ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tài liệu hướng dẫn

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA

PHIÊN BẢN 3.0

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2016

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tài liệu hướng dẫn

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA

PHIÊN BẢN 3.0

Biên dịch

Phạm Thị Bích

Nguyễn Thị Thanh Nhật

Nguyễn Tiến Công

Nguyễn Thị Lê Na

Hiệu đính

Nguyễn Quốc Chính

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2016

Tài liệu này được dịch từ nguyên tác "**Guide to AUN-QA assessmentat programme level version 3.0"** theo Giấy chấp thuận nhượng bản quyền xuất bản số 194/2016 của Tổ chức Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN).

Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh giữ bản quyền xuất bản và phát hành bản dịch tài liệu này. Bất cứ sự sao chép nào (ngoại trừ những trích dẫn cho mục đích học thuật có nêu nguồn trích dẫn) không được sự chấp thuận của ĐHQG-HCM đều là bất hợp pháp và vi phạm Luật Xuất bản Việt Nam, Luật Bản quyền Quốc tế và Công ước Bảo hộ bản quyền sở hữu trí tuệ Berne.

Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN – QA được xuất bản bởi:

Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN)

17th Floor, Jamjuree 10 Building

Chulalongkorn University

Phayathai Road, Bangkok

10330 Thailand

© ASEAN University Network

Tài liệu này đã được đăng ký bản quyền. Không được phép sao chép, lưu trữ, phổ biến nội dung của ấn phẩm này dưới bất kỳ hình thức, phương tiện nào nếu chưa nhận được sự đồng ý bằng văn bản của Giám đốc điều hành AUN.

Phiên bản 3.0

Ngày xuất bản: Tháng 10/2015

ISBN: 978-616-551-350-0

MỤC LỤC

Lời cảm ơn 5
Danh mục từ viết tắt 6
Lời tựa 7
Lời nói đầu 8

1. Giới thiệu mô hình đảm bảo chất lượng theo AUN-QA 9
1.1. Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học 9
1.2. Các mô hình đảm bảo chất lượng theo AUN-QA 9

2. Mô hình đảm bảo chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA 17
2.1. Kết quả học tập mong đợi 21
2.2. Mô tả chương trình đào tạo 23
2.3. Cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo 27
2.4. Phương thức dạy và học 30
2.5. Kiểm tra, đánh giá sinh viên 35
2.6. Chất lượng giảng viên 39
2.7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ 47
2.8. Chất lượng sinh viên và các hoạt động hỗ trợ sinh viên 51
2.9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị 56
2.10. Nâng cao chất lượng 59
2.11. Đầu ra 63
3. Đánh giá chất lượng 68
3.1. Tổng quan về đánh giá chất lượng 68
3.2. Chức năng và nguyên tắc của đánh giá chất lượng 68
3.3. Chuẩn bị báo cáo tự đánh giá 70
3.4. Báo cáo tự đánh giá 73

3.5. Chuẩn bị đánh giá chất lượng 76
3.6. Quy trình đánh giá chất lượng 80
4. Các phụ lục 100
Phụ lục A. Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA 101
Phụ lục B. Mẫu kế hoạch đánh giá cấp chương trình 109
Phụ lục C. Ví dụ về kế hoạch đánh giá cấp chương trình 118
Phụ lục D. Mẫu trình bày kết quả đánh giá cấp chương trình 121
Phụ lục E. Ví dụ về báo cáo đánh giá chất lượng cấp chương trình 132
Phụ lục F. Mẫu lấy ý kiến phản hồi về hoạt động đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA 135

LỜI CẢM ƠN

Tài liệu hướng dẫn này do ông Johnson Ong Chee Bin, chuyên gia AUN-QA, xây dựng và biên soạn với sự tư vấn của các thành viên Hội đồng AUN-QA và nhóm chuyên gia thẩm định sau đây:

- PGS.TS Nantana Gajaseni, Giám đốc điều hành AUN (Chủ tịch)
- TS Choltis Dhirathiti, Phó Giám đốc điều hành AUN
- PGS.TS Titi Savitri Prihatiningsih, Đại học Gadjah Mada, Indonesia
- GS.TS Wan Ahmad Kamil Mahmood, Đại học Sains Malaysia, Malaysia
- GS.TS Shahrir Abdullah, Đại học Kebangsaan Malaysia, Malaysia
- GS.TS Riza Atiq Abdullah bin O.K. Rahmat, Đại học Kebangsaan Malaysia, Malaysia
- TS Wyona C. Patalinghug, Đại học De La Salle, Philippines
- GS Arnulfo P. Azcarraga, Đại học De La Salle, Philippines
- GS.TS Marilou G. Nicolas, Đại học Philippines, Philippines
- PGS.TS Tan Kay Chuan, Đại học Quốc gia Singapore, Singapore
- PGS.TS Damrong Thawesaengskulthai, Đại học Chulalongkorn, Thái Lan
- PGS.TS Parames Chutima, Đại học Chulalongkorn, Thái Lan
- TS Chailerd Pichitpornchai, Đại học Mở Sukhothai Thammathirat, Thái Lan
- PGS Chavalit Wongse-ek, Đại học Mahidol, Thái Lan
- PGS.TS Nguyễn Quý Thanh, ĐHQG Hà Nội, Việt Nam.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải nội dung
AUN	Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (ASEAN University Network)
AUN-QA	Mạng lưới chuyên trách về ĐBCL giáo dục đại học của AUN (ASEAN University Network - Quality Assurance)
CTĐT	Chương trình đào tạo
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
GV	Giảng viên
OBE	Giáo dục dựa trên đầu ra (Outcome-based education)
FTE	Tương đương toàn thời gian (Full-time equivalent)
SV	Sinh viên
TĐG	Tự đánh giá

LỜI TỰA

AUN-QA là mạng lưới chuyên trách về ĐBCL giáo dục đại học của AUN, được thành lập với nhiệm vụ thúc đẩy hoạt động ĐBCL tại các cơ sở giáo dục đại học, nâng cao chất lượng giáo dục đại học và hợp tác với các tổ chức trong khu vực và quốc tế vì lợi ích chung của cộng đồng ASEAN.

Hoạt động đánh giá chất lượng cấp chương trình được AUN-QA triển khai từ năm 2007. Đến nay hơn 160 chương trình đã được đánh giá bởi AUN-QA góp phần đem lại nhiều lợi ích cho các trường đại học là thành viên chính thức và thành viên liên kết của mạng lưới.

Nhằm đáp ứng các thách thức trong cộng đồng chung ASEAN, mạng lưới AUN-QA tiên phong thúc đẩy việc hình thành một khung ĐBCL giáo dục đại học hài hòa cả trong và ngoài ASEAN. Để đạt được mục tiêu này, AUN-QA cần đảm bảo rằng khung ĐBCL và các tài liệu hướng dẫn được xây dựng phù hợp và mang tính cập nhật. Phiên bản 3 của tài liệu hướng dẫn là thành quả của quá trình rà soát, điều chỉnh của nhóm chuyên gia AUN-QA.

Cuối cùng, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến ông Johnson Ong Chee Bin, chuyên gia AUN-QA,người đã biên soạn tài liệu này. Tôi cũng xin chân thành cảm ơn các thành viên Hội đồng AUN-QA và đội ngũ hiệu đính tài liệu.

Giám đốc điều hành AUN

(Đã ký)

PGS.TS Nantana Gajaseni

LỜI NÓI ĐẦU

Đây là **Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA** (phiên bản 3). Tài liệu này trình bày bộ tiêu chuẩn AUN-QA đã được điều chỉnh và quy trình đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA, đồng thời cung cấp các tài liệu tham khảo liên quan, bao gồm các biểu mẫu và các ví dụ minh họa tại phần phụ lục.

Tài liệu gồm bốn phần chính:

1. Giới thiệu mô hình ĐBCL theo AUN-QA: cung cấp thông tin tổng quát về các mô hình ĐBCL theo AUN-QA.

2. Mô hình ĐBCL cấp chương trình theo AUN-QA: mô tả mô hình ĐBCL và các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA.

3. Đánh giá chất lượng: cung cấp các hướng dẫn cụ thể cho việc tổ chức hoạt động đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA.

4. Phụ lục: các tài liệu tham khảo, bao gồm danh mục các tiêu chuẩn, các biểu mẫu, các ví dụ minh họa.

1. Giới thiệu mô hình ĐBCL theo AUN-QA

1.1 ĐBCL trong giáo dục đại học

Chất lượng trong giáo dục đại học không phải là khái niệm đơn chiều về chất lượng học thuật. Căn cứ vào những nhu cầu và mong đợi khác nhau của các bên liên quan, có thể nói, chất lượng trong giáo dục đại học là một khái niệm đa chiều.

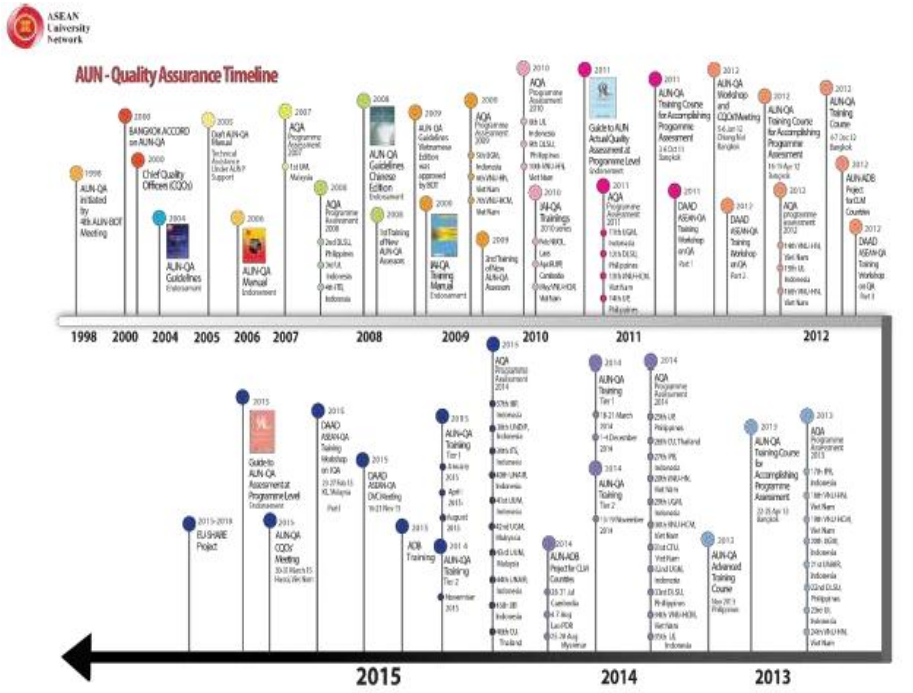
Trong Tuyên ngôn Thế giới về Giáo dục Đại học Thế kỷ 21 (tháng 10/1998), Mục 11 của phần Tầm nhìn và Hành động nhìn nhận chất lượng trong giáo dục đại học là "một khái niệm đa chiều, bao quát nhiều chức năng và hoạt động; giảng dạy và CTĐT, nghiên cứu và phát triển tri thức, phát triển đội ngũ, người học, cơ sở vật chất, trang thiết bị, phục vụ cộng đồng và môi trường học thuật. Hoạt động đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài cần được triển khai minh bạch và do chuyên gia độc lập, chuyên gia quốc tế (nếu có điều kiện) thực hiện. Đây là hoạt động cốt lõi giúp cải tiến chất lượng trong giáo dục đại học".

Để xây dựng, triển khai, duy trì và cải tiến chất lượng trong giáo dục đại học, trường đại học cần thiết lập một hệ thống ĐBCL. Bản báo cáo của khu vực Châu Á Thái Bình Dương (UNESCO, 2003b) đã định nghĩa ĐBCL trong giáo dục đại học là "các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động của các trường/tổ chức giáo dục đại học."

1.2 Các mô hình ĐBCL theo AUN-QA

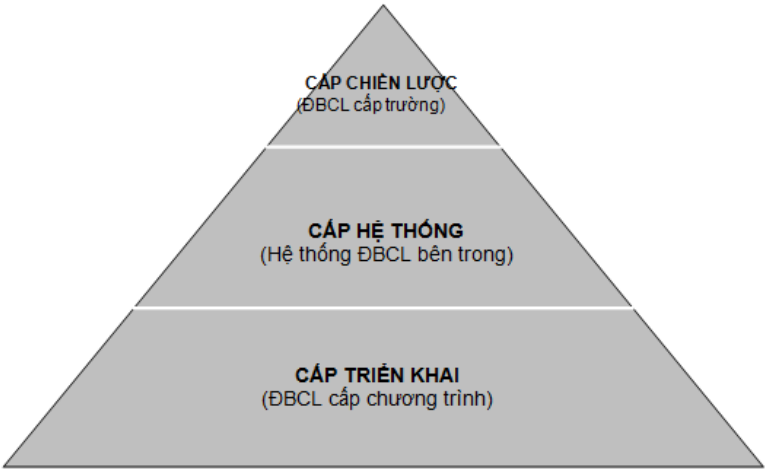
AUN nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng trong giáo dục đại học, cũng như nhu cầu phát triển hệ thống ĐBCL tổng thể giúp đưa ra các tiêu chuẩn học thuật và nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu, dịch vụ giữa các trường đại học thành viên. Năm 1998, AUN thành lập mạng lưới chuyên trách ĐBCL AUN-QA, mở đầu cho việc phát triển các mô hình ĐBCL theo AUN-QA. Kể từ khi thành lập đến nay, AUN-QA đã quảng bá, phát triển và triển khai nhiều hoạt

động ĐBCL theo cách tiếp cận thực nghiệm. Theo đó, hoạt động ĐBCL được thử nghiệm, đánh giá, cải tiến và chia sẻ. Quá trình hình thành và phát triển của AUN-QA được trình bày trong Hình 1.1 dưới đây.



Hình 1.1 – Quá trình hình thành và phát triển của AUN-QA

Các mô hình ĐBCL giáo dục đại học theo AUN-QA được chia thành ba cấp khác nhau: cấp chiến lược, cấp hệ thống và cấp triển khai (xem Hình 1.2). Có thể triển khai hoạt động đánh giá ngoài và đánh giá nội bộ ở cả 3 cấp này.



Hình 1.2 – Các mô hình ĐBCL giáo dục đại học theo AUN-QA

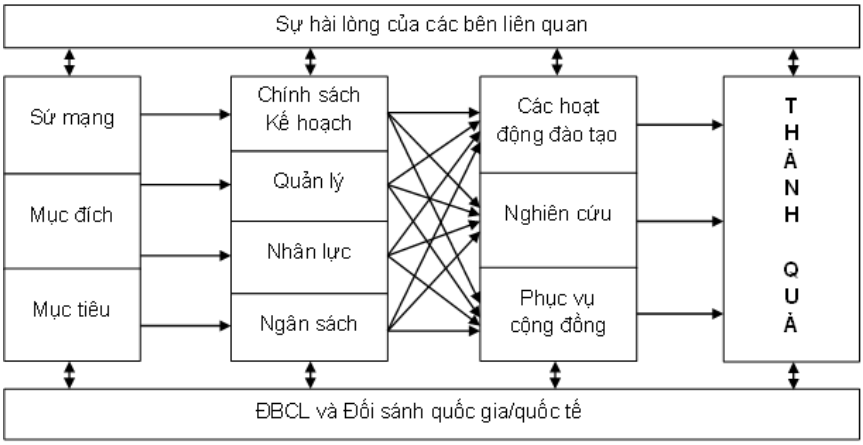
ĐBCL bên trong nhằm đảm bảo một cơ sở giáo dục đại học, hệ thống hoặc chương trình có các chính sách và cơ chế giúp đạt được các mục tiêu và tiêu chuẩn đề ra.

ĐBCL bên ngoài được thực hiện bởi một tổ chức hoặc các cá nhân bên ngoài cơ sở giáo dục đại học. Các đánh giá viên đánh giá hoạt động của nhà trường, hệ thống hoặc chương trình nhằm xác định mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn đã được thống nhất hoặc xác định trước.

Các mô hình ĐBCL theo AUN-QA có thể áp dụng cho các trường đại học khác nhau trong khối ASEAN vì các mô hình này cũng tương đồng với những khung ĐBCL cấp khu vực và quốc tế.

1.2.1 Mô hình AUN-QA cấp cơ sở giáo dục

ĐBCL cấp cơ sở giáo dụcgồm 11 tiêu chuẩn được trình bày trong Hình 1.3



Hình 1.3–Mô hình ĐBCL cấp cơ sở giáo dục theo AUN-QA

Mô hình ĐBCL cấp cơ sở giáo dục bắt đầu từ việc xác định yêu cầu của các bên liên quan; việc nhà trường chuyển tải những yêu cầu này vào tầm nhìn, sứ mạng, mục đích và mục tiêu của đơn vị. Điều này có nghĩa là hoạt động đảm bảo và đánh giá chất lượng luôn bắt đầu từ sứ mạng và mục đích (Cột 1) và kết thúc là các thành quả đạt được (Cột 4), nhằm thỏa mãn yêu cầu của các bên liên quan.

Cột 2 cho thấy cách thức nhà trường hoạch định kế hoạch để đạt được các mục tiêu:

- Chuyển tải các mục tiêu vào chính sách và chiến lược;
- Cấu trúc và cách thức quản lý của nhà trường;
- Quản lý nguồn nhân lực: tuyển dụng nhân sự để đạt được các mục tiêu;
- Ngân sách giúp đạt được những mục tiêu đề ra.

Cột 3 thể hiện các hoạt động cốt lõi của trường đại học:

- Các hoạt động dạy và học;
- Các hoạt động nghiên cứu;

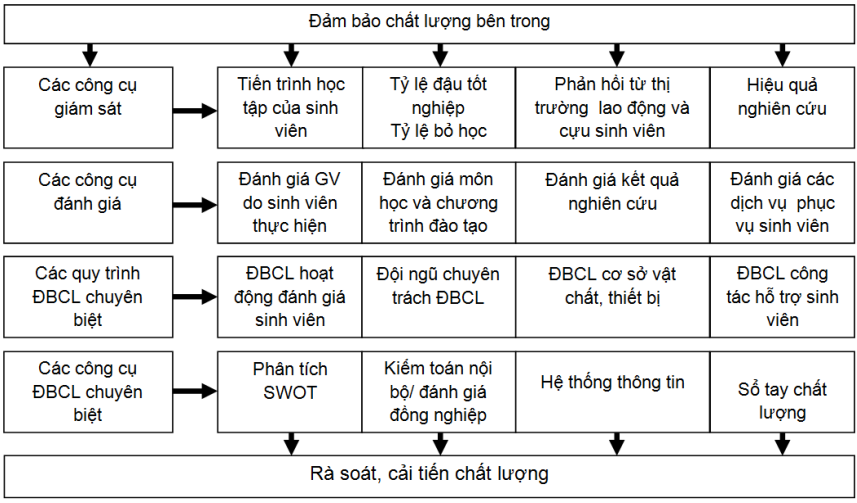
- Đóng góp cho xã hội và hỗ trợ, đóng góp vào sự phát triển cộng đồng.

Để cải tiến liên tục, cơ sở giáo dục cần triển khai một hệ thống ĐBCL hiệu quả, đồng thời thực hiện đối sánh để tìm ra các kinh nghiệm thực tiễn tốt nhất.

1.2.2 Mô hình ĐBCL bên trong theo AUN-QA

Mô hình ĐBCL bên trong theo AUN-QA (Hình 1.4) bao gồm các khía cạnh sau:

- Khung ĐBCL bên trong;
- Các công cụ giám sát;
- Các công cụ đánh giá;
- Các quy trình ĐBCL chuyên biệt để đảm bảo những hoạt động cụ thể;
- Các công cụ ĐBCL chuyên biệt;
- Các hoạt động rà soát để cải tiến chất lượng.



Hình 1.4 – Mô hình ĐBCL bên trong theo AUN-QA

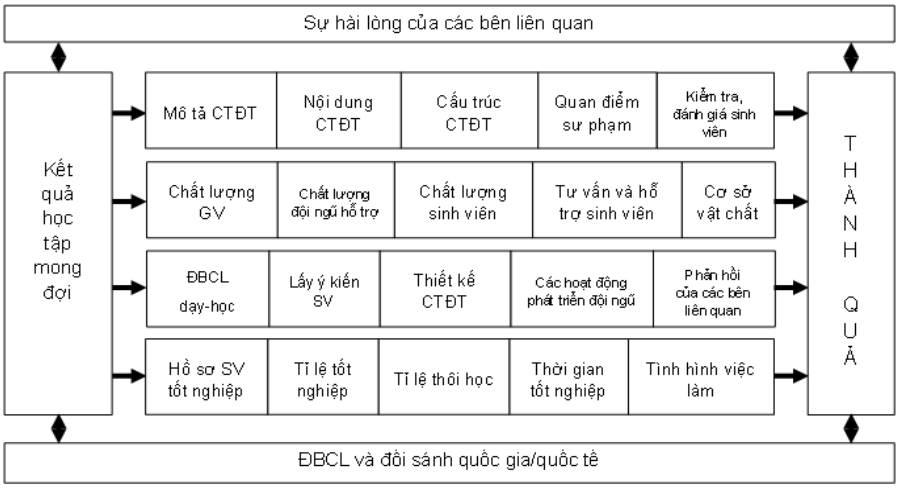
Hệ thống ĐBCL bên trong bao gồm các hệ thống, nguồn lực và thông tin được sử dụng để thiết lập, duy trì và cải tiến chất lượng cũng như các tiêu chuẩn liên quan đến giảng dạy, trải nghiệm học của SV, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. Các cơ chế giám sát trong hệ thống ĐBCL bên trong được vận hành nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

1.2.3 Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA

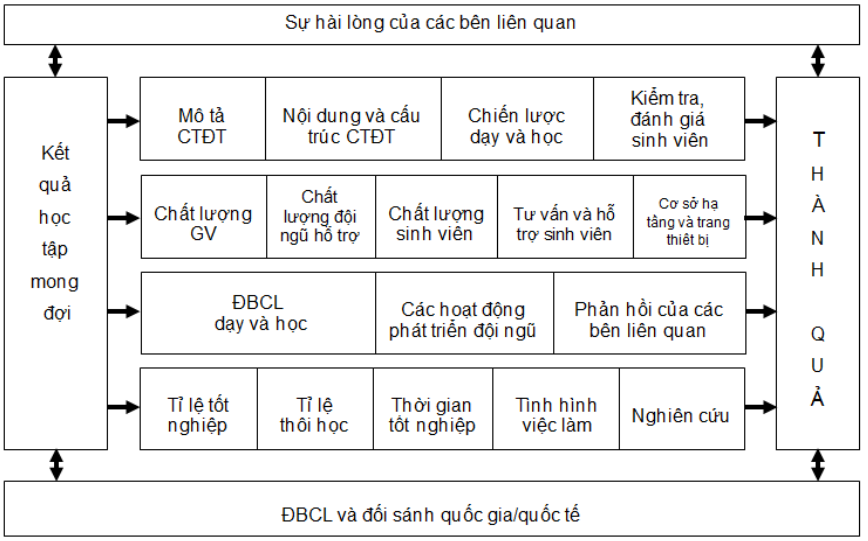
Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA tập trung vào chất lượng của các hoạt động đào tạo ở những khía cạnh sau:

- Chất lượng đầu vào
- Chất lượng quá trình đào tạo
- Chất lượng đầu ra

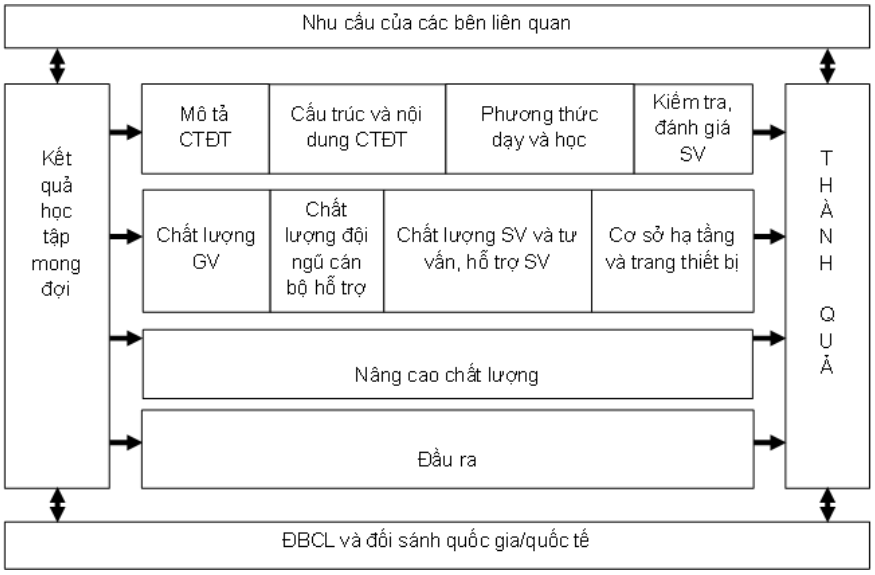
Các hình 1.5, 1.6 và 1.7 sẽ trình bày quá trình hoàn thiện mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA từ phiên bản 1 tới phiên bản 3.



Hình 1.5–Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA (phiên bản 1.0)



Hình 1.6–Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA (phiên bản 2.0)



Hình 1.7–Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA (phiên bản 3.0)

Sự thay đổi của bộ tiêu chuẩn AUN-QA ở các phiên bản 1, 2 và 3 được thể hiện qua Hình 1.8.

Phiên bản 1	**Phiên bản 2**	**Phiên bản 3**
1. Mục đích, mục tiêu và kết quả học tập mong đợi	1. Kết quả học tập mong đợi	1. Kết quả học tập mong đợi
2. Mô tả CTĐT	2. Mô tả CTĐT	2. Mô tả CTĐT
3. Nội dung CTĐT	3. Nội dungvà cấu trúcCTĐT	3. Cấu trúcvànội dung CTĐT
4. Cấu trúc CTĐT		
5.Quan điểm sư phạm và chiến lược dạy và học	4. Chiến lược dạy và học	4. Phương thức dạy và học
6. Kiểm tra, đánh giá SV	5. Kiểm tra, đánh giá SV	5. Kiểm tra, đánh giá SV
7. Chất lượng GV	6. Chất lượng GV	6. Chất lượng GV
8. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ
9. Chất lượng SV	8. Chất lượng SV	8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV
10. Tư vấn & hỗ trợ SV	9. Tư vấn và hỗ trợ SV	
11. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	10. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị
12. ĐBCL dạy và học	11. ĐBCL dạy và học	10. Nâng cao chất lượng
13. Lấy ý kiến SV		
14.Thiết kế nội dung		

chương trình		
15. Các hoạt động phát triển đội ngũ	12. Các hoạt động phát triển đội ngũ	6. Chất lượng GV 7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ
16. Phản hồi của các bên liên quan	13. Phản hồi của các bên liên quan	10. Nâng cao chất lượng
17. Đầu ra	14. Đầu ra	11. Đầu ra
18. Sự hài lòng của các bên liên quan	15. Sự hài lòng của các bên liên quan	

Hình 1.8–Những thay đổi của bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp CTĐT theo AUN-QA

2. Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA

Phiên bản 3 của mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA (xem hình 2.1) bắt đầu từ việc xác định nhu cầu của các bên liên quan. Các nhu cầu này được chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi (thể hiện trong cột đầu tiên của mô hình). Phần ở giữa mô hình gồm có 4 dòng, trong đó dòng đầu tiên đề cập đến cách thức chuyển tải kết quả học tập mong đợi vào CTĐT và cách thức đạt được chúng thông qua phương thức dạy và học, hoạt động kiểm tra, đánh giá SV.

Dòng thứ hai xem xét đến chất lượng đầu vào, gồm chất lượng GV và đội ngũ cán bộ hỗ trợ, chất lượng SV, hoạt động hỗ trợ SV, cơ sở hạ tầng và trang thiết bị.

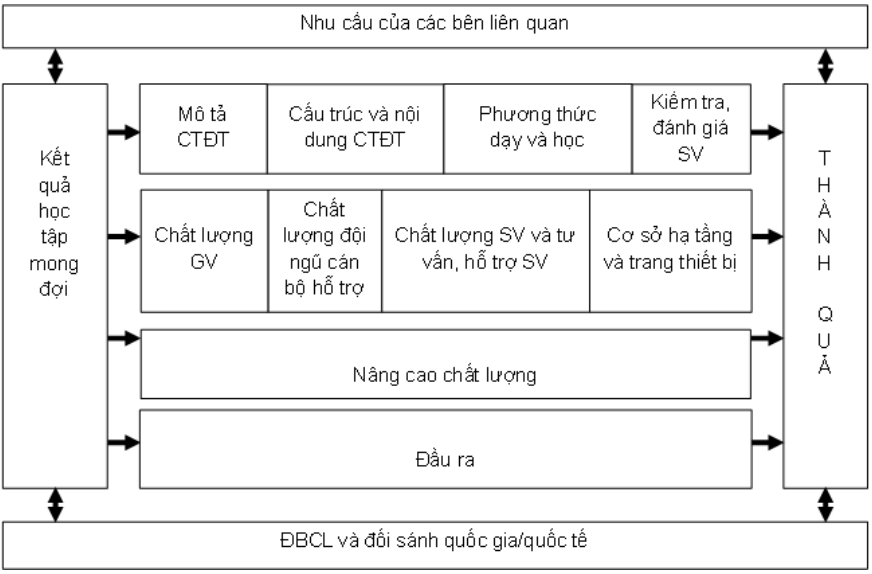
Dòng thứ ba đề cập đến việc nâng cao chất lượng chương trình, bao gồm thiết kế và phát triển CTĐT, hoạt động dạy và học, hoạt động kiểm tra, đánh giá SV, chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ SV, cơ sở vật chất và phản hồi của các bên liên quan.

Dòng thứ tư tập trung vào đầu ra của chương trình, bao gồm tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình, tình hình việc

làm của SV tốt nghiệp, các hoạt động nghiên cứu và sự hài lòng của các bên liên quan.

Cột cuối cùng đề cập đến việc đạt được kết quả học tập mong đợi và những thành quả của chương trình.

Mô hình này kết thúc với việc đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan và cải tiến liên tục hệ thống ĐBCL, thực hiện đối sánh để tìm ra các kinh nghiệm thực tiễn tốt nhất.



Hình 2.1–Mô hình ĐBCL cấp CTĐT theo AUN-QA (phiên bản 3.0)

Phiên bản 3 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

Chương tiếp theo của tài liệu này sẽ cung cấp thông tin về các yêu cầu của từng tiêu chuẩn AUN-QA, các yêu cầu này được trình bày trong khung ở phần đầu của mỗi tiêu chuẩn. Để thuận tiện cho việc triển khai và đánh giá mức độ đáp ứng mỗi tiêu chuẩn, các yêu cầu của từng tiêu chuẩn được chuyển tải thành các tiêu chí con. Các tiêu chí con này được liệt kê trong phần danh mục các tiêu chí đánh giá (checklist). Các chữ số trong ngoặc [ ] ở sau mỗi tiêu chí con tương ứng với số thứ tự yêu cầu của tiêu chuẩn được trình bày trong khung trước đó.

Tài liệu cũng trình bày chú giải cho một số khái niệm quan trọng của tiêu chuẩn khi cần thiết. Các câu hỏi chẩn đoán và nguồn minh chứng được liệt kê trong tài liệu nhằm giúp người thực hiện đánh giá hoạt động ĐBCL. Bảng danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA được trình bày trong Phụ lục A.

Hình 2.2 dưới đây trình bày mối liên hệ giữa 11 tiêu chuẩn AUN-QA:

Tiêu chuẩn AUN-QA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1.1 1.2 1.3	2.1 2.2	3.1 3.2	4.2 4.3	5.1 5.3	6.4				10.1 10.3	11.5
2	1.1 1.2	2.1 2.2 2.3	3.1 3.2 3.3	4.2	5.1 5.2 5.3	6.4		8.4			11.5
3	1.1 1.2	2.1 2.2 2.3	3.1 3.2 3.3	4.2 4.3	5.1 5.2 5.3	6.4				10.2 10.3	11.5
4	1.1 1.2	2.1 2.2	3.1 3.2	4.1 4.2 4.3	5.1	6.4		8.5	9.1 9.2 9.3 9.4	10.3	11.5
5	1.1 1.2	2.1 2.2 2.3	3.1 3.2	4.1 4.2	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5	6.4		8.3 8.4 8.5		10.3	11.5
6	1.1 1.2 1.3	2.3	3.1 3.2 3.3	4.1 4.2 4.3	5.1 5.2 5.3 5.4	6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 6.7		8.3 8.4	9.1 9.2 9.3 9.4	10.1 10.3 10.4 10.6	11.4 11.5
7							7.1 7.2 7.3 7.4 7.5	8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.1 10.5 10.6	11.5
8		2.3		4.1 4.2 4.3	5.2 5.3 5.4 5.5	6.4	7.3 7.5	8.1 8.2 8.3 8.4 8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.1 10.3 10.4 10.5 10.6	11.4 11.6
9				4.2 4.3		6.7	7.1 7.2 7.3 7.4 7.5	8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.5 10.6	11.4 11.5
10	1.3		3.1 3.2 3.3	4.1 4.2 4.3	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5	6.7	7.3	8.3 8.4 8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.1 10.2 10.3 10.4 10.5 10.6	11.5
11	1.3	2.3	3.3	4.2 4.3	5.2 5.4 5.5	6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6	7.2 7.3 7.4 7.5	8.3 8.4 8.5	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5	10.5 10.6	11.1 11.2 11.3 11.4 11.5

Hình 2.2–Mối liên hệ giữa các tiêu chuẩn AUN-QA

2.1 Kết quả học tập mong đợi

Tiêu chuẩn 1

1. *Kết quả học tập mong đợi phản ánh và được xây dựng dựa trên tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường. Tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường được tuyên bố công khai và được cán bộ, GV, SV biết đến.*
2. *CTĐT phản ánh kết quả học tập mong đợi mà SV tốt nghiệp cần đạt. Mỗi môn học và nội dung giảng dạy của từng buổi học cần được thiết kế tương thích với những kết quả học tập mong đợi của chương trình và góp phần đạt được những kết quả học tập mong đợi này.*
3. *CTĐT được thiết kế bao gồm đầu ra cho kiến thức, kỹ năng chuyên ngành và đầu ra tổng quát (kỹ năng mềm) như giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm…*
4. *Kết quả học tập mong đợi của chương trình được xây dựng rõ ràng, phản ánh nhu cầu và yêu cầu của các bên liên quan.*

Tiêu chuẩn 1 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

1	**Kết quả học tập mong đợi**	1	2	3	4	5	6	7
1.1	Kết quả học tập mong đợi được xây dựng rõ ràng, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường [1,2]							
1.2	Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả đầu ra chuyên ngành và đầu ra tổng quát (kỹ năng mềm) [3]							
1.3	Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan [4]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Giáo dục dựa trên đầu ra (OBE) có thể được hiểu là phương thức tiếp cận, xây dựng và vận hành chương trình dựa trên những kiến thức, kỹ năng mà SV sẽ tiếp thu 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 SV cần lĩnh hội) được xác định rõ ràng và chuyển tải thành kết quả học tập mong đợi.

Kết quả học tập mong đợi là khởi điểm của quy trình thiết kế CTĐT và được xây dựng dựa trên nhu cầu của các bên liên quan. Kết quả học tập thể hiện qua những thành quả mà SV đạt được thay vì mong đợi của GV (thường được viết dưới dạng mục tiêu đào tạo của chương trình). Việc trình bày kết quả học tập mong đợi cần đảm bảo hoạt động học tập của SV được chuyển tải thành những kết quả có thể quan sát, đo lường và đánh giá được.

Câu hỏi chẩn đoán

- Mục tiêu đào tạo của chương trình là gì?
- Các kết quả học tập mong đợi của chương trình là gì?
- Quy trình xây dựng các kết quả học tập mong đợi như thế nào?
- Kết quả học tập mong đợi có phản ánh tầm nhìn, sứ mạng của trường và khoa không?
- Thị trường lao động có đưa ra yêu cầu cụ thể nào đối với SV tốt nghiệp không?
- Mức độ tương thích giữa nội dung CTĐT với yêu cầu của thị trường lao động?
- Triển vọng việc làm trong tương lai có được nêu rõ hay không?
- Cách thức phổ biến kết quả học tập mong đợi đến cán bộ, GV và SV?

- Kết quả học tập mong đợi có khả thi và đo lường được không? Bằng cách nào?
- Mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi?
- Kết quả học tập mong đợi có được định kỳ rà soát không?
- Kết quả học tập mong đợi được chuyển tải thành các yêu cầu cụ thể đối với SV tốt nghiệp như thế nào (kiến thức, kỹ năng và thái độ bao gồm cả kỹ năng tư duy)?

Nguồn minh chứng

- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học.
- Đề cương môn học, tài liệu quảng bá, các bản tin.
- Ma trận kỹ năng.
- Sự đóng góp 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.

2.2 Mô tả chương trình đào tạo

Tiêu chuẩn 2

1. Nhà trường nên công bố và phổ biến bản mô tả CTĐT đào tạo và bản mô tả môn học, trong đó trình bày thông tin chi tiết về chương trình nhằm giúp các bên liên quan có đủ thông tin để lựa chọn chương trình học phù hợp.

2. Bản mô tả CTĐT đào tạo, bản mô tả môn học trình bày các kết quả học tập mong đợi về kiến thức, kỹ năng và thái độ. Tài liệu

này giúp SV biết được các phương pháp dạy và học giúp đạt được kết quả học tập mong đợi; các phương pháp đánh giá để đo mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi và mối liên quan giữa CTĐT và các nội dung giảng dạy.

Tiêu chuẩn 2 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

2	**Mô tả CTĐT**	1	2	3	4	5	6	7
2.1	Thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT đầy đủ và cập nhật [1,2]							
2.2	Thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học đầy đủ và cập nhật [1,2]							
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 [1,2]							
	Đánh giá chung							

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 mong đợi;
- Cấu trúc chương trình;
- Ma trận thể hiện sự đóng góp của các môn học vào việc đạt được các kết quả học tập mong đợi của chương trình;
- Các bản mô tả môn học.

Vai trò của bản mô tả CTĐT:

- Là nguồn thông tin giúp SV 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 SV tốt nghiệp sau này có thể hành nghề chính thức. 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 kết quả học tập mong đợi của chương trình. Bản mô tả CTĐT giúp nhà trường đảm bảo các kết quả học tập mong đợi của chương trình được thiết kế rõ ràng và SV tốt nghiệp có thể đáp ứng kết quả học tập mong đợi, 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 có thể hiểu mục tiêu của CTĐT và các kết quả học tập mong đợi;
- Là cơ sở cho việc thu thập thông tin phản hồi từ SV, SV mới tốt nghiệp để cải tiến CTĐT nhằm nâng cao khả năng đạt được các kết quả học tập mong đợi.

Bản mô tả CTĐT cần đề cập đến các thông tin sau:

- Trường/đơn vị cấp bằng
- Cơ sở tổ chức giảng dạy (nếu khác với trên)
- 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
- Kết quả học tập mong đợi 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, môn học, số tín chỉ,…
- Thời điểm thiết kế/điều chỉnh bản mô tả CTĐT.

Bản mô tả môn học cần đề cập đến các thông tin sau:

- Tên môn học
- Các yêu cầu như điều kiện để được đăng ký học, số tín chỉ,…
- Kết quả học tập mong đợi của môn học về kiến thức, kỹ năng và thái độ.
- Các phương pháp dạy và học; kiểm tra, đánh giá SV để đảm bảo việc đạt được và chứng minh việc đạt được kết quả học tập mong đợi.
- Đề cương môn học.
- Thông tin chi tiết về phương pháp kiểm tra, đánh giá SV.
- Ngày ban hành hay điều chỉnh bản mô tả môn học.

Câu hỏi chẩn đoán

- Kết quả học tập mong đợi được chuyển tải vào CTĐT cũng như vào các môn học như thế nào?
- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học cung cấp những thông tin gì?
- Bản mô tả môn học có được chuẩn hóa trong toàn bộ chương trình không?
- Bản mô tả CTĐT có được công bố công khai, 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 môn học được thực hiện như thế nào?

Nguồn minh chứng

- Bản mô tả CTĐT và môn học.
- Tờ rơi, tài liệu quảng bá môn học, bản tin.
- Ma trận kỹ năng.
- Ý kiến của các bên liên quan.
- Trang điện tử của trường và khoa.
- Biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình.
- Báo cáo về kiểm định và đối sánh.

2.3 Cấu trúc và nội dung chương trình đào tạo

Tiêu chuẩn 3

1. *CTĐT, phương pháp dạy và học, hoạt động kiểm tra, đánh giá SV cần tương thích với nhau để đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi.*
2. *CTĐT được thiết kế đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi, trong đó, mức độ đóng góp của từng môn học vào việc đạt kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng.*
3. *Các môn học được xây dựng với cấu trúc, trình tự hợp lý và có sự gắn kết với nhau.*
4. *Cấu trúc của CTĐT thể hiện rõ mối quan hệ và tiến trình giảng dạy của các môn cơ bản, cơ sở và chuyên ngành.*
5. *CTĐT có cấu trúc linh hoạt, cho phép SV vừa có thể đi sâu vào một chuyên ngành, vừa có thể cập nhật những thay đổi và tiến bộ*

trong cùng lĩnh vực.

6. *CTĐT được định kỳ rà soát để đảm bảo sự phù hợp và tính cập nhật.*

Tiêu chuẩn 3 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

3	**Cấu trúc và nội dung CTĐT**	1	2	3	4	5	6	7
3.1	CTĐT được thiết kế dựa trên nguyên tắc đảm bảo "tương thích có định hướng" với kết quả học tập mong đợi [1]							
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 [2]							
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 [3,4,5,6]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

CTĐT cần đảm bảo phương pháp dạy và học; hoạt động kiểm tra, đánh giá SV góp phần hỗ trợ việc đạt được kết quả học tập mong đợi. Biggs (2003) gọi tiến trình này là "sự tương thích có định hướng" (Constructive Alignment). "Có định hướng" (Constructive) có nghĩa là SV 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 SV được xây dựng tương thích với nhau nhằm đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi. "Sự tương thích có định hướng" của mỗi môn học liên quan đến các hoạt động sau:

- Xây dựng các kết quả học tập mong đợi có thể đo được;
- Lựa chọn các phương pháp dạy và học giúp đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi;
- Đánh giá mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi của SV.

Câu hỏi chẩn đoán

- Nội dung của CTĐT có phản ánh kết quả học tập mong đợi không?
- Các môn học được cấu trúc như thế nào để đảm bảo sự gắn kết và liền 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 đảm bảo tính cập nhật của chương trình?
- Vì sao CTĐT lại có cấu trúc như hiện nay?
- Trong những năm gần đây, trường có điều chỉnh CTĐT không?
- Chương trình có thúc đẩy sự đa dạng, sự lưu động của SV và/hoặc giáo dục xuyên biên giới 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 triển khai và trình tự của từng học phần? Có hợp lý không?
- Nhà trường đã thực hiện những đối sánh nào khi thiết kế CTĐT và các môn học?

- Cách thức lựa chọn phương pháp dạy và học; kiểm tra, đánh giá SV để đảm bảo sự tương thích với kết quả học tập mong đợi?

Nguồn minh chứng

- Bản mô tả CTĐT và các bản mô tả môn học.
- Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin.
- 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.

2.4 Phương thức dạy và học

Tiêu chuẩn 4

1. *Triết lý giáo dục của nhà trường thường quyết định phương thức dạy và học. Triết lý giáo dục có thể được định nghĩa là một hệ thống các tư tưởng tác động đến nội dung và phương thức giảng dạy. Triết lý giáo dục xác định mục đích giáo dục, vai trò của GV, SV, nội dung và phương pháp giảng dạy.*
2. *Học tập có chất lượng được hiểu là SV chủ động tạo ra sự hiểu biết chứ không thụ động tiếp thu những gì được truyền đạt từ GV. Đây là quan điểm học tập có chiều sâu – SV tự tạo ra sự hiểu biết để đạt đến sự thông tuệ trong học tập.*
3. *Học tập có chất lượng phụ thuộc nhiều vào phương thức học tập của SV. Điều này lại phụ thuộc vào quan điểm của SV về việc*

học, sự nhận thức về mức độ lĩnh hội của bản thân và việc lựa chọn chiến lược học tập phù hợp.

4. Học tập có chất lượng tuân thủ các nguyên tắc học tập. SV học hiệu quả nhất trong một môi trường thoải mái, thân thiện, có nhiều sự hợp tác và trợ giúp.

5. Để phát triển ý thức trách nhiệm trong học tập cho SV, người GV cần:

a. Tạo môi trường dạy và học thuận lợi giúp SV tham gia học một cách có trách nhiệm;

b. Cung cấp những chương trình học linh hoạt giúp SV có thể lựa chọn môn học, lộ trình học, phương thức đáp ứng yêu cầu kiểm tra đánh giá, phương thức đào tạo và thời lượng học tập tối ưu.

6. Phương pháp dạy và học cần khuyến khích SV học tập, học phương pháp học và thấm nhuần yêu cầu học tập suốt đời (sự cam kết tìm hiểu có suy xét, kỹ năng xử lý thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới,…)

Tiêu chuẩn 4 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

4	**Phương thức dạy và học**	1	2	3	4	5	6	7
4.1	Triết lý giáo dục được trình bày rõ ràng và phổ biến đến tất cả các bên liên quan [1]							
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 [2,3,4,5]							
4.3	Hoạt động dạy và học thúc đẩy học tập suốt đời [6]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Để phù hợp với mục tiêu chung của giáo dục đại học là giáo dục toàn diện cho SV, học tập có chất lượng trang bị cho SV những kỹ năng sau:

- *Khả năng tự khám phá kiến thức*. SV 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 SV nhớ lâu hơn.
- *Khả năng nhận thức các mối quan hệ giữa kiến thức cũ và mới.* Học tập có chất lượng là có khả năng liên kết thông tin từ các nguồn khác nhau.
- *Khả năng tạo ra kiến thức mới.* SV 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 áp dụng kiến thức để giải quyết vấn đề.*
- *Khả năng truyền đạt kiến thức cho người khác.* SV học tập có chất lượng hình thành được tư duy và hành động độc lập một cách mạch lạc và rõ ràng.
- *Tính hiếu học.* SV học tập có chất lượng là SV 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;
- Nối kết được kiến thức cũ và mới;
- Chủ động trong học tập;

- Có được môi trường học tập thuận lợi.

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

Câu hỏi chẩn đoán

- Tất cả đội ngũ GV có theo đuổi cùng một triết lý giáo dục chung đã công bố không?
- Sự đa dạng trong môi trường học tập có được phát huy không, kể cả chương trình trao đổi SV 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 kết quả học tập mong đợi 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 kết quả học tập mong đợi của môn học 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 SV, 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 SV được tiếp xúc lần đầu tiên với hoạt động nghiên cứu?
- Mối tương quan giữa hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học được thể hiện như thế nào trong CTĐT?

- Các phát hiện trong nghiên cứu khoa học được đưa vào CTĐT như thế nào?

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

Nguồn minh chứng

- Triết lý giáo dục.
- Các minh chứng cho phương pháp học tập tích cực như: các đồ án, hoạt động đào tạo thực tế, bài tập, thực tập,…
- Phản hồi của SV.
- Cổng thông tin học tập trực tuyến.
- Bản mô tả CTĐT/môn học.
- Báo cáo thực tập.
- Các hoạt động phục vụ cộng đồng.
- Các biên bản ghi nhớ (MOU).

2.5 Kiểm tra, đánh giá sinh viên

Tiêu chuẩn 5

1. *Kiểm tra - đánh giá gồm:*
   - Tuyển sinh.
   - Kiểm tra, đánh giá liên tục trong suốt khóa học.
   - Bài thi cuối khóa/tốt nghiệp.
2. *Để đảm bảo sự tương thích có định hướng, nhà trường cần áp dụng đa dạng các phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp với kết quả học tập mong đợi. Hoạt động kiểm tra, đánh giá cần đo được mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi của chương trình/môn học.*
3. *Sử dụng đa dạng các phương pháp kiểm tra đánh giá một cách có hệ thống để phục vụ các mục đích đánh giá khác nhau như đánh giá đầu vào/thi xếp lớp (diagnostic), đánh giá quá trình (formative), đánh giá tổng kết/đầu ra (summative).*
4. *Thông tin về hoạt động kiểm tra đánh giá bao gồm: các mốc thời gian, các phương pháp kiểm tra đánh giá, tỉ lệ phân bổ điểm, bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm,… cần được thông báo công khai và phổ biến đến tất cả các bên liên quan.*
5. *Các tiêu chuẩn áp dụng trong kiểm tra, đánh giá phải tường minh và nhất quán trong toàn bộ CTĐT.*
6. *Áp dụng các quy trình/biện pháp để đảm bảo hoạt động kiểm tra đánh giá có độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.*
7. *Độ tin cậy và độ giá trị của các phương pháp đánh giá cần được văn bản hóa và thường xuyên được rà soát; phát triển và thử nghiệm các phương pháp kiểm tra, đánh giá mới.*
8. *Có quy trình khiếu nại về kết quả kiểm tra, đánh giá hợp lý để SV dễ dàng tiếp cận.*

Tiêu chuẩn 5 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

5	**Kiểm tra, đánh giá SV**	1	2	3	4	5	6	7
5.1	Hoạt động kiểm tra đánh giá SV tương thích với các kết quả học tập mong đợi							

	[1,2]							
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 bố điểm; bảng tiêu chí đánh giá và thang điểm [4,5]							
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 [6,7]							
5.4	Thông tin phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá được gửi kịp thời và giúp cải thiện chất lượng học tập [3]							
5.5	Có quy trình khiếu nại về kết quả kiểm tra, đánh giá hợp lý để SV dễ dàng tiếp cận [8]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Kiểm tra, đánh giá SV 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 SV. Do đó, hoạt động kiểm tra, đánh giá cần được thực hiện 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 SV. Một quy trình đánh giá SV hiệu quả cần phải:

- Được thiết kế để đo lường mức độ SV đạt được các kết quả học tập mong đợi;
- 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 chuyên gia hiểu rõ vai trò của hoạt động kiểm tra, đánh giá trong tiến trình SV 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 tất cả các khả năng có thể xảy ra;
- Có quy định rõ ràng về việc vắng mặt, ốm đau của SV 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;
- SV 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 SV; các tiêu chí đánh giá được sử dụng.

Câu hỏi chẩn đoán

- Nhà trường có thực hiện đánh giá đầu vào đối với tân SV không?
- Nhà trường có thực hiện đánh giá đầu ra đối với SV sắp tốt nghiệp không?
- Hoạt động kiểm tra-thi bao quát nội dung của các môn học và của CTĐT đến mức độ nào? Hoạt động đánh giá có dựa trên các tiêu chí không (tập hợp các quy định của tiêu chí/bộ tiêu chuẩn cụ thể)?
- Nhà trường có sử dụng đa dạng các phương pháp đánh giá không? Đó là những phương pháp nào?
- Các tiêu chí về đậu/rớt có rõ ràng không?
- Các quy định về kiểm tra-thi có rõ ràng không?
- Có biện pháp nào để đảm bảo tính khách quan không?

- SV có hài lòng với các quy trình đánh giá không? Có trường hợp khiếu nại nào của SV không?
- Có quy định rõ ràng cho việc phúc khảo không? SV có hài lòng về những quy định này không?

Đồ án cuối khóa là một hình thức đặc biệt để đánh giá SV (ví dụ: luận văn hoặc đồ án). Đồ án này yêu cầu SV 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?
- SV 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?
- SV được hướng dẫn thực hiện đồ án tốt nghiệp như thế nào?

Nguồn minh chứng

- Mẫu các bài kiểm tra trong khóa học, đồ án, luận văn, thi cuối khóa,…
- Bảng tiêu chí đánh giá.
- Thang điểm.
- Quy trình giám sát và chuẩn hóa công tác đánh giá.
- Thủ tục khiếu nại.
- Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học.
- Quy định thi cử.

2.6 Chất lượng giảng viên

Tiêu chuẩn 6

1. *Có triển khai kế hoạch ngắn hạn và dài hạn cho hoạt động phát triển đội ngũ GV (đội ngũ kế thừa, thăng chức, nâng bậc, tái phân công nhiệm vụ, chấm dứt hợp đồng, hưu trí) nhằm đảm bảo số lượng và chất lượng của đội ngũ GV đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.*
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.*
3. *Năng lực của GV được xác định rõ và được đánh giá. Một GV có năng lực cần có khả năng:*
   - *Thiết kế và triển khai chương trình dạy và học một cách nhất quán;*
   - *Sử dụng đa dạng các phương pháp dạy và học và lựa chọn phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp nhất để đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi;*
   - *Phát triển và sử dụng đa dạng các công cụ/nguồn lực hỗ trợ giảng dạy;*
   - *Giám sát, đánh giá chất lượng giảng dạy của bản thân và đánh giá chất lượng học phần do mình phụ trách;*
   - *Rút kinh nghiệm đối với hoạt động giảng dạy của bản thân để cải tiến chất lượng;*
   - *Tham gia nghiên cứu và cung cấp các dịch vụ mang lại ích lợi cho các bên liên quan.*
4. *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.*

5. Vai trò và mối quan hệ giữa các GV được xác định và hiểu rõ.

6. GV được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và năng lực.

7. 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 do học thuật và đạo đức nghề nghiệp.

8. Việc xác định nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn cho GV được thực hiện một cách có hệ thống và nhà trường triển khai các hoạt động phù hợp để đáp ứng những nhu cầu này.

9. 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.

10. 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.

Tiêu chuẩn 6 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

6	**Chất lượng GV**	1	2	3	4	5	6	7
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) để đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng [1]							
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 [2]							
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 [4,5,6,7]							
6.4	Năng lực của GV được xác định rõ và được đánh giá [3]							
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 [8]							
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 [9]							
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 [10]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

GV là nguồn tài nguyên học tập quan trọng nhất cho SV. GV cần có đủ kiến thức và hiểu biết về môn học 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 SV 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 cơ sở giáo dục không chỉ phụ thuộc vào CTĐT mà còn phụ thuộc vào chất lượng của đội ngũ GV. Chất lượng GV bao gồm: bằng cấp, hiểu biết về 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 SV cũng như của

đơn vị. Thông thường, FTE (tương đương toàn thời gian) và tỷ lệ GV/SV được sử dụng để xác định quy mô đội ngũ GV.

Tương đương toàn thời gian

Để tính FTE của GV, nhà trường cần xác định các yếu tố cấu thành tải trọng học tập của SV và tải trọng 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 SV. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 20 giờ học/tuần thì FTE của một SV bán thời gian có chương trình học 10 giờ/tuần sẽ là 0.5 (=10/20).

Ngoài ra, có thể tính FTE dựa trên tải trọng công việc của GV. Ví dụ, nếu tải trọng 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 (=2x0.25 FTE). Tương tự, tải trọng học tập của SV có thể sử dụng để tính FTE của SV. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 24 tín chỉ/học kỳ thì FTE của một SV theo học 18 tín chỉ/học kỳ sẽ là 0.75 (=18/24).

Sử dụng Bảng 2.3 để mô tả số lượng GV và FTE của đội ngũ này trong 5 năm học gần nhất.

Phân loại	**Nam**	**Nữ**	**Tổng cộng**		**Tỉ lệ % trên tổng số Tiến sĩ**
			Số lượng	**FTE**	
Giáo sư					
Phó Giáo sư					
GV toàn thời gian					

GV bán thời gian					
Giáo sư/GV thỉnh giảng					
Tổng cộng					

Bảng 2.3–Số lượng GV (nêu rõ ngày tham khảo số liệu và phương pháp tính)

Tỷ lệ GV/SV

Đây là tỷ lệ tổng FTE của GV/tổng FTE của SV đang theo học. Tỷ lệ này cho biết lượng thời gian mà SV có thể tiếp xúc với GV và nhận được sự hỗ trợ từ GV.

Sử dụng Bảng 2.4 để cung cấp thông tin về tỷ lệ GV/SV trong vòng 5 năm học gần nhất.

Năm học	**Tổng số FTE của GV**	**Tổng số FTE của SV**	**Tỷ lệ GV/SV**

Bảng 2.4–Tỷ lệ GV/SV (nêu rõ phương pháp tính FTE của SV)

Các hoạt động nghiên cứu

Nghiên cứu là một đầu ra quan trọng của GV. Các loại hoạt động nghiên cứu mà GV 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 2.5 để cung cấp số liệu về thể loại và số lượng các công bố khoa học trong 5 năm học gần nhất.

Năm học	Thể loại công bố khoa học				Tổng cộng	Tỷ lệ công bố khoa học/GV
	Cấp trường	Cấp quốc gia	Cấp khu vực	Cấp quốc tế		

Bảng 2.5–Thể loại và số lượng công bố khoa học

Câu hỏi chẩn đoán

Giảng viên:

- GV 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 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, thu hút GV giỏi, thiếu hụt GV,… không? Biện pháp khắc phục?
- Có bao nhiêu GV trình độ thạc sĩ, bao nhiêu GV trình độ 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 không?
- Nhà trường có quy định trách nhiệm của GV trong việc tham gia hội thảo, hướng dẫn SV làm khóa luận tốt nghiệp, đào tạo thực tế hoặc đưa SV đi thực tập không?
- GV có hài lòng về tải trọng công việc không?

- Tỷ lệ GV/SV có đáp ứng yêu cầu không?
- Trách nhiệm giải trình của GV về vai trò, trách nhiệm, tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp?
- GV 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 độ đầu tư/được tài trợ cho nghiên cứu của đơn vị và cách thức sử dụng?
- Số lượng các bài báo nghiên cứu khoa học? Cấp trường? Cấp khu vực? Cấp quốc tế?

Quản lý GV:

- Nhà trường triển khai kế hoạch phát triển đội ngũ GV 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, nâng bậc cho GV không?
- Nhà trường có hệ thống quản lý chất lượng giảng dạy của GV 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 chuẩn bị cho việc giảng dạy 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?
- Khoa có quy trình và kế hoạch đào tạo và phát triển không? Làm sao để 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 GV hay không?
- Tổng số giờ và những địa điểm mà GV được đào tạo hàng năm?
- Tỷ lệ phần trăm ngân sách được phân bổ cho hoạt động đào tạo GV?

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.
- Bằng cấp 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 SV.
- Cơ chế thi đua khen thưởng.
- Tải trọng công việc của GV.
- Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn.

- Các chính sách nhân sự.
- Sổ tay cán bộ.
- Bản mô tả công việc.
- Hợp đồng lao động.
- Dữ liệu về nghiên cứu và các công bố.
- Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp.

2.7 Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ

Tiêu chuẩn 7

1. *Có triển khai công tác quy hoạch ngắn hạn và dài hạn đối với đội ngũ cán bộ hỗ trợ tại thư viện, phòng thí nghiệm, mảng công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ SV; đảm bảo đội ngũ cán bộ hỗ trợ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng cả về chất lượng và số lượng.*
2. *Tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc dành cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ được xác định rõ và phổ biến rộng rãi. Vai trò của cán bộ hỗ trợ được định rõ và nhiệm vụ được giao dựa trên thành tích, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm.*
3. *Năng lực của cán bộ hỗ trợ được xác định và đánh giá nhằm đảm bảo năng lực phù hợp với vị trí công tác và đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.*
4. *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;nhà trường triển khai các hoạt động phù hợp để đáp ứng các nhu cầu này.*
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 đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.*

Tiêu chuẩn 7 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

7	**Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ**	1	2	3	4	5	6	7
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 [1]							
7.2	Tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc được xác định rõ và phổ biến rộng rãi [2]							
7.3	Năng lực của cán bộ hỗ trợ được xác định rõ và đánh giá [3]							
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 [4]							
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 [5]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

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

Sử dụng Hình 2.6 để cung cấp số lượng cán bộ hỗ trợ của chương trình trong 5 năm học gần nhất.

Cán bộ hỗ trợ	Bằng cấp cao nhất				Tổng số
	THPT	Cử nhân	Thạc sĩ	Tiến sĩ	
Cán bộ thư viện					
Cán bộ phòng thí nghiệm					
Cán bộ mảng công nghệ thông tin					
Cán bộ hành chính					
Cán bộ tại các đơn vị hỗ trợ SV khác (liệt kê các dịch vụ)					
Tổng số					

Hình 2.6 – Số lượng cán bộ hỗ trợ (ghi chú thời gian chốt số liệu)

Câu hỏi chẩn đoán

Cán bộ hỗ trợ:

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

Quản lý cán bộ:

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

Đào tạo và phát triển:

- Ai phụ trách về các hoạt động đào tạo và phát triển cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ?
- Quy trình và kế hoạch đào tạo, phát triển đội ngũ cán bộ hỗ trợ 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 cán bộ hỗ trợ không?
- Thời lượng và địa điểm đào tạo hàng năm dành cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ?
- Tỷ lệ phần trăm ngân sách được phân bổ cho hoạt động đào tạo đội ngũ cán bộ hỗ trợ?

Nguồn minh chứng

- Kế hoạch nhân sự.
- Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.
- Tiêu chí tuyển dụng.
- Bằng cấp của cán bộ hỗ trợ.
- Phân tích nhu cầu đào tạo.
- Kế hoạch và kinh phí dành cho hoạt động đào tạo và phát

triển đội ngũ cán bộ hỗ trợ.

- Hệ thống đánh giá hiệu quả công việc.
- Phản hồi của SV.
- Các kế hoạch khen thưởng và công nhận.
- Sơ đồ tổ chức.
- Chính sách nhân sự.
- Cẩm nang dành cho cán bộ.
- Bản mô tả công việc.
- Hợp đồng lao động.

2.8 Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV

Tiêu chuẩn 8

1. *Chính sách và tiêu chí tuyển sinh của chương trình được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến rộng rãi và cập nhật.*
2. *Các phương pháp và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ và được đánh giá.*
3. *Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học và tải trọng học tập của SV. Tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của SV được ghi nhận và giám sát một cách có hệ thống; có phản hồi tới SV và có các hoạt động khắc phục được triển khai khi cần.*
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.*
5. *Nhằm thiết lập môi trường học tập có chất lượng, nhà trường cần cung cấp 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.

Tiêu chuẩn 8 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

8	**Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV**	1	2	3	4	5	6	7
8.1	Chính sách và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến và cập nhật [1]							
8.2	Các phương pháp và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ và được đánh giá [2]							
8.3	Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học và tải trọng học tập của SV [3]							
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 [4]							
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 [5]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

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

Tuyển sinh:

- Sử dụng Hình 2.7 để cung cấp số liệu tóm tắt về tình hình nhập học của tân SV.

- Sử dụng Hình 2.8 để cung cấp số liệu tóm tắt về tổng số SV đang học chương trình

Năm học	Số lượng thí sinh		
	Số người nộp hồ sơ dự tuyển	Số người trúng tuyển	Số lượng nhập học/ghi danh

Hình 2.7–Thống kê tình hình nhập học của SV năm nhất
(trong 5 năm học gần nhất)

Năm học	Số lượng SV					Tổng số
	Năm thứ nhất	Năm thứ hai	Năm thứ ba	Năm thứ tư	Trên 4 năm	

Hình 2.8–Thống kê số SV đang học chương trình
(trong 5 năm học gần nhất)

Câu hỏi chẩn đoán

Chất lượng SV:

- Hoạt động tuyển sinh được giám sát và phân tích như thế nào?
- Cách thức lựa chọn SV?

- 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?
- Chương trình phân loại các mức năng lực của SV mới như thế nào?

Tải trọng học tập và Kết quả học tập của SV:

- Khoa có triển khai hệ thống đào tạo theo tín chỉ không? Đơn vị tín chỉ được tính như thế nào?
- Tải trọng học tập có được phân bố phù hợp trong từng năm học và giữa các năm học không?
- Một SV 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 SV?

Hỗ trợ SV:

- Khoa có hệ thống giám sát để ghi nhận tiến độ học tập và liên lạc với cựu SV không (ví dụ: qua các khảo sát)?
- Dữ liệu từ hệ thống giám sát được sử dụng như thế nào?
- Vai trò của GV trong việc truyền tải thông tin, giảng dạy và giúp SV gắn kết với chương trình như thế nào?
- Khoa sử dụng cách thức nào để cung cấp thông tin về kế hoạch học tập cho SV?
- Khoa có chú ý đặc biệt đến việc đào tạo SV năm nhất và SV đang gặp khó khăn hay 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 SV gặp khó khăn trong việc học không?

- Khoa có sự quan tâm đặc biệt nào trong việc hướng dẫncác SV xuất sắc không?
- Khoa có hỗ trợ SV trong việc hoàn thành luận văn tốt nghiệp không? Khi SV gặp khó khăn với bài thực hành hay luận văn tốt nghiệp thì họ có thể nhận sự hỗ trợ ở đâu?
- SV được tư vấn như thế nào về các vấn đề liên quan đến việc chọn môn học, thay đổi các lựa chọn, tạm nghỉ học hoặc thôi học?
- Các thông tin về cơ hội nghề nghiệp được cung cấp cho SV qua hình thức nào?
- Khoa có tìm hiểu các lý do khiến SV hoàn thành chương trình chậm hơn dự kiến không?
- SV có hài lòng với các dịch vụ hỗ trợ hiện có không?

Nguồn minh chứng

- Quy trình và tiêu chí tuyển sinh.
- Xu hướng đầu vào của SV.
- Hệ thống tín chỉ.
- Tải trọng học tập của SV.
- Các báo cáo kết quả học tập của SV.
- Sự tham gia của SV 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 SV.
- Việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ SV ở cấp trường và cấp khoa.
- Các quy trình hướng dẫn và tư vấn cho SV.
- Phản hồi của SV và đánh giá môn học.

2.9 Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị

Tiêu chuẩn 9

1. Để triển khai chương trình, trường/khoa phải có đủ cơ sở vật chất bao gồm các trang thiết bị, tài liệu học tập và hệ thống công nghệ thông tin.

2. Trang thiết bị được cập nhật, sẵn sàng để sử dụng và được phân bổ sử dụng một cách hiệu quả.

3. Các tài nguyên học tập được chọn lọc và đảm bảo phù hợp với mục tiêu của CTĐT.

4. Nhà trường có xây dựng thư viện điện tử được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về công nghệ thông tin-truyền thông.

5. Nhà trường có hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu của cán bộ và SV.

6. Cán bộ, GV và SV dễ dàng tiếp cận với hệ thống mạng và máy tính trong khuôn viên trường để có thể khai thác tối đa công nghệ thông tinphục vụ các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, dịch vụ, và quản lý.

7. 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.

Tiêu chuẩn 9 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

9	**Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị**	1	2	3	4	5	6	7
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 [1]							

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 [3,4]							
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 [1,2]							
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 [1,5,6]							
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 [7]							
	Đánh giá chung							

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 phương thức dạy và học. Ví dụ, nếu áp dụng phương thức 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, cổng thông tin điện tử, tài liệu thư viện… cần được trang bị đầy đủ để đáp ứng nhu cầu của SV và cán bộ, GV.

Câu hỏi chẩn đoán

- 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 SV 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 các bên liên quan không?
- Thiết bị dạy và học dành cho SV 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?

Nguồn minh chứng

- Danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần cứng và phần mềm máy tính,...
- Quy trình đăng 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 SV và cán bộ, GV.

- Ngân sách dành cho cơ sở vật chất và trang thiết bị.

2.10. Nâng cao chất lượng

Tiêu chuẩn 10

1. Các góp ý và ý kiến phản hồi của GV, SV, cựu SV và các bên liên quan khác như đơn vị sử dụng lao động, chính phủ và các tổ chức nghề nghiệp được sử dụng làm căn cứ để phát triển CTĐT.

2. Có quy trình thiết kế và phát triển CTĐT và quy trình này được định kỳ rà soát, đánh giá. Nhà trường có triển khai các cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu suất của hoạt động này.

3. Quá trình dạy và học; hoạt động kiểm tra, đánh giá SV được thường xuyên rà soát và đánh giá để đảm bảo sự tương thích với kết quả học tập mong đợi và tính phù hợp.

4. Các thành quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để nâng cao chất lượng dạy và học.

5. 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 SV) được đánh giá và cải tiến chất lượng.

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.

Tiêu chuẩn 10 – Danh mục các tiêu chí đánh giá

10	**Nâng cao chất lượng**	1	2	3	4	5	6	7
10.1	Nhu cầu và thông tin phản hồi của các bên liên quan được sử dụng để phục vụ cho hoạt động thiết kế và phát triển CTĐT [1]							

10.2	Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT được xây dựng, đánh giá và cải tiến chất lượng [2]							
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 [3]							
10.4	Các thành quả nghiên cứu được sử dụng để nâng cao chất lượng hoạt động dạy và học [4]							
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 SV) được đánh giá và cải tiến chất lượng [5]							
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 [6]							
	Đánh giá chung							

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 SV
- Môi trường và các cơ hội học tập
- Chất lượng của cơ sở giáo dục 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 thực tiễn tốt (best practices).

Niềm tin và sự tin tưởng của SV cũng như các bên liên quan khác đối với cơ sở giáo dục 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 cần bao gồm các vấn đề sau:

- Xây dựng các kết quả học tập mong đợi;
- Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT;
- Phương thức dạy và học; kiểm tra đánh giá SV;
- 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.

Câu hỏi chẩn đoán

Thiết kế và đánh giá CTĐT:

- Ai phụ trách hoạt động thiết kế CTĐT?
- GV và SV 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 cơ sở khác không?
- Khoa tham gia vào các mạng lưới quốc tế nào?

- Chương trình đã thực hiện trao đổi SV với các cơ sở giáo dục nào ở nước ngoài ?
- CTĐT có được công nhận ở nước ngoài không?
- Hoạt động ĐBCL của trường có tính hệ thống không?
- Đối tượng nào tham gia vào công tác ĐBCL 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 hội đồng khảo thí không? Vai trò của Hội đồng này như thế nào?
- Quy trình đánh giá chương trình và các môn học ?
- Hoạt động đánh giá có được triển khai có hệ thống không?
- Thành quả nghiên cứu khoa học được áp dụng vào hoạt động dạy và học như thế nào?
- SV tham gia vào hoạt động đánh giá CTĐT và môn học như thế nào?
- Kết quả đánh giá được phổ biến đến những đối tượng nào 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, SV, cựu SV 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?

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.
- ĐBCL hoạt động kiểm tra-đánh giá SV.
- Tư vấn của chuyên gia đánh giá ngoài.
- Đối sánh trong và ngoài nước.
- Phản hồi về chương trình và môn học.
- Sử dụng kết quả phản hồi để cải tiến.
- 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,…

2.11 Đầu ra

Tiêu chuẩn 11

1. Chất lượng của SV tốt nghiệp (ví dụ: tỷ lệ tốt nghiệp, thời gian tốt nghiệp trung bình, khả năng có việc làm,…) được thiết lập, giám sát và đối sánh; chương trình cần đạt được kết quả học tập mong đợi và đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

2. Nhà trường có triển khai, giám sát và đối sánh các hoạt động nghiên cứu khoa học dành cho SV. Các hoạt động này cần đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

3. Hoạt động đo lường mức độ hài lòng của các bên liên quan: cán

bộ, GV, SV, cựu SV, nhà tuyển dụng,…được triển khai, giám sát và đối sánh; các bên liên quan hài lòng với chất lượng của chương trình và chất lượng của SV tốt nghiệp.

Tiêu chuẩn 11 - Danh mục các tiêu chí đánh giá

11	**Đầu ra**	1	2	3	4	5	6	7
11.1	Tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [1]							
11.2	Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [1]							
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 [1]							
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 [2]							
11.5	Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [3]							
	Đánh giá chung							

Giải thích

Khi đánh giá hệ thống ĐBCL, nhà trường không những phải đánh giá chất lượng của quá trình đào tạo, mà còn cần đánh giá chất lượng đầu ra và SV tốt nghiệp. Để đánh giá chất lượng SV tốt nghiệp, nhà trường cần giám sát việc đạt được các kết quả học tập mong đợi, tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình và tỷ lệ có việc làm của SV 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 SV 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 ĐBCL và hệ thống ĐBCL.

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 Hình 2.9

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

Hình 2.9–Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học (thống kê số liệu trong 5 khóa gần nhất)

Câu hỏi chẩn đoán

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 SV 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 SV 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 SV 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 SV tốt nghiệp:

- Các bên liên quan có hài lòng về chất lượng SV tốt nghiệp không?
- SV khi tốt nghiệp có đạt được các chuẩn mong đợi không?
- SV sau khi tốt nghiệp có dễ tìm được việc làm không? Triển vọng nghề nghiệp của SV tốt nghiệp trong những năm gần đây?

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

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

Nghiên cứu:

- SV tham gia vào các thể loại nghiên cứu khoa học nào? Các hoạt động này có tương thích với kết quả học tập mong đợi 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?

SV:

- Khoa có biết được những ý kiến phản hồi của SV về các môn học, CTĐT, hoạt động giảng dạy, các kỳ thi… không?
- Khoa giải quyết những phản hồi và khiếu nại của SV như thế nào?

Cựu SV:

- Ý kiến phản hồi của SV tốt nghiệp về năng lực đạt được sau khi hoàn thành CTĐT như thế nào?
- Các ý kiến phản hồi từ cựu SV 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 SV tốt nghiệp không?
- Họ có than phiền gì về SV tốt nghiệp không?
- Những thế mạnh của SV tốt nghiệp mà nhà tuyển dụng đánh giá cao là gì?

Nguồn minh chứng

- Quy trình và chỉ số đo lường sự hài lòng của các bên liên quan.
- Xu hướng hài lòng của các bên liên quan.

- Các đợt khảo sát SV tốt nghiệp, cựu SV và nhà tuyển dụng.
- Các bài báo.
- Kết quả khảo sát nhà tuyển dụng.
- Thống kê về tuyển dụng.
- Phản hồi của nhà tuyển dụng.

3. Đánh giá chất lượng

3.1 Tổng quan về đánh giá chất lượng

Đánh giá là một thuật ngữ chung bao quát tất cả các phương pháp được sử dụng để đánh giá hoạt động của một cá nhân, nhóm hay tổ chức. TĐG là một quá trình tự rà soát một cách nghiêm túc chất lượng hoạt động của một đơn vị, có thể là ở cấp trường, cấp hệ thống hay cấp CTĐT.

Vì vậy, đánh giá chất lượng trong giáo dục đại học có thể được định nghĩa là hoạt động rà soát nhằm chẩn đoán và đánh giá các hoạt động giảng dạy, học tập và kết quả đầu ra, dựa trên việc xem xét cẩn thận cấu trúc và nội dung chương trình, các nguồn lực cũng như hiệu quả hoạt động của một đơn vị, một hệ thống hay một CTĐT. Mục đích của việc đánh giá là để xác định xem liệu một trường, một hệ thống hay một CTĐT có đạt chất lượng theo yêu cầu hay không.

3.2 Chức năng và nguyên tắc của đánh giá chất lượng

Hoạt động TĐG được đưa vào giáo dục đại học đồng thời với hoạt động đánh giá ngoài, kiểm định hay kiểm toán. Thông thường, hoạt động TĐG là bước chuẩn bị cho hoạt động khảo sát bởi chuyên gia bên ngoài, vì vậy báo cáo TĐG (Self-asessment report – SAR) cung cấp cho các đánh giá viên những thông tin cơ bản về đơn vị, chương trình hay hệ thống ĐBCL được đánh giá. Đây cũng là cơ hội để

trường và đội ngũ cán bộ, GV rà soát lại chất lượng của hệ thống ĐBCL của đơn vị.

Để hoạt động TĐG có hiệu quả thường tốn rất nhiều thời gian vì đòi hỏi nhiều nỗ lực và thời gian của đội ngũ cán bộ. Tuy nhiên, hoạt động này mang lại nhiều lợi ích. Nó cung cấp thông tin và các dữ liệu về hệ thống ĐBCL của đơn vị và tạo một diễn đàn chung để các bên liên quan tham gia thảo luận các vấn đề liên quan đến chất lượng đào tạo.

Những nguyên tắc cơ bản trong hoạt động đánh giá của AUN cũng tương tự như những nguyên tắc của quy trình ISO 19011. Ba nguyên tắc liên quan đến hoạt động của các đánh giá viên là:

- Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp – nền tảng của sự chuyên nghiệp;
- Trình bày khách quan – tuân thủ các nguyên tắc báo cáo một cách trung thực và chính xác;
- Thận trọng nghề nghiệp đúng mực – tận tâm và phán đoán tốt khi đánh giá.

Hai nguyên tắc khác liên quan đến quy trình đánh giá là:

- Độc lập – đây là nền tảng đảm bảo sự công bằng và tính khách quan của các kết quả đánh giá;
- Dựa trên minh chứng – cơ sở cho các kết quả đánh giá đáng tin cậy và có độ giá trị trong suốt quá trình đánh giá. Các minh chứng phải dựa trên những hồ sơ, phát biểu hoặc dữ liệu, thông tin có liên quan đến các tiêu chuẩn đánh giá và có thể xác minh được.

Những nguyên tắc cơ bản trên là các yêu cầu tiên quyết để đảm bảo độ tin cậy và sự phù hợp của quy trình cũng như kết quả đánh giá.

Trước khi tiến hành TĐG, cần phải cân nhắc các vấn đề sau:

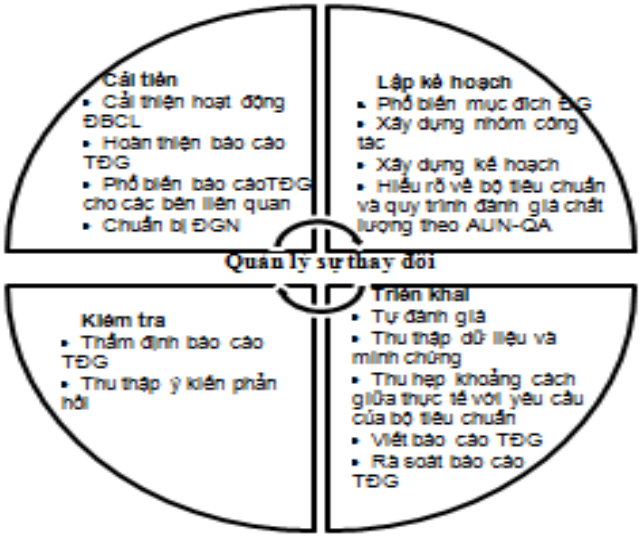
- Cấp lãnh đạo phải hoàn toàn ủng hộ hoạt động này và tạo điều kiện tiếp cận các thông tin liên quan đến hệ thống

ĐBCL. Việc TĐG cung cấp một bức tranh chi tiết về hoạt động và chất lượng của nhà trường;

- Tuy nhiên như vậy vẫn chưa đủ, toàn thể đội ngũ cán bộ, GV của nhà trường cũng phải tham gia vào hoạt động TĐG. Việc đánh giá chất lượng không đơn thuần chỉ là đánh giá hiệu quả của CTĐT mà còn liên quan đến việc xây dựng và định hình nhà trường. Đội ngũ cán bộ, GV cần phải có trách nhiệm đối với chất lượng chung và tham gia vào quá trình TĐG.
- Để viết được báo cáo TĐG chặt chẽ về hệ thống ĐBCL, công tác tổ chức và điều phối cần phải được thực hiện tốt. Trước hết, hoạt động này cần một người đứng đầu, điều phối quá trình TĐG. Người này cần có quan hệ tốt với tất cả các bộ phận trong trường từ cấp quản lý đến GV, cán bộ hỗ trợ; đồng thời, được tạo điều kiện tiếp cận tất cả các thông tin cần thiết ở tất cả các cấp và được phép đại diện trường để liên hệ với các bên có liên quan.
- Cần có nhóm công tác triển khai hoạt động TĐG. Thành viên của nhóm phải là đại diện của tất cả các bộ phận trong trường. Nhóm này đảm nhiệm việc triển khai các hoạt động TĐG, thu thập, phân tích thông tin và đưa ra các nhận định.
- Hoạt động TĐG cần có sự hỗ trợ của toàn trường, do vậy cần phổ biến nội dung báo cáo TĐG cho toàn thể cán bộ, GV trong trường. Nhóm công tác cần phải tổ chức hội thảo, chuyên đề để thảo luận và phổ biến nội dung của báo cáo TĐG.

3.3 Chuẩn bị Báo cáo TĐG

Hình 3.1 minh họa các bước chuẩn bị báo cáo TĐG theo chu trình Plan-Do-Check-Act (PDCA).



Hình 3.1–Áp dụng chu trình PDCA trong viết báo cáo TĐG

Giai đoạn "Lập kế hoạch" được bắt đầu với việc phổ biến mục đích của hoạt động đánh giá. Tiếp theo, cần thành lập nhóm công tác phụ trách viết báo cáo TĐG. Nhóm công tác nên bao gồm những cán bộ chủ chốt đại diện cho các phòng ban, trong đó trưởng nhóm do khoa/trường chỉ định. Để quản lý sự thay đổi, cần gắn kết và kêu gọi các bên có liên quan tham gia vào hoạt động đánh giá ngay từ đầu, qua đó đảm bảo sự đồng hành và đồng thuận của các đối tượng này đối với dự án. Nên xây dựng thời gian biểu rõ ràng cho hoạt động TĐG (xem Hình 3.2). Mỗi thành viên trong nhóm cần chịu trách nhiệm thu thập và phân tích thông tin, dữ liệu liên quan đến tiêu chuẩn được phân công trong báo cáo TĐG. Mỗi thành viên cần hiểu rõ nội hàm các tiêu chuẩn AUN-QA trước khi triển khai giai đoạn tiếp theo.

Hoạt động/ Tháng		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Thời hạn	Chịu trách nhiệm	Tiến độ
Lập kế hoạch	Phổ biến mục đích đánh giá															
	Thành lập nhóm công tác															
	Lập kế hoạch															
	Hiểu rõ về bộ tiêu chuẩn và quy trình đánh giá chất lượng theo AUN-QA															
Triển khai	Tự đánh giá															
	Thu thập dữ liệu & minh chứng															
	Thu hẹp khoảng cách giữa thực tế với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn															
	Viết báo cáo TĐG															
	Rà soát báo cáo TĐG															
Kiểm tra	Thẩm định báo cáo TĐG															
	Lấy ý kiến phản hồi															
Cải thiện	Cải thiện hoạt động ĐBCL															
	Hoàn thiện báo cáo TĐG															
	Phổ biến báo cáo TĐG															
	Chuẩn bị đánh giá ngoài															
Quản lý sự thay đổi																

Hình 3.2–Thời gian biểu cho hoạt động viết báo cáo TĐG

Giai đoạn "Triển khai" bao gồm việc xác định “độ chênh” giữa hệ thống ĐBCL của nhà trường với các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Thu thập dữ liệu là một bước quan trọng ở giai đoạn này vì nó giúp xác định hiện trạng của hoạt động ĐBCL cũng như xây dựng kế hoạch cải tiến, giúp nhà trường đáp ứng các tiêu chuẩn AUN-QA. Các giải pháp để thu hẹp khoảng cách cần được thực hiện trước khi tiến hành viết và rà soát báo cáo TĐG.

Giai đoạn "Kiểm tra" liên quan đến việc thẩm định báo cáo TĐG và rà soát hoạt động ĐBCL; thu thập ý kiến phản hồi để cải tiến. Cần thành lập một nhóm độc lập để thẩm định mức độ đáp ứng của báo cáo TĐG và hệ thống ĐBCL so với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nhóm này cần đề xuất những khuyến nghị cải tiến báo cáo TĐG và thu hẹp "độ chênh" giữa hoạt động ĐBCL tại đơn vị với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn.

Giai đoạn "Cải tiến" bao gồm việc thực hiện các khuyến nghị được đưa ra trong giai đoạn "Kiểm tra" cũng như hoàn thiện báo cáo TĐG trước khi phổ biến nội dung báo cáo TĐG đến các bên liên quan và chuẩn bị sẵn sàng cho đánh giá ngoài.

3.4 Báo cáo TĐG

Công tác TĐG thường kéo dài từ 9 tháng đến 1 năm. Thời gian hoàn thành phụ thuộc vào mức độ sẵn sàng của dữ liệu/thông tin, mức độ phát triển và bề dày lịch sử của nhà trường, khoa hay bộ môn. Một yêu cầu quan trọng khi bắt đầu triển khai công tác này là đơn vị quản lý, nhóm công tác và cán bộ, GV phải hiểu rõ và có cách nhìn nhận chung về tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA và bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nhà trường cần tổ chức tập huấn và phổ biến thông tin. Báo cáo TĐG là sản phẩm của hoạt động TĐG. Báo cáo cần được viết một cách khách quan, trung thực và đầy đủ theo Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA (xem Phụ lục A).

Báo cáo TĐG là sản phẩm kết thúc quá trình TĐG. Để viết được một báo cáo TĐG tốt đòi hỏi nhiều thời gian và kỹ năng. Sau đây là một số hướng dẫn để có thể viết được một báo cáo TĐG tốt:

- Báo cáo TĐG trình bày hoạt động TĐG của đơn vị. Vì thế, báo cáo không chỉ mô tả mà còn phải phân tích. Báo cáo cần đưa ra đánh giá về những vấn đề còn tồn tại, đồng thời trình bày những giải pháp để giải quyết những tồn tại này. Nên sử dụng bộ câu hỏi chẩn đoán được trình bày trong Bộ

tiêu chuẩn AUN-QA khi viết phần này.

- Vì là hoạt động TĐG nên báo cáo TĐG là tài liệu rất quan trọng đối với đoàn đánh giá ngoài. Cấu trúc của báo cáo nên dựa trên Bộ tiêu chuẩn và Danh mục tiêu chí đánh giá của AUN-QA.
- Cần làm rõ những công cụ và cơ chế ĐBCL được triển khai và quản lý như thế nào, đồng thời đề cập đến thời gian, địa điểm và người chịu trách nhiệm triển khai/quản lý các công cụ và cơ chế này, nhằm đáp ứng yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn. Điều này sẽ giúp kết nối các thông tin liên quan lại với nhau.
- Chú trọng vào các thông tin và dữ liệu (minh chứng khách quan) liên quan trực tiếp đến bộ tiêu chuẩn. Báo cáo phải chính xác và trung thực. Những xu hướng và thống kê cho thấy thành quả và thực trạng hoạt động của đơn vị cần được thể hiện trong báo cáo. Cần đặc biệt chú trọng các dữ liệu định lượng. Cách thức trình bày dữ liệu đóng vai trò quan trọng trong việc giúp người đọc hiểu đúng các dữ liệu. Cần chuẩn hóa các dữ liệu như số lượng SV, GV, tỉ lệ GV/SV, tỉ lệ tốt nghiệp,…
- Báo cáo TĐG là khởi điểm cho hoạt động phối hợp cải tiến chất lượng giữa ủy ban rà soát và khoa. Đây cũng là tài liệu phục vụ cho hoạt động đánh giá liên trường. Khi tiến hành TĐG, nhà trường nên tự xây dựng bộ tiêu chuẩn riêng, tuy nhiên cũng phải xem xét những tiêu chuẩn bên ngoài – ví dụ như của một tổ chức kiểm định. Khi phân tích chất lượng của trường, cần tìm kiếm các minh chứng cho thấy mức độ đáp ứng của trường đối với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn. Nếu trong nước hay khu vực không có bộ tiêu chuẩn chính thức nào khác thì có thể tham khảo và đối sánh Bộ tiêu chuẩn AUN-QA được đề cập trong tài liệu này.

- Báo cáo TĐG nên được dịch sang ngôn ngữ mà các đánh giá viên có thể hiểu được (ví dụ tiếng Anh). Nên cung cấp một bảng danh mục các thuật ngữ và từ viết tắt được sử dụng trong báo cáo.

Báo cáo TĐG là sản phẩm kết thúc quá trình TĐG, góp phần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng trong những năm tiếp theo. Báo cáo cũng có thể được sử dụng làm tài liệu phục vụ cho hoạt động kiểm định hoặc đánh giá liên trường.

Nội dung một báo cáo TĐG bao gồm:

Phần 1: Giới thiệu

- Tóm lược báo cáo TĐG
- Quá trình thực hiện TĐG: cách thức thực hiện và những người tham gia
- Mô tả tổng quan về trường, khoa và bộ môn: tóm tắt quá trình ĐBCL, sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu và chính sách chất lượng của trường; mô tả sơ lược về khoa và bộ môn.

Phần 2: Bộ tiêu chuẩn AUN-QA

Ở phần này, nhà trường và khoa hay bộ môn TĐG mức độ đáp ứng của đơn vị so với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Cấu trúc của phần này nên xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn được trình bày trong Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA.

Phần 3: Phân tích điểm mạnh, điểm yếu

- Tóm tắt các điểm mạnh: tóm tắt các yếu tố mà khoa TĐG là điểm mạnh của mình và nhấn mạnh vào những điểm mà đơn vị tự hào.
- Tóm tắt các điểm yếu: trình bày những yếu tố mà khoa/bộ môn cho là điểm yếu và cần cải thiện.
- Hoàn tất Bảng điểm TĐG theo Danh mục các tiêu chuẩn

đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA trình bày ở Phụ lục A.

- Kế hoạch cải thiện: Các thông tin được trình bày trong phần này cần gắn với các tồn tại được trình bày trong phần TĐG và cần đưa ra kế hoạch hành động để cải thiện các điểm tồn tại này.

Phần 4: Phụ lục

Danh mục các thuật ngữ và từ viết tắt, các văn bản và minh chứng.

3.5 Chuẩn bị đánh giá chất lượng

Để thực hiện hoạt động đánh giá chất lượng cần phải có sự chuẩn bị tốt. Nhà trường cần xem xét các nguồn lực sẵn có và chuẩn bị nhân sự trước khi tiến hành đánh giá. Khâu chuẩn bị bao gồm việc phổ biến báo cáo TĐG và các tài liệu khác, đội ngũ đón tiếp đoàn, đối tượng phỏng vấn, đoàn đánh giá, hậu cần và các thủ tục hành chính khác,…

Trước khi gửi đề nghị đánh giá chất lượng, cán bộ quản lý hay trưởng nhóm TĐG cần phổ biến chủ trương của nhà trường đến tất cả các bên liên quan. Điều này giúp đảm bảo những người tham gia hiểu lý do và mục tiêu của hoạt động đánh giá, từ đó có sự cam kết và đồng thuận đối với đợt đánh giá. Các nhóm chuyên trách cũng cần có đủ thời gian để chuẩn bị cho hoạt động đánh giá.

Mục đích của hoạt động đánh giá không phải là để xếp hạng mà để cải tiến liên tục hệ thống ĐBCL. Hoạt động đánh giá được triển khai chủ yếu dựa trên các minh chứng khách quan, vì vậy, nhà trường cần chuẩn bị một báo cáo TĐG tốt cũng như tất cả các tài liệu và hồ sơ quan trọng phục vụ hoạt động đánh giá. Thông tin về trường và chương trình cũng cần được chuẩn bị và trình bày với đoàn đánh giá, qua đó giúp các đánh giá viên có cái nhìn tổng quan về lịch sử, chính sách, tầm nhìn, sứ mạng của trường và CTĐT. Báo cáo TĐG và các tài liệu quan trọng cần được dịch sang ngôn ngữ mà đoàn đánh giá có thể hiểu được. Trường cần sắp xếp một thông dịch viên để có thể hỗ trợ trong thời gian đánh giá, nếu cần. Báo cáo TĐG cần

được gửi đến đoàn đánh giá trễ nhất từ 1,5 đến 2 tháng trước thời điểm đánh giá chính thức.

Để tiến hành hoạt động đánh giá, nhà trường cần tập hợp các nhân sự gồm đại diện ban giám hiệu nhà trường, ban chủ nhiệm khoa/bộ môn, nhóm công tác TĐG, hướng dẫn viên hoặc thông dịch viên. Các đại diện của ban giám hiệu trường, lãnh đạo khoa phải cam kết và hỗ trợ cho hoạt động đánh giá, đồng thời giới thiệu tóm tắt thông tin về trường, khoa và CTĐT. Nhóm công tác TĐG cần có mặt để làm rõ thông tin trong báo cáo TĐG và cũng đóng vai trò đầu mối liên lạc cho đợt đánh giá.

Nhà trường cần bố trí sẵn người hướng dẫn để đưa đánh giá viên đến địa điểm tổ chức cũng như chuẩn bị sẵn hệ thống văn bản, hồ sơ minh chứng. Hướng dẫn viên sẽ là cầu nối giữa đoàn đánh giá với cán bộ, GV của trường/khoa. Thông dịch viên có thể tham gia dịch các tài liệu, các câu hỏi phỏng vấn hoặc câu trả lời.

Đơn vị được đánh giá cần chuẩn bị và thông báo trước cho người tham dự phỏng vấn về hoạt động đánh giá. Cần chia sẻ với họ ý nghĩa và mục đích của đợt đánh giá. Cần mời các cán bộ chủ chốt và đầy đủ đại diện GV, SV tham gia vào các phiên làm việc trong hoạt động khảo sát chính thức. Ngoài ra, cũng nên mời các đối tượng bên ngoài khác tham gia trả lời phỏng vấn như cựu SV, nhà tuyển dụng,…

Đối với hoạt động đánh giá nội bộ, trường có thể mời các chuyên gia từ những khoa, ngành lân cận. Tuy nhiên, những chuyên gia này cần đáp ứng một số điều kiện sau:

- Phải thực hiện hoạt động một cách độc lập;
- Không có xung đột lợi ích với khoa, không được trục lợi từ nhận xét của mình;
- Cần có sự đồng ý từ khoa được đánh giá.

Nhà trường cũng có thể mời cán bộ đã nghỉ hưu vì trên thực tế họ độc lập với khoa hơn (và cũng có nhiều thời gian hơn). Tuy nhiên,

chúng ta cũng cần mời các đánh giá viên đang công tác trong cùng lĩnh vực vì kiến thức của họ được cập nhật.

Tùy thuộc vào hình thức và quy mô của hoạt động đánh giá, một đoàn đánh giá ngoài có thể gồm 2-5 thành viên. Các thành viên của đoàn có thể bao gồm:

- Trưởng đoàn: phải hoàn toàn độc lập và không có mối quan hệ nào với đơn vị đang được đánh giá. Trưởng đoàn không nhất thiết phải là chuyên gia cùng lĩnh vực, nhưng cần có kinh nghiệm quản lý cơ sở giáo dục đại học và kinh nghiệm xây dựng hệ thống ĐBCL trong giáo dục đại học.
- Hai chuyên gia về lĩnh vực được đánh giá.
- Một chuyên gia từ thị trường lao động hoặc từ các hiệp hội nghề nghiệp.
- Một chuyên gia nước ngoài (nhưng vì đợt đánh giá được thực hiện bằng ngôn ngữ địa phương, nên thành viên này phải thông thạo ngôn ngữ địa phương).
- Một chuyên gia về giáo dục hay hoạt động đào tạo.

Khi lựa chọn đánh giá viên, bên cạnh trình độ học vấn, chúng ta cần xem xét năng lực và các phẩm chất cá nhân cũng như kinh nghiệm làm việc/giảng dạy của họ. Ngoài ra, các đánh giá viên cũng cần được trang bị kiến thức và kỹ năng chuyên sâu về hệ thống quản lý chất lượng liên quan đến các chủ đề sau:

- Chất lượng và ĐBCL nói chung.
- Các hướng dẫn và tiêu chuẩn đánh giá AUN-QA.
- Các mô hình và khung ĐBCL giáo dục khác.

Trưởng đoàn đánh giá cần phải có kiến thức và kỹ năng lãnh đạo cần thiết để có thể điều hành hoạt động đánh giá một cách hợp lý và hiệu quả. Bên cạnh đó, đánh giá viên cần có một số tố chất riêng để góp phần thực hiện thành công công tác đánh giá. Đánh giá viên phải là người có đạo đức, cởi mở, đối ngoại tốt, biết quan sát, nắm

bắt nhanh, linh hoạt, bền bỉ, quyết đoán và có khả năng làm việc độc lập. Những kiến thức và kỹ năng cần thiết cũng như phẩm chất riêng sẽ được sử dụng hiệu quả nếu kết hợp được với các yếu tố về đào tạo, kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm từ các lớp tập huấn đánh giá viên và các đợt đánh giá. Những "nhóm năng lực" này có thể được chuẩn hóa thông qua một số yếu tố như: trình độ học vấn tối thiểu, số năm kinh nghiệm làm việc cần thiết và số lần tối thiểu tham gia các đoàn kiểm toán hoặc đánh giá.

Đánh giá viên được tuyển chọn cần có những kiến thức và kỹ năng cần thiết liên quan đến chất lượng và ĐBCL, bộ tiêu chuẩn AUN-QA và các hướng dẫn đánh giá chất lượng theo AUN-QA, kỹ thuật và kỹ năng đánh giá. Nếu không, đánh giá viên cần được đào tạo thêm.

Nội dung đào tạo nên bao gồm:

- Chất lượng và ĐBCL giáo dục đại học.
- Bộ tiêu chuẩn và hướng dẫn đánh giá theo AUN-QA.
- Tổ chức hoạt động TĐG.
- Viết và rà soát báo cáo TĐG.
- Quy trình đánh giá chất lượng.
- Phỏng vấn các bên liên quan.
- Viết các báo cáo phản hồi.

Đội ngũ tổ chức hoạt động đánh giá cần quan tâm đến công tác hậu cần và các công việc khác như:

- Phòng làm việc/phỏng vấn:
- Phòng lớn dành cho các phiên khai mạc/bế mạc vì số lượng người tham gia đông;
- Phòng cho các phiên phỏng vấn;

- Phòng làm việc riêng để đánh giá viên có thể thảo luận và viết báo cáo đánh giá ngoài;
- Quan sát viên - người muốn tìm hiểu về cách thức triển khai hoạt động đánh giá;
- Tham quan cơ sở vật chất: sắp xếp cho các đánh giá viên tham quan một số nơi như: thư viện, phòng thí nghiệm, giảng đường,… Đây là một nội dung trong hoạt động đánh giá;
- Thiết bị máy tính/cơ sở vật chất hỗ trợ việc trình bày tại các phiên họp khai mạc và bế mạc;
- Máy photocopy/máy in;
- Giải khát/các bữa ăn;
- Phương tiện đi lại/đưa đón sân bay;
- Chỗ ở.

3.6 Quy trình đánh giá chất lượng

Hình 3.3 tóm tắt việc áp dụng chu trình PDCA (còn được gọi là chu trình Deming) trong đánh giá chất lượng cấp CTĐT, cấp cơ sở giáo dục và hệ thống ĐBCL bên trong.



Hình 3.3–Áp dụng chu trình PDCA trong đánh giá chất lượng theo AUN-QA

3.6.1 Giai đoạn lập kế hoạch (Plan)

Giai đoạn "lập kế hoạch" bao gồm:

- Các hình thức đánh giá;
- Đoàn đánh giá;
- Kế hoạch và lịch trình đánh giá.

Ở bước lập kế hoạch, nhà trường cần lựa chọn loại đánh giá vì mỗi loại được triển khai với mục đích và có yêu cầu khác nhau về chuyên gia. AUN triển khai 3 loại hình đánh giá chất lượng bao gồm: cấp cơ sở giáo dục, hệ thống ĐBCL bên trong và cấp CTĐT.

Đoàn đánh giá sẽ được Ban thư ký AUN lựa chọn dựa trên các tiêu chuẩn như: trình độ, kinh nghiệm và khả năng ngôn ngữ. Mỗi đoàn đánh giá có tối thiểu 2 thành viên từ các trường đại học khác nhau.

Trưởng đoàn đánh giá cần phân công cụ thể vai trò, nhiệm vụ trước, trong và sau khi đánh giá cho mỗi thành viên của đoàn.

Trưởng đoàn đánh giá sẽ là người lãnh đạo đoàn đánh giá, tổ chức các buổi họp trù bị, phân công vai trò, các lĩnh vực/tiêu chuẩn đánh giá và đảm bảo thống nhất kết quả đánh giá của các thành viên trong đoàn. Nhìn chung, mỗi đánh giá viên cần thực hiện các việc sau:

- Chuẩn bị kế hoạch và danh mục các nội dung cần đánh giá.
- Trao đổi và làm rõ các yêu cầu đánh giá.
- Lập kế hoạch và thực hiện các nhiệm vụ được giao một cách hiệu quả.
- Quan sát để đánh giá CTĐT, quy trình, cơ sở vật chất và hoạt động cải tiến chất lượng.
- Viết báo cáo kết quả đánh giá.
- Lưu trữ và bảo mật các tài liệu liên quan đến đánh giá.

Trước khi khảo sát chính thức, đánh giá viên cần phải kiểm tra chính xác ngày, giờ, địa chỉ và địa điểm đánh giá cho mỗi hoạt động trong đợt đánh giá. Hoạt động đánh giá thường được thực hiện tại khuôn viên trường đại học, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận các tài liệu, tham quan cơ sở vật chất, gặp gỡ GV và cán bộ hỗ trợ. Các cuộc phỏng vấn nên được tổ chức theo hình thức thảo luận bàn tròn, không nên tổ chức giống như một lớp học hoặc sử dụng phòng quá rộng. Khi phỏng vấn cán bộ hay GV, trong phòng nên có sẵn các tài liệu liên quan nhằm dễ dàng thực hiện các xác minh khi cần thiết.

Đánh giá viên cần biết các thông tin chi tiết về đầu mối liên lạc của trường đại học và Ban thư ký AUN để có thể liên hệ trước, nếu cần. Ngoài ra, cần biết danh sách các đánh giá viên trong đoàn và thống nhất vai trò của các thành viên đoàn. Cần chắc chắn rằng các báo cáo TĐG được gửi ít nhất từ 1,5 - 2 tháng trước ngày đánh giá chính thức, để có thể chuẩn bị cho hoạt động đánh giá dựa trên hồ sơ.

Một đợt đánh giá thường kéo dài 03 ngày, gồm các nội dung chính sau:

- Phiên khai mạc

  - Trình bày tổng quan về đơn vị được đánh giá.

- Phỏng vấn (trưởng khoa, trưởng bộ môn, chủ nhiệm chương trình, GV, cán bộ hỗ trợ, SV, cựu SV và nhà tuyển dụng)
- Tham quan (phòng học, phòng thí nghiệm, phòng hội thảo, thư viện, cơ sở vật chất và trang thiết bị khác)
- Đánh giá và chuẩn bị báo cáo
- Giải lao, ăn trưa và ăn tối
- Phiên bế mạc

  - Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ

Hình 3.4 trình bày Mẫu một chương trình đánh giá

Ngày/giờ	**Hoạt động**
Ngày 0 Đón đánh giá viên và đại diện Ban thư ký AUN	
Ngày 1	
09.00 - 09.30	Khai mạc
09.30 - 09.45	Nghỉ giải lao
09.45 - 10.00	Trưởng khoa giới thiệu tóm tắt về khoa
10.00 - 11.30	Phỏng vấn các cán bộ chủ chốt của khoa: trưởng bộ môn và chủ nhiệm chương trình và nhóm viết báo cáo TĐG
11:30 - 13:00	Tham quan cơ sở vật chất: phòng thí nghiệm, phòng học, thư viện, phòng máy tính…
13:00 - 14.00	Ăn trưa

14.00 - 15.30	Phỏng vấn GV khoa
15.30 - 15.45	Nghỉ giải lao
15.45 - 17.00	Phỏng vấn cán bộ hỗ trợ
17.00 trở đi	Ăn tối
Ngày 2	
08.30 - 10.00	Phỏng vấn SV
10.00 - 10:15	Nghỉ giải lao
10.15 - 11.30	Phỏng vấn cựu SV
11.30 - 13.00	Phỏng vấn nhà tuyển dụng
13.00 - 14.00	Ăn trưa
14.00 - 17.00	Họp đoàn để xác minh lại các thông tin và/hoặc chuẩn bị nội dung trình bày kết quả đánh giá sơ bộ
17:00 trở đi	Ăn tối (tự do)
Ngày 3	
09.00 - 11.00	Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ
11.00 - 11.30	Bế mạc
11.30 - 13.00	Ăn trưa và chia tay đoàn đánh giá

Hình 3.4–Mẫu chương trình đánh giá theo AUN-QA

3.6.2 Giai đoạn triển khai (Do)

Giai đoạn triển khai bao gồm hoạt động đánh giá dựa trên hồ sơ và khảo sát chính thức.

Đánh giá dựa trên hồ sơ

Đánh giá dựa trên hồ sơ là tiền đề cho hoạt động khảo sát chính

thức. Đây là hoạt động đánh giá sơ bộ về hệ thống ĐBCL dựa trên báo cáo TĐG và hồ sơ, tài liệu do khoa cung cấp. Bước này giúp đánh giá viên xây dựng kế hoạch đánh giá. Mẫu kế hoạch đánh giá theo AUN-QA (xem Phụ lục B) được xây dựng để phục vụ cho hoạt động này. Đánh giá dựa trên hồ sơ cần thực hiện các công việc sau:

- Làm rõ báo cáo TĐG và hoạt động ĐBCL tại đơn vị.
- Xác định điểm mạnh và điểm yếu của công tác ĐBCL.
- Xác định "độ chênh" giữa yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA và mức độ đáp ứng của đơn vị.
- Xác định những điểm cần cải thiện.
- Dự thảo những câu hỏi phỏng vấn các bên liên quan.
- Xác định nguồn minh chứng cần xác thực.

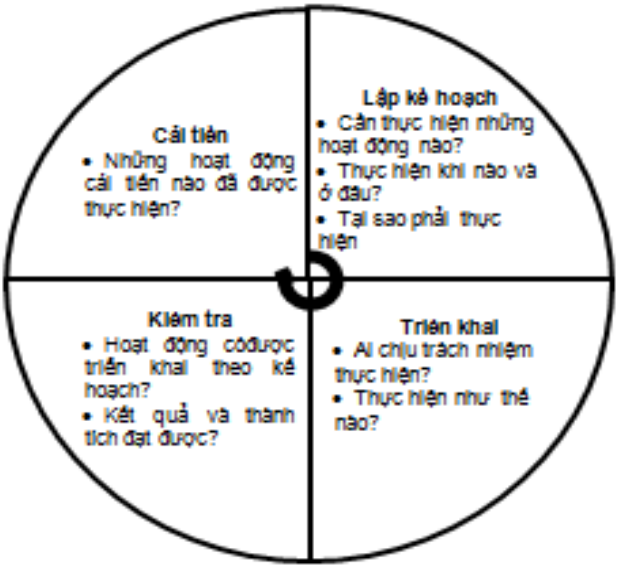
Mục đích của việc lập kế hoạch đánh giá là thu thập các minh chứng về thực trạng của đơn vị đáp ứng yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Kế hoạch cần bao gồm:

- Nguồn thông tin và minh chứng.
- Chiến lược thu thập các minh chứng cũng như cách xác định các tài liệu và hồ sơ cần kiểm tra. Chiến lược có thể bao gồm nhiều cách thức như: phỏng vấn, tham quan cơ sở đào tạo, nghiên cứu tài liệu, truy cập trang thông tin điện tử,…
- Xác định đối tượng cần phỏng vấn và lịch phỏng vấn cũng như kế hoạch tham quan trường.
- Chuẩn bị câu hỏi cần thiết để thu thập các minh chứng.

Báo cáo TĐG là tài liệu quan trọng nhất khi thực hiện đánh giá dựa trên hồ sơ. Báo cáo này cần được gửi cho các đánh giá viên trước đợt đánh giá chính thức, cung cấp cho đoàn đánh giá thông tin tổng quan về trường, khoa, bộ môn và chương trình được đánh giá. Báo cáo TĐG cần đề cập đến tất cả các tiêu chuẩn được liệt kê trong danh mục các tiêu chuẩn đánh giá AUN-QA. Nếu có tiêu chuẩn nào

không được mô tả trong báo cáo TĐG, các đánh giá viên nên liên lạc với đại diện của nhà trường để làm rõ. Cần xác định thông tin và tài liệu được đề cập trong báo cáo TĐG và xác minh lại chúng thông qua các tài liệu thực tế trong quá trình khảo sát chính thức.

Chu trình PDCA là một công cụ tốt để lập kế hoạch đánh giá. Chúng ta có thể xây dựng các câu hỏi ứng với từng giai đoạn của chu trình PDCA (xem Hình 3.5).



Hình 3.5– Áp dụng chu trình PDCA trong việc xây dựng câu hỏi

Ví dụ, ở giai đoạn lập kế hoạch (Plan), các câu hỏi về cái gì, khi nào và tại sao có thể được sử dụng để xác định các mục tiêu và quy trình của nhà trường/khoa, từ đó đưa ra các nhận định dựa trên các hướng dẫn cũng như tiêu chuẩn và các chính sách của AUN-QA. Ở giai đoạn triển khai (Do), câu hỏi có thể xoay quanh cách thực hiện và những ai có liên quan. Ở giai đoạn kiểm tra (Check), có thể xây dựng các câu hỏi liên quan đến quy trình giám sát và đo lường chất lượng. Cuối cùng, ở giai đoạn cải tiến (Act), đánh giá viên có thể chuẩn bị các câu hỏi về hoạt động cải tiến liên tục của nhà trường.

Hãy sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi 5Ws (why, what, where, who and when - tại sao, cái gì, ở đâu, ai và khi nào) và 1H (how - làm thế nào) khi thực hiện phỏng vấn.

Phụ lục B được xây dựng để hỗ trợ cho hoạt động đánh giá dựa trên hồ sơ và lập kế hoạch đánh giá. Phụ lục C cung cấp ví dụ cụ thể về cách sử dụng Phụ lục B.

Khảo sát chính thức

Hoạt động khảo sát chính thức hoặc đánh giá thực địa bao gồm phiên họp khai mạc với sự tham gia của đại diện ban giám hiệu và các cán bộ chủ chốt của nhà trường. Phiên khai mạc sẽ có phần trình bày giới thiệu tổng quan về trường và CTĐT. Tiếp theo đó, đoàn đánh giá sẽ phỏng vấn các bên liên quan. Hoạt động tham quan cơ sở vật chất của khoa/trường sẽ được bố trí giữa các phiên phỏng vấn hoặc trước khi phỏng vấn. Hoạt động khảo sát sẽ kết thúc với phiên họp bế mạc.

Đợt khảo sát chính thức nên được bắt đầu bằng phiên họp khai mạc với đại diện lãnh đạo trường với mục đích:

- Giới thiệu với nhà trường các thành viên của đoàn đánh giá;
- Thiết lập các kênh thông tin liên lạc chính thức giữa đoàn đánh giá và nhà trường;
- Trình bày phạm vi và mục tiêu của đợt đánh giá;
- Làm rõ các chi tiết của kế hoạch đánh giá và lịch trình làm việc;
- Nghe nhà trường giới thiệu về trường và chương trình được đánh giá (thường thực hiện thông qua các bài trình bày).

Trưởng đoàn đánh giá thường bắt đầu phát biểu như sau:

"Xin chào Quý Thầy/Cô. Tôi là XXX và đồng nghiệp của tôi là Ông/Bà YYY. Chúng tôi là đoàn đánh giá ngoài đến từ Mạng lưới Các trường Đại học Đông Nam Á (AUN).

Theo yêu cầu của quý trường, chúng tôi rất hân hạnh được tham gia đánh giá chất lượng cấp chương trình theo Hướng dẫn và Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Phạm vi đánh giá sẽ bao gồm chương trình XXX tại khoa ABC. Chúng tôi sẽ xem xét các hoạt động có liên quan đến chương trình này.

Hoạt động đánh giá sẽ được triển khai theo kế hoạch đã thống nhất với nhà trường. Nếu có bất kỳ thay đổi nào, quý trường vui lòng thông báo cho Đoàn đánh giá. Hoạt động đánh giá sẽ diễn ra trong khoảng thời gian 3 ngày.

Phiên bế mạc sẽ được tổ chức vào ngày cuối cùng của đợt đánh giá, khi đó chúng tôi sẽ trình bày kết quả đánh giá sơ bộ.

Trước khi tiếp tục chương trình, xin hỏi quý trường có câu hỏi nào không? (Dừng một lúc).

Xin trân trọng cám ơn và sau đây xin mời nhà trường giới thiệu các cán bộ tham dự buổi làm việc hôm nay."

Phỏng vấn

Hoạt động phỏng vấn các bên liên quan thường được nhà trường liên hệ và sắp xếp trước đợt khảo sát chính thức. Đầu tiên và xuyên suốt đợt khảo sát chính thức, đoàn đánh giá sẽ trao đổi với nhóm viết báo cáo TĐG để xác minh những điểm chưa rõ trong báo cáo TĐG.

Phiên phỏng vấn SV là nguồn cung cấp rất nhiều thông tin cho đoàn đánh giá. Tuy nhiên, thông tin ghi nhận từ phiên phỏng vấn cần được xác minh và đối chiếu với thông tin do GV cung cấp. Phiên phỏng vấn SV đóng vai trò rất quan trọng trong việc giúp đoàn đánh giá hiểu

rõ hơn về tải trọng học tập, chất lượng đội ngũ GV, chất lượng của chương trình giảng dạy, chất lượng cơ sở vật chất,…

Để SV có thể phát biểu tự do và thoải mái thì cán bộ GV không nên tham dự phiên phỏng vấn này. Số lượng SV tham gia phỏng vấn khoảng từ 5 người ở mỗi khóa đào tạo là lý tưởng nhất. Tốt nhất nên sắp xếp 5 SV năm thứ nhất, 5 SV năm thứ hai và thứ ba và 5 SV sắp tốt nghiệp. SV được mời tham gia phỏng vấn phải mang tính đại diện. Việc lựa chọn SV tham gia phỏng vấn phải tuân theo các yêu cầu nêu trong tài liệu "Guidelines for AUN-QA Assessment and Assessors". Các đánh giá viên cần được cung cấp một danh sách với các thông tin chi tiết về SV tham gia phỏng vấn bao gồm: họ tên, khóa,…

Phiên phỏng vấn đội ngũ GV thường được sử dụng để trao đổi về nội dung CTĐT, kết quả học tập mong đợi, phương pháp dạy và học, hoạt động kiểm tra-đánh giá SV,… Số lượng GV tham gia trả lời phỏng vấn không nên quá 25 người. Các phiên phỏng vấn khác có thể bao gồm hội đồng ngành/nhóm thiết kế CTĐT và hội đồng khảo thí của Khoa. Trong phiên phỏng vấn với hội đồng ngành, những vấn đề về tính cập nhật của chương trình cũng như việc hoạch định và triển khai công tác đổi mới đào tạo sẽ được đoàn đánh giá chú trọng. Trong khi đó, phiên phỏng vấn hội đồng khảo thí sẽ tập trung vào việc ĐBCL về công tác tổ chức thi cử và văn bằng của khoa.

Các phiên phỏng vấn nhà tuyển dụng và cựu SV sẽ cung cấp cho đoàn đánh giá những thông tin hữu ích về chất lượng SV tốt nghiệp và sự phù hợp của CTĐT. Nguồn thông tin hữu ích này sẽ giúp cho nhà trường cải thiện các quy trình, hệ thống, cơ sở vật chất, chương trình giảng dạy…

Trong mỗi phiên phỏng vấn, đánh giá viên thực hiện các thủ tục sau: thông báo mục đích của buổi phỏng vấn, thu thập thông tin cơ bản về người được phỏng vấn và tiến hành phỏng vấn.

Mục tiêu của phỏng vấn là:

- Thu thập thông tin và minh chứng
- Làm rõ và xác minh báo cáo TĐG và các hoạt động thực tế
- Tạo cơ hội cho người được phỏng vấn trình bày bức tranh đầy đủ về các vấn đề của CTĐT

Đánh giá viên cần nói ít và lắng nghe nhiều vì mục đích của cuộc phỏng vấn là để đảm bảo một cái nhìn công bằng và khách quan cho đợt đánh giá. Để chuẩn bị cho cuộc phỏng vấn, đánh giá viên cần xem xét các khía cạnh sau:

- Hiểu đối tượng được phỏng vấn;
- Ngôn ngữ;
- Trình độ học vấn;
- Chuyên ngành hoặc lĩnh vực chuyên môn;
- Chuẩn bị các câu hỏi;
- Tập trung vào các tiêu chuẩn đánh giá;
- Đặt các câu hỏi khách quan để tránh thiên vị;
- Sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi mở (5Ws và 1H) để khai thác thông tin;
- Sử dụng câu hỏi đóng để xác nhận thông tin;
- Quản lý thời gian để có thể bao quát đầy đủ các tiêu chuẩn và phỏng vấn tất cả các đối tượng tham dự.

Quy trình phỏng vấn gồm ba bước sau:

- Giới thiệu
- Đặt câu hỏi
- Kết thúc

Ở bước giới thiệu, cần thực hiện các hoạt động sau:

- Giới thiệu đoàn đánh giá

- Giải thích mục đích của buổi phỏng vấn
- Tạo sự thoải mái cho đối tượng được phỏng vấn
- Nắm được thông tin cơ bản của người trả lời phỏng vấn (ví dụ như thâm niên công tác/học tập, vị trí hiện tại, phạm vi công việc), nếu cần thiết.

Ở bước đặt câu hỏi, cần lưu ý những vấn đề sau:

- Sử dụng ngôn từ và ngữ điệu khiến người được phỏng vấn cảm thấy yên tâm và được tôn trọng
- Đảm bảo với người được phỏng vấn rằng những thông tin trao đổi sẽ được bảo mật nghiêm ngặt và không có thông tin nào quy trách nhiệm cho bất cứ cá nhân cụ thể nào
- Dẫn dắt các cuộc thảo luận
- Ghi chú
- Làm việc đúng theo lịch trình
- Kiểm soát thời gian

Để đặt câu hỏi hiệu quả:

- Không nên đặt một lúc quá nhiều câu hỏi, thay vào đó chỉ đặt từng câu hỏi một. Hãy để cho người được phỏng vấn có đủ thời gian trả lời trước khi chuyển sang câu hỏi tiếp theo
- Sử dụng câu hỏi mở để khai thác thông tin
- Sử dụng các câu hỏi đóng để xác nhận lại thông tin
- Tránh các câu hỏi gợi ý
- Sử dụng từ ngữ khách quan. Tránh những từ như không bao giờ, xấu, tốt, luôn luôn, yếu kém,…

Ở bước kết thúc phỏng vấn, cần thực hiện các hoạt động sau:

- Hỏi xem người được phỏng vấn có muốn bổ sung thêm thông tin gì nữa không. Điều này làm tăng tính chủ động của

họ trong phiên phỏng vấn và cũng là cơ hội để người được phỏng vấn có thể cung cấp thêm những thông tin quan trọng nằm ngoài dự kiến của đoàn đánh giá.

- Cảm ơn người được phỏng vấn.

Bốn kỹ thuật cơ bản để lắng nghe chủ động là:

1. Nhìn lại vấn đề. Nhắc lại ý của người được phỏng vấn với cách diễn đạt khác. Phải diễn đạt lại một cách khéo léo để họ cảm thấy khích lệ và tiếp tục trình bày.
2. Tận dụng các khoảng lặng. Khoảng im lặng trong một cuộc hội thoại có thể làm cho người tham gia cảm thấy không thoải mái. Tuy vậy, không phải lúc nào cũng cần lấp đầy những "khoảng lặng" đó. Hãy phân biệt giữa khoảng lặng tích cực và khoảng lặng tiêu cực khi người được phỏng vấn đang suy nghĩ. Nếu đó là sự im lặng tiêu cực do người được phỏng vấn bối rối không trả lời được câu hỏi thì đánh giá viên cần hỗ trợ họ.
3. Ghi nhận. Hãy cho những người được phỏng vấn thấy rằng bạn đang lắng nghe khi họ nói. Bạn có thể sử dụng các từ như "vâng", "tôi hiểu", "Um ... m". Bạn cũng có thể dùng ánh mắt hay cái gật đầu mà không cần ngắt lời người được phỏng vấn một cách không cần thiết.
4. Sử dụng câu hỏi mở. Sử dụng các câu hỏi khích lệ người được phỏng vấn suy nghĩ sâu xa hơn thay vì chỉ trả lời ngắn gọn "có" hay "không". Những câu hỏi đóng thường cắt luồng suy nghĩ của người trả lời phỏng vấn, điều này khiến họ có cảm giác đang bị thẩm vấn và chuyển sang thế phòng thủ.

Minh chứng khách quan

Cần thu thập đầy đủ minh chứng cho tất cả các vấn đề liên quan đến các mục tiêu và phạm vi đánh giá. Nên dùng danh mục kiểm tra khi thu thập minh chứng. Minh chứng nên được thu thập thông qua các hoạt động sau:

- Phỏng vấn
- Kiểm tra tài liệu/ hồ sơ (bản giấy và bản điện tử)
- Quan sát các hoạt động và cơ sở vật chất
- Tham quan
- Sử dụng các phương pháp thống kê như chọn mẫu để tăng hiệu quả trong quá trình đánh giá. Tuy nhiên, mẫu phải mang tính chất đại diện khách quan cho lĩnh vực xem xét.

Tham quan có thể được sắp xếp vào giữa các phiên phỏng vấn hay trước khi bắt đầu phỏng vấn. Nội dung tham quan thường bao gồm thăm giảng đường, lớp học, phòng thí nghiệm, nhà xưởng, phòng thực hành, thư viện và phòng máy tính. Cần đặc biệt chú ý đến môi trường tại các cơ sở, điều kiện của các trang thiết bị và công cụ, công tác giữ vệ sinh và bảo trì cơ sở vật chất, trang thiết bị. Việc tham quan cũng giúp cho các đánh giá viên có cơ hội để kiểm chứng lại những nhận định hay làm rõ báo cáo TĐG thông qua việc trao đổi với các cán bộ hỗ trợ.

3.6.3 Giai đoạn kiểm tra (Check)

Giai đoạn kiểm tra có hai công việc là chuẩn bị báo cáo và trình bày các kết quả đánh giá sơ bộ.

Vào giai đoạn cuối của đợt đánh giá, trước khi chuẩn bị báo cáo chính thức, đoàn đánh giá có thể yêu cầu tổ chức một cuộc họp với đại diện lãnh đạo trường/khoa và các bộ phận chức năng có liên quan đến chương trình.

Mục đích của cuộc họp là:

- Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ cho nhà trường biết
- Đảm bảo nhà trường hiểu rõ các kết quả đánh giá
- Tạo cơ hội để nhà trường cung cấp thêm thông tin cho các vấn đề còn chưa rõ

- Kết luận về đợt đánh giá.

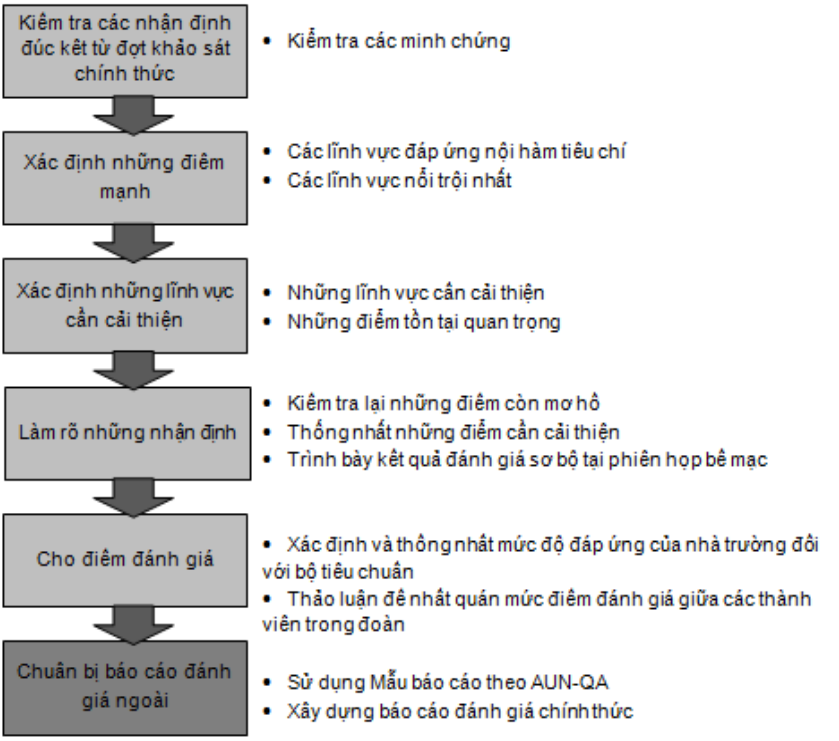
Cuộc họp này là một phần của giai đoạn kiểm tra, góp phần giúp đánh giá viên chuẩn bị báo cáo đánh giá một cách khách quan và phù hợp với thực tế. Nó giúp cho đánh giá viên và trường/khoa có cơ hội làm sáng tỏ những nghi vấn và hiểu rõ hơn về các quy trình ĐBCL và mức độ đáp ứng của nhà trường đối với các các tiêu chuẩn AUN-QA. Nó cũng giúp xác định và đi đến sự đồng thuận về các lĩnh vực cần cải tiến, đồng thời tạo động lực thúc đẩy nhà trường cải tiến hệ thống ĐBCL. Các thông tin trao đổi qua lại hai chiều trong Giai đoạn Kiểm tra sẽ giúp nhà trường dễ tiếp nhận những nhận định của đoàn đánh giá hơn và giúp xây dựng mối quan hệ gần gũi, bền vững giữa đánh giá viên và nhà trường.

Báo cáo đánh giá ngoài

Mục tiêu của bản báo cáo đánh giá ngoài là:

- Trình bày kết quả đánh giá dựa trên hướng dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA
- Các điểm mạnh của trường/khoa/CTĐT
- Các lĩnh vực cần cải thiện.

Hình 3.6 mô tả các bước chuẩn bị cho báo cáo đánh giá:



Hình 3.6–Các bước xây dựng báo cáo đánh giá

Để chuẩn bị một bản báo cáo đáng tin cậy và khách quan, đoàn đánh giá phải xác minh những minh chứng thu thập được và phải thống nhất về những điểm mạnh và điểm yếu của các hoạt động ĐBCL tại trường. Tiếp theo là xác định "độ chênh" giữa thực tiễn hoạt động của trường/khoa so với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA và đưa ra khuyến nghị về những mặt cần cải thiện. Dựa trên những nhận định đúc kết sau đánh giá, đoàn đánh giá phải xác định và đồng thuận về kết quả đánh giá cũng như mức độ đáp ứng của chương trình đối với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nếu có bất đồng, cần giải quyết thông qua những minh chứng thực tế và khách quan; đối sánh với những thực tiễn tốt nhất. Cần cân bằng điểm số của các tiêu chí có cùng vấn đề để đảm bảo được tính nhất quán của kết quả đánh giá.

Thang điểm 7 được sử dụng trong hoạt động đánh giá chất lượng theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nó là công cụ giúp cho trường đại học và các đánh giá viên xác lập điểm đánh giá và xác định mức độ đáp ứng của nhà trường đối với các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Thang đo 7 điểm được mô tả dưới đây:

Mức điểm	Mô tả
1	**Hoàn toàn không đầy đủ, cần cải tiến ngay** Hoạt động ĐBCL được triển khai không đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí. Không có kế hoạch, tài liệu, minh chứng hay kết quả có sẵn. Cần thực hiện ngay các hoạt động cải tiến.
2	**Không đầy đủ và cần cải tiến** Hoạt động ĐBCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí mới được triển khai ở bước lập kế hoạch hoặc chưa đầy đủ, cần phải cải tiến nhiều. Có rất ít tài liệu, minh chứng về hoạt động này. Thành quả của hoạt động ĐBCL còn hạn chế.
3	**Không đầy đủ nhưng chỉ cần cải tiến nhỏ** Hoạt động ĐBCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/ tiêu chí đã được hoạch định và triển khai, tuy nhiên cần có những cải tiến nhỏ để có thể đáp ứng đầy đủ yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí. Có các văn bản liên quan đến hoạt động nhưng chưa có minh chứng rõ ràng về việc áp dụng hiệu quả các văn bản đó. Thành quả của hoạt động ĐBCL chưa nhiều hoặc chưa nhất quán.
4	**Đầy đủ như mong đợi (đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn AUN-QA)** Hoạt động ĐBCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí được triển khai đầy đủ và có đủ minh chứng về việc triển khai. Thành quả của hoạt động ĐBCL nhất quán và phù hợp với mong đợi.
5	**Tốt hơn mong đợi (vượt yêu cầu của tiêu chuẩn AUN-QA)**

	Hoạt động ĐBCL được triển khai tốt hơn so với yêu cầu của tiêu chuẩn/ tiêu chí. Minh chứng cho thấy hoạt động được triển khai một cách hiệu quả. Hoạt động ĐBCL đạt kết quả tốt và có xu hướng tiếp tục đi lên.
6	**Hình mẫu về chất lượng** Hoạt động ĐBCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí được coi là hình mẫu về chất lượng. Minh chứng cho thấy hoạt động này được triển khai hiệu quả. Hoạt động ĐBCL đạt kết quả rất tốt và có xu hướng tiếp tục đi lên.
7	**Xuất sắc (hàng đầu thế giới, đẳng cấp quốc tế)** Hoạt động ĐBCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí được đánh giá xuất sắc hoặc đạt chuẩn quốc tế. Minh chứng cho thấy hoạt động này được triển khai một cách sáng tạo. Hoạt động ĐBCL đạt kết quả xuất sắc và có xu hướng cải tiến vượt trội.

Nên làm tròn số khi đánh giá mức điểm đạt được của các tiêu chí và tiêu chuẩn.

Điểm đánh giá tổng kết được tính dựa trên điểm trung bình của 11 tiêu chuẩn và làm tròn đến một số thập phân.

Trước khi trình bày kết quả đánh giá sơ bộ với đại diện lãnh đạo nhà trường, đoàn đánh giá cần làm rõ các nghi vấn và thống nhất các lĩnh vực cần cải tiến với các cán bộ chủ chốt của khoa hay bộ môn được đánh giá. Báo cáo không nên mang tính phán xét. Các nhận định của đoàn cần có căn cứ và chỉ ra tầm quan trọng của quy trình hay việc triển khai. Sử dụng Phụ lục D - mẫu trình bày kết quả đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA để chuẩn bị báo cáo đánh giá.

Khi viết báo cáo phản hồi, đánh giá viên thực hiện theo các hướng dẫn sau đây:

- Thông tin phản hồi cần:

- Khách quan;

- Dựa trên minh chứng;

- Mang tính khuyến nghị;
- Một phần của quá trình "học hỏi".

- Thông tin phản hồi không được:

- Chế nhạo;
- Manh tính chất “mệnh lệnh”;
- Không ghi nhận những nỗ lực chung của khoa/trường;
- Bỏ qua các thành quả đạt được.

Nội dung phản hồi tốt góp phần quyết định tính hiệu quả của đợt đánh giá. Nó giúp nhà trường nhận ra được mức độ đáp ứng của đơn vị đối với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA.

Đây cũng là thông tin phản hồi về các lĩnh vực cần cải thiện cho nhà trường. Để phản hồi thông tin một cách hiệu quả, đánh giá viên cần:

- Sử dụng câu chữ rõ ràng, đơn giản, đúng ngữ pháp và đầy đủ. Điều này giúp tiết kiệm thời gian để hiểu rõ vấn đề.
- Tránh sử dụng những thuật ngữ hoặc từ viết tắt.
- Mang tính định hướng: Sử dụng giọng văn tích cực. Các nhận định và khuyến nghị về lĩnh vực cần cải tiến cần được trình bày cụ thể và ứng với nội hàm tiêu chuẩn/tiêu chí.
- Không sử dụng câu mệnh lệnh. Nêu rõ kết quả quan sát và đánh giá.

Phiên họp bế mạc thường được điều hành bởi trưởng đoàn đánh giá. Dưới đây là một ví dụ về phát biểu của trưởng đoàn trong phiên bế mạc:

"Kính thưa quý Thầy/Cô, thay mặt đoàn đánh giá, tôi muốn gửi lời cảm ơn tới quý trường và đội ngũ cán bộ, GV của trường về sự hiếu khách và những hỗ trợ mà quý vị đã dành cho chúng tôi trong suốt thời gian đánh giá. Chúng tôi rất thích bầu không khí làm việc thân thiện trong thời gian vừa qua.

Trước tiên, tôi xin nhắc lại hoạt động đánh giá này được thực hiện

dựa trên các hướng dẫn và bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Hoạt động đánh giá được thực hiện dựa trên kế hoạch đã được xác lập trước, trong đó bao gồm việc xem xét một số hoạt động mang tính đại diện của nhà trường theo hướng dẫn đánh giá chất lượng của AUN-QA. Được sự đồng ý của quý vị, tôi xin trình bày kết quả đánh giá sơ bộ và những nhận định của đoàn.

Báo cáo đánh giá ngoài sẽ được Ban thư ký AUN gửi đến quý trường sau."

3.6.4 Giai đoạn cải tiến (Act)

Giai đoạn cải tiến bao gồm việc chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài và phản hồi. Báo cáo đánh giá ngoài gồm bản tóm tắt và bản kết quả đánh giá chi tiết (xem Phụ lục D). Mẫu báo cáo đánh giá tham khảo được trình bày trong Phụ lục E. Báo cáo tóm tắt được trình bày như ví dụ sau:

Báo cáo này được xây dựng dựa trên thông tin cung cấp trong báo cáo TĐG, các minh chứng, tham quan cơ sở vật chất và phỏng vấn các đối tượng liên quan bao gồm GV và cán bộ hỗ trợ, SV, cựu SV và nhà tuyển dụng. Khi nghiên cứu báo cáo này cần kết hợp với kết quả đánh giá sơ bộ (bao gồm các điểm mạnh và điểm cần cải thiện) được trình bày tại phiên bế mạc của đợt đánh giá.

Kết quả đánh giá dựa trên Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình của AUN-QA với 11 tiêu chuẩn và mỗi tiêu chí được đánh giá theo thang 7 điểm. Kết quả đánh giá được tóm tắt như sau:

Tiêu chuẩn	Điểm
1. Kết quả học tập mong đợi	4
2. Mô tả chương trình	5
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	4
4. Phương thức dạy và học	5
5. Kiểm tra, đánh giá SV	5
6.Chất lượng GV	5
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	4
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	5

9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	4
10. Nâng cao chất lượng	4
11. Đầu ra	5
Điểm trung bình	4.5

Dựa trên kết quả đánh giá, chương trình cử nhân XXX đã đáp ứng yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nhìn chung, hoạt động ĐBCL của chương trình nằm trong khoảng "đầy đủ như mong đợi" và "tốt hơn mong đợi".

Sau khi đoàn đánh giá hoàn thành công việc và gửi bản kết quả đánh giá đến Ban thư ký AUN, Ban thư ký AUN sẽ chuyển báo cáo này cùng một bản lấy ý kiến phản hồi (Phụ lục F) đến đơn vị được đánh giá. Thông tin trong bản ý kiến phản hồi được sử dụng để cải tiến hoạt động đánh giá.

4. Các phụ lục

Phụ lục A – Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA

Phụ lục B – Mẫu kế hoạch đánh giá cấp chương trình

Phụ lục C – Ví dụ cho kế hoạch đánh giá cấp chương trình

Phụ lục D – Mẫu trình bày kết quả đánh giá cấp chương trình

Phụ lục E – Ví dụ về báo cáo đánh giá chất lượng cấp chương trình

Phụ lục F – Mẫu lấy ý kiến phản hồi về hoạt động đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA

Phụ lục A

DANH MỤC CÁC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH THEO AUN-QA

Tiêu chuẩn		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1	**Kết quả học tập mong đợi**							
1.1	Kết quả học tập mong đợi được xây dựng rõ ràng, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường [1,2]							
1.2	Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả đầu ra chuyên ngành và đầu ra tổng quát (kỹ năng mềm) [3]							
1.3	Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan [4]							
Đánh giá chung								
2	**Mô tả chương trình**							
2.1	Thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT đầy đủ và cập nhật [1,2]							
2.2	Thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học đầy đủ và cập nhật [1,2]							
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 [1,2]							
Đánh giá chung								
3	**Cấu trúc và nội dung chương trình**							
3.1	CTĐT được thiết kế dựa trên nguyên tắc đảm bảo "tương							

	thích có định hướng" với kết quả học tập mong đợi [1]							
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 [2]							
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 [3,4,5,6]							
Đánh giá chung								
4	**Phương thức dạy và học**							
4.1	Triết lý giáo dục được trình bày rõ ràng và phổ biến đến tất cả các bên liên quan [1]							
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 [2,3,4,5]							
4.3	Hoạt động dạy và học thúc đẩy học tập suốt đời [6]							
Đánh giá chung								
5	**Đánh giá SV**							
5.1	Hoạt động kiểm tra đánh giá SV tương thích với các kết quả học tập mong đợi [1,2]							
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 [4,5]							
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 [6,7]							
5.4	Thông tin phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá được gửi kịp thời và giúp cải thiện chất lượng học tập [3]							
5.5	Có quy trình khiếu nạivề kết quả kiểm tra, đánh giá hợp lý để SV dễ dàng tiếp cận [8]							
Đánh giá chung								
6	**Chất lượng GV**							
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) để đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng [1]							
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 [2]							
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 [4,5,6,7]							
6.4	Năng lực của GV được xác định rõ và được đánh giá [3]							
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 [8]							
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 [9]							
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 [10]							
Đánh giá chung								
7	**Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ**							
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 [1]							
7.2	Tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc được xác định rõ và phổ biến rộng rãi							

	[2]							
7.3	Năng lực của cán bộ hỗ trợ được xác định rõ và đánh giá [3]							
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 [4]							
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 [5]							
Đánh giá chung								
8	**Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV**							
8.1	Chính sách và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến và cập nhật [1]							
8.2	Các phương pháp và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ và được đánh giá [2]							
8.3	Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học và tải trọng học tập của SV [3]							
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 [4]							
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 [5]							
Đánh giá chung								
9	**Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị**							
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 [1]							
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 [3, 4]							
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 [1,2]							
9.4	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng phục vụ học trực tuyến) được trang bị đầy đủ và cập nhật để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu [1,5,6]							
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 [7]							

Đánh giá chung								
10	**Nâng cao chất lượng**							
10.1	Nhu cầu và thông tin phản hồi của các bên liên quan được sử dụng để phục vụ cho hoạt động thiết kế và phát triển CTĐT [1]							
10.2	Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT được xây dựng, đánh giá và cải tiến chất lượng [2]							
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 [3]							
10.4	Các thành quả nghiên cứu được sử dụng để nâng cao chất lượng hoạt động dạy và học [4]							
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 SV) được đánh giá và cải tiến chất lượng [5]							
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 [6]							
Đánh giá chung								
11	**Đầu ra**							

11.1	Tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [1]							
	Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [1]							
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 [1]							
11.4	Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu khoa học của SVđược quy định rõ, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [2]							
11.5	Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [3]							
Đánh giá chung								
	Điểm trung bình							

Điểm đánh giá tiêu chuẩn, tiêu chí được làm tròn số. Điểm trung bình có thể sử dụng 01 số thập phân.

Phụ lục B

ASEAN University Network

MẪU KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Đợt đánh giá lần thứ:	Ngày đánh giá:
Tên chương trình:	
Tên trường đại học:	
Tên khoa:	
Tên đại diện lãnh đạo khoa:	Email:
Danh sách các đánh giá viên:	

Tiêu chuẩn		Điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn (cần làm rõ, kiểm tra)	Các minh chứng được xem xét	Điểm cần cải thiện
1. Kết quả học tập mong đợi	1.1. Kết quả học tập mong đợi được xây dựng rõ ràng, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường [1,2]				
1. Kết quả học tập mong đợi	1.2. Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả đầu ra chuyên ngành và đầu ra tổng quát (kỹ năng mềm) [3]				
1. Kết quả học tập mong đợi	1.3. Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan [4]				
2. Mô tả chương trình	2.1. Thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT đầy đủ và cập nhật [1,2]				
2. Mô tả chương trình	2.2. Thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học đầy đủ và cập nhật [1,2]				
2. Mô tả chương trình	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 [1,2]				
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	3.1. CTĐT được thiết kế dựa trên nguyên tắc đảm bảo "tương thích có định hướng" với kết quả học				

	tập mong đợi [1]				
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	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 [2]				
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	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 [3,4,5,6]				
4. Phương thức dạy và học	4.1. Triết lý giáo dục được trình bày rõ ràng và phổ biến đến tất cả các bên liên quan [1]				
4. Phương thức dạy và học	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 [2,3,4,5]				
4. Phương thức dạy và học	4.3. Hoạt động dạy và học thúc đẩy học tập suốt đời [6]				
5. Đánh giá SV	5.1. Hoạt động kiểm tra đánh giá SV tương thích với các kết quả học tập mong đợi [1,2]				
5. Đánh giá SV	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 [4,5]				
5. Đánh giá SV	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 [6,7]				
5. Đánh giá SV	5.4. Thông tin phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá được gửi kịp thời và giúp cải thiện chất lượng học tập [3]				
5. Đánh giá SV	5.5. Có quy trình khiếu nại về kết quả kiểm tra, đánh giá hợp lý để SVdễ dàng tiếp cận [8]				
6. Chất lượng GV	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) để đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng [1]				
6. Chất lượng GV	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 [2]				
6. Chất lượng GV	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 [4,5,6,7]				
6. Chất lượng GV	6.4. Năng lực của GV được xác định rõ và được đánh giá [3]				
6. Chất lượng GV	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 [8]				
6. Chất lượng GV	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 [9]				
6. Chất lượng GV	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 [10]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	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 [1]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	7.2. Tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc được xác định rõ và phổ biến rộng rãi [2]				
7. Chất lượng đội	7.3. Năng lực của cán bộ hỗ trợ được xác định rõ				

ngũ cán bộ hỗ trợ	và đánh giá [3]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	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 [4]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	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 [5]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	8.1. Chính sách và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến và cập nhật [1]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	8.2. Các phương pháp và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ và được đánh giá [2]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	8.3. Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học và tải trọng học tập của SV [3]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	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 [4]				

8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	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 [5]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [1]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [3,4]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [1,2]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [1,5,6]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [7]				
10. Nâng cao chất lượng	10.1. Nhu cầu và thông tin phản hồi của các bên liên quan được sử dụng để phục vụ cho hoạt động thiết kế và phát triển CTĐT [1]				

10. Nâng cao chất lượng	10.2. Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT được xây dựng, đánh giá và cải tiến chất lượng [2]				
10. Nâng cao chất lượng	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 [3]				
10. Nâng cao chất lượng	10.4. Các thành quả nghiên cứu được sử dụng để nâng cao chất lượng hoạt động dạy và học [4]				
10. Nâng cao chất lượng	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 SV) được đánh giá và cải tiến chất lượng [5]				
10. Nâng cao chất lượng	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 [6]				
11. Đầu ra	11.1. Tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [1]				
11. Đầu ra	11.2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [1]				
11. Đầu ra	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 [1]				

11. Đầu ra	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 [2]				
11. Đầu ra	11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [3]				

Phụ lục C

VÍ DỤ VỀ KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Tên đợt đánh giá: **99th Assessment at AUN University**	Ngày đánh giá: **1 – 3/8/2015**
Tên chương trình được đánh giá: **Bachelor Degree in Manufacturing Engineering**	
Tên trường đại học: **AUN University**	
Tên khoa: **Faculty of Engineering**	
Tên đại diện lãnh đạo khoa: **Dr Ali Ahmad/Trưởng khoa**	Email: **ahmad@aun.com**
Danh sách các đánh giá viên: **TS Tommy Lee, University of SEA; TS Amir Hamzeh, University of Northeast**	

Tiêu chuẩn		Điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn (cần làm rõ/kiểm tra)	Các minh chứng được xem xét	Điểm cần cải thiện
1. Kết quả học tập mong đợi	1.1. Kết quả học tập mong đợi được xây dựng rõ ràng, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường [1,2]	Kết quả học tập mong đợi đáp ứng được yêu cầu của Hội đồng kiểm định quốc gia, có tham khảo yêu cầu của ABET và các chương trình của các trường đại học lớn tại Mỹ, Anh, Úc và Singapore Kết quả học tập mong đợi được điều chỉnh 4 năm một lần và lần điều chỉnh mới nhất là vào năm 2014; được xây dựng phù hợp với nhu cầu của quốc gia, khu vực và xu thế phát triển của lĩnh vực trên thế giới đúng như yêu cầu đặt ra trong sứ mạng của khoa.	Nhà trường sử dụng hệ thống phân loại các cấp độ nào để xây dựng kết quả học tập mong đợi?	- Bản mô tả CTĐT - Trang điện tử của trường và khoa - Các biên bản và tài liệu về rà soát chương trình.	

1. Kết quả học tập mong đợi	1.2. Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả đầu ra chuyên ngành và đầu ra tổng quát (kỹ năng mềm) [3]	Kết quả học tập mong đợi được xây dựng tích hợp giữa các kỹ năng và kiến thức tổng quát cũng như chuyên ngành. Nhà trường có xây dựng ma trận các năng lực và trình bày trong CTĐT mới năm 2014.	Làm thế nào để các kết quả học tập mong đợi của nhóm kiến thức tổng quát đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng?	- Bản mô tả CTĐT - Trang điện tử của trường và khoa - Các biên bản và tài liệu về rà soát chương trình.	
1. Kết quả học tập mong đợi	1.3. Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan [4]	Các ý kiến đóng góp của các bên liên quan (trong cuộc họp ngày 28/8/2013) được tổng hợp và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi trình bày trong CTĐT mới năm 2014.	Thông tin về nhu cầu của các bên liên quan được thu thập như thế nào?	- Các phiếu khảo sát và báo cáo theo dõi - Các biên bản và tài liệu về rà soát chương trình.	
2. Mô tả chương trình	2.1. Thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT đầy đủ và cập nhật [1,2]				

Phụ lục D

ASEAN University Network

MẪU TRÌNH BÀY KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NGOÀI CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Đợt đánh giá lần thứ:	Ngày đánh giá:
Tên chương trình được đánh giá:	
Tên trường đại học:	
Tên khoa:	
Tên đại diện lãnh đạo khoa:	Email:
Danh sách các đánh giá viên:	

Tóm tắt báo cáo

Báo cáo này dựa trên những thông tin được cung cấp trong báo cáo TĐG,các minh chứng, tham quan cơ sở vật chất và phỏng vấn đại diện các bên liên quan bao gồm đội ngũ GV, đội ngũ cán bộ hỗ trợ, cựu SV và nhà tuyển dụng. Báo cáo này cần phải được kết hợp với các kết quả đánh giá sơ bộ bao gồm các điểm mạnh và điểm yếu đã được đoàn đánh giá nhấn mạnh tại phiên bế mạc.

Đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA bao gồm 11 tiêu chuẩn và mỗi tiêu chí được đánh giá trên thang điểm 7 điểm. Tóm tắt kết quả đánh giá được trình bày như sau:

Tiêu chuẩn	**Điểm**
1. Kết quả học tập mong đợi	
2. Mô tả chương trình	
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	
4. Phương thức dạy và học	
5. 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	
Điểm trung bình	

Dựa trên các kết quả đánh giá, Chương trình ABC đã đáp ứng yêu cầu của AUN. Tổng quan hoạt động ĐBCL của chương trình ở mức "_____".

Tiêu chuẩn		**Điểm mạnh**	**Điểm cần cải thiện**	**Điểm (1 – 7)**	**Điểm tổng**
1. Kết quả học tập mong đợi	1.1. Kết quả học tập mong đợi được xây dựng rõ ràng, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường [1,2]				
1. Kết quả học tập mong đợi	1.2. Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả đầu ra chuyên ngành và đầu ra tổng quát (kỹ năng mềm) [3]				
1. Kết quả học tập mong đợi	1.3. Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan [4]				
2. Mô tả chương trình	2.1. Thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT đầy đủ và cập nhật [1,2]				
2. Mô tả chương trình	2.2. Thông tin cung cấp trong bản mô tả môn học đầy đủ và cập nhật [1,2]				
2. Mô tả chương trình	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 [1,2]				
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	3.1. CTĐT được thiết kế dựa trên nguyên tắc đảm bảo "tương thích có định hướng" với kết quả học tập mong đợi [1]				
3. Cấu trúc và nội	3.2. Mức độ đóng góp của mỗi môn học vào việc đạt được kết				

dung chương trình	quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng [2]				
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	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 [3,4,5,6]				
4. Phương thức dạy và học	4.1. Triết lý giáo dục được trình bày rõ ràng và phổ biến đến tất cả các bên liên quan [1]				
4. Phương thức dạy và học	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 [2,3,4,5]				
4. Phương thức dạy và học	4.3. Hoạt động dạy và học thúc đẩy học tập suốt đời [6]				
5. Đánh giá SV	5.1. Hoạt động kiểm tra đánh giá SV tương thích với các kết quả học tập mong đợi [1,2]				
5. Đánh giá SV	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 [4,5]				
5. Đánh giá SV	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 [6,7]				
5. Đánh giá SV	5.4. Thông tin phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá được gửi				

	kịp thời và giúp cải thiện chất lượng học tập [3]				
5. Đánh giá SV	5.5. Có quy trình khiếu nại về kết quả kiểm tra, đánh giá hợp lý để SVdễ dàng tiếp cận [8]				
6. Chất lượng GV	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) để đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng [1]				
6. Chất lượng GV	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 [2]				
6. Chất lượng GV	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 [4,5,6,7]				
6. Chất lượng GV	6.4. Năng lực của GV được xác định rõ và được đánh giá [3]				
6. Chất lượng GV	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 [8]				
6. Chất lượng GV	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 [9]				

6. Chất lượng GV	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 [10]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	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 [1]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	7.2. Tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm và nâng bậc được xác định rõ và phổ biến rộng rãi [2]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	7.3. Năng lực của cán bộ hỗ trợ được xác định rõ và đánh giá [3]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	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 [4]				
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	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 [5]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	8.1. Chính sách và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến và cập nhật [1]				

8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	8.2. Các phương pháp và tiêu chí tuyển sinh được xác định rõ và được đánh giá [2]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	8.3. Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học và tải trọng học tập của SV [3]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	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 [4]				
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	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 [5]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [1]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [3,4]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [1,2]				
9. Cơ sở hạ tầng và	9.4. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng phục				

trang thiết bị	vụ học trực truyến) được trang bị đầy đủ và cập nhật để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu [1,5,6]				
9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	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 [7]				
10. Nâng cao chất lượng	10.1. Nhu cầu và thông tin phản hồi của các bên liên quan được sử dụng để phục vụ cho hoạt động thiết kế và phát triển CTĐT [1]				
10. Nâng cao chất lượng	10.2. Quy trình thiết kế và phát triển CTĐT được xây dựng, đánh giá và cải tiến chất lượng [2]				
10. Nâng cao chất lượng	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 [3]				
10. Nâng cao chất lượng	10.4. Các thành quả nghiên cứu được sử dụng để nâng cao chất lượng hoạt động dạy và học [4]				
10. Nâng cao chất lượng	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 SV) được đánh giá và cải tiến chất lượng [5]				
10. Nâng cao chất lượng	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 [6]				

11. Đầu ra	11.1. Tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [1]				
11. Đầu ra	11.2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng[1]				
11. Đầu ra	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 [1]				
11. Đầu ra	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 [2]				
11. Đầu ra	11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác định, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng [3]				
Điểm trung bình					

Phụ lục E

VÍ DỤ VỀ BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Tên đợt đánh giá: **99th Assessment at AUN University**	
Tên chương trình được đánh giá: **Bachelor Degree in Manufacturing Engineering**	
Tên trường đại học: **AUN University**	
Tên khoa: **Faculty of Engineering**	
Tên đại diện lãnh đạo khoa: **Dr Ali Ahmad/Trưởng khoa**	Email: **ahmad@aun.com**
Danh sách các đánh giá viên: **TS Tommy Lee, University of SEA; TS Amir Hamzeh, University of Northeast**	

Tóm tắt báo cáo

Báo cáo này dựa trên những thông tin được cung cấp trong báo cáo TĐG,các minh chứng, tham quan cơ sở vật chất và phỏng vấn đại diện các bên liên quan bao gồm đội ngũ GV, đội ngũ cán bộ hỗ trợ, cựu SV và nhà tuyển dụng. Báo cáo này cần phải được kết hợp với các kết quả đánh giá sơ bộ bao gồm các điểm mạnh và điểm yếu đã được đoàn đánh giá nhấn mạnh tại phiên bế mạc.

Đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA bao gồm 11 tiêu chuẩn và mỗi tiêu chí được đánh giá trên thangđiểm 7 điểm. Tóm tắt kết quả đánh giá được trình bày như sau:

Tiêu chuẩn	**Điểm**
1. Kết quả học tập mong đợi	4
2. Mô tả chương trình	5
3. Cấu trúc và nội dung chương trình	4
4. Phương thức dạy và học	5
5. Đánh giá SV	5
6.Chất lượng GV	5
7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	4
8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	5

9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	4
10. Nâng cao chất lượng	4
11. Đầu ra	5
Điểm trung bình	**4.5**

Dựa trên các kết quả đánh giá, Chương trình cử nhân XXX đã đáp ứng yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Tổng quan hoạt động ĐBCL của chương nằm trong khoảng "đầy đủ như mong đợi" và "tốt hơn so với mong đợi".

Tiêu chuẩn		Điểm mạnh	Điểm cần cải thiện	Điểm (1 – 7)	Tổng điểm
1. Kết quả học tập mong đợi	1.1. Kết quả học tập mong đợi được xây dựng rõ ràng, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường [1,2]	Kết quả học tập mong đợi đáp ứng được yêu cầu của Hội đồng kiểm định quốc gia cũng như yêu cầu của ABET và tương ứng với với tiêu chuẩn của các trường đại học lớn tại Mỹ, Anh, Úc và Singapore Kết quả học tập dự được điều chỉnh 4 năm một lần và lần điều chỉnh mới nhất là vào năm 2014. Được xây dựng phù hợp với nhu cầu và xu thể phát triển của lĩnh vực trong khu vực và thế giới, được tích hợp trong tuyên bố sứ mạng của khoa và trường.	Kết quả học tập mong đợi cần được xây dựng dựa trên một mô hình giáo dục và tuân thủ các nguyên tắc cơ bản trong việc xây dựng kết quả học tập mong đợi.	4	4
1. Kết quả học tập mong đợi	1.2. Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả đầu ra chuyên ngành và đầu ra tổng quát (kỹ năng mềm) [3]	Kết quả học tập mong đợi được thiết lập và tích hợp vào các kỹ năng và kiến thức tổng quát cũng như chuyên ngành thông qua hệ thống ma trận năng lực được đề cập trong CTĐT mới năm 2014.	Chưa thấy được sự đóng góp của các môn học cốt lõi và các môn tự chọn vào việc đạt được các chuẩn đầu ra cơ bản của chương trình (chuẩn đầu ra số 6, 7, 8 và 9) như trong bảng ma trận chương	4	

			trình.		
1. Kết quả học tập mong đợi	1.3. Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ ràng yêu cầu của các bên liên quan [4]	Các ý kiến đóng góp của các bên liên quan (trong cuộc họp ngày28/8/2013) được ghi nhận và phản ảnh trong kết quả học tập mong đợi được công bố trong CTĐT mới năm 2014.		4	
2. Mô tả chương trình	2.1. Thông tin cung cấp trong bản mô tả CTĐT đầy đủ và cập nhật [1,2]				

Phụ lục F

ASEAN University Network

MẪU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH THEO AUN-QA

Đợt đánh giá lần thứ:	Ngày đánh giá:
Tên trường đại học:	Tên khoa:
Tên đại diện lãnh đạo khoa:	Email:
Tên chương trình:	
Danh sách các đánh giá viên:	
Phản hồi về hoạt động chuẩn bị báo cáo TĐG (diễn giải tiêu chí, viết báo cáo TĐG, thu thập minh chứng và các vấn đề khác khi chuẩn bị báo cáo TĐG)	
Phản hồi về quy trình đánh giá (quy trình: chuẩn bị trước khi đánh giá, đánh giá thực tế và các kết quả đánh giá cuối cùng và bài trình bày tóm tắt; Hoạt động đánh giá: tính khách quan, độc lập, đánh giá dựa trên minh chứng; Chương trình: lịch trình, các hoạt động, thời gian)	
Phản hồi về tính hữu ích của báo cáo kết quả đánh giá (sự cải tiến, lập kế hoạch, mục đích đối sánh)	
Các đề nghị và góp ý để nâng cao chất lượng hoạt động đánh giá theo AUN-QA	