảo chất lượng và hệ thống đảm bảo chất lượng.

Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học:

Cung cấp thông tin về tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học trong 5 khóa gần đây theo mẫu tại Bảng 11.1.

Bảng 11.1. Tỷ lệ tốt nghiệp và thôi học (của 5 khoá gần nhất)

Năm học	Số lượng toàn khoá	Tỷ lệ % người học hoàn thành chương trình trong thời gian			Tỷ lệ % người học thôi học trong thời gian			
		3 năm	4 năm	Trên 4 năm	Năm thứ nhất	Năm thứ hai	Năm thứ ba	Năm thứ 4 và tiếp theo

2. Các câu hỏi gợi ý

Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học:

- Nhà trường có hệ thống quản lý tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp của người học một cách hiệu quả không?
- Khoa đánh giá như thế nào về tỷ lệ tốt nghiệp? Nếu chưa hài lòng thì khoa đã có những biện pháp nào để cải thiện tỷ lệ này?
- Tỷ lệ thôi học là bao nhiêu? Nhà trường có thể giải thích nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ này không?
- Khoa có tìm hiểu về tình hình của người học sau khi thôi học không?

Thời gian tốt nghiệp trung bình:

- Khoa đánh giá như thế nào về thời gian tốt nghiệp trung bình?
- Khoa đã thực hiện những biện pháp nào giúp nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp và rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình?
- Hiệu quả của các biện pháp trên?

Chất lượng người học tốt nghiệp:

- Các bên liên quan có hài lòng về chất lượng người học đã tốt nghiệp không?
- Người học khi tốt nghiệp có đạt được các chuẩn đầu ra không?
- Người học sau khi tốt nghiệp có dễ tìm được việc làm không? Triển vọng nghề nghiệp của người học tốt nghiệp trong những năm gần đây?

Khả năng tìm được việc làm của người học sau khi tốt nghiệp:

- Tỷ lệ người học tìm được việc làm trong vòng 6 tháng kể từ khi tốt nghiệp trong 5 năm gần đây? Tỷ lệ phần trăm người học tìm được việc làm trong vòng 1 năm kể từ khi tốt nghiệp?
- Tỷ lệ người học vẫn còn trong tình trạng thất nghiệp sau khi đã tốt nghiệp 1 năm?

Nghiên cứu khoa học:

- Người học tham gia vào các thể loại nghiên cứu khoa học nào? Các hoạt động này có tương thích với chuẩn đầu ra và tầm nhìn, sứ mạng của trường và khoa không?

Sự hài lòng của các bên liên quan:

Đội ngũ cán bộ, GV:

- Nhà trường có cơ chế cho phép cán bộ, GV bày tỏ sự hài lòng/không hài lòng về CTĐT, các nguồn lực, cơ sở vật chất, các quy trình, chính sách,... không?
- Những chỉ số nào đã được sử dụng để đo lường và giám sát mức độ hài lòng của cán bộ, GV?
- Nhà trường triển khai những biện pháp nào để nâng cao mức độ hài lòng của cán bộ, GV? Có hiệu quả không?

Người học:

- Khoa có biết người học nghĩ gì về các học phần, CTĐT, hoạt động giảng dạy, các kỳ thi... không?
- Khoa giải quyết những phản hồi và khiếu nại của người học như thế nào?

Người học đã tốt nghiệp:

- Ý kiến phản hồi của người học đã tốt nghiệp về năng lực đạt được sau khi hoàn thành CTĐT như thế nào?
- Các ý kiến phản hồi từ người học được sử dụng để cải tiến chất lượng chương trình như thế nào?

Thị trường lao động:

- Nhà tuyển dụng có hài lòng với chất lượng người học đã tốt nghiệp không?
- Họ có than phiền gì về người học đã tốt nghiệp không?
- Những thế mạnh của người học đã tốt nghiệp mà nhà tuyển dụng đánh giá cao là gì?

3. Nguồn minh chứng

- Quy trình và chỉ số đo lường sự hài lòng của các bên liên quan.
- Xu hướng về mức độ hài lòng của các bên liên quan.
- Các đợt khảo sát người học vừa tốt nghiệp, người học đã tốt nghiệp và nhà tuyển dụng.
- Các bài báo có liên quan đến kết quả đầu ra của chương trình.
- Kết quả khảo sát nhà tuyển dụng.
- Thống kê về tuyển dụng.
- Phản hồi của nhà tuyển dụng.

CỤC KHẢO THÍ VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC