**CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG**

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại TC** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |  |
| **Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo** |  |
| ***TC 1.1.*** Mục tiêu củachương trình đào tạođược xác định rõràng, phù hợp với sứmạng và tầm nhìn củacơ sở giáo dục đạihọc, phù hợp với mụctiêu của giáo dục đạihọc quy định tại Luậtgiáo dục đại học. | ĐT | 1. Mục tiêu của chương trìnhđào tạo (CTĐT) được xácđịnh rõ ràng.2. Mục tiêu của CTĐT phùhợp với sứ mạng và tầm nhìncủa cơ sở giáo dục (CSGD).3. Mục tiêu của CTĐT phùhợp với mục tiêu của giáo dụcđại học quy định tại Luật giáodục đại học hiện hành. | 1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng.2. Mục tiêu của CTĐT phải hướng đến đạt được sứ mạng và tầm nhìnđã được thể hiện trong các văn bảnchính thức của CSGD.3. CTĐT có mục tiêu phù hợp vớimục tiêu của giáo dục đại học quyđịnh tại Luật Giáo dục đại học.4. Mục tiêu của CTĐT phản ánhđược nhu cầu của thị trường laođộng. | - Văn bản chính thức phát biểu về tầmnhìn, sứ mạng của CSGD\*. Chưa có bản có dấu (bản chính thức?????) - chỉ tham khảo trên mạng thì không có dấu- Quyết định ban hành CTĐT\*. quyết định năm 2017) còn năm 2012 chưa có- Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần\*. (Khoa không có bản có dấu của trường, không có đề cương của các học phần ngoài khoa và bản có đủ chữ ký và có dấu)- Ma trận các kỹ năng\*. (bổ sung mình chứng)- Tài liệu khảo sát về nhu cầu của thịtrường lao động liên quan đến CTĐT trong vòng 5 năm tính đến thời điểm đánh giá\*. (Lấy số liệu hiện tại của khóa 47,48,49 được không?)- Biên bản họp lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan về CTĐT\*. (Hồi cố biên bản đã nộp phòng khảo thí cho kiểm định chất lượng vừa rồi của trường)- Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa (trên webste và trên trang fanpage của khoa, trang khoa T thân yêu)- Các báo cáo kết quả kiểm định chất lượng giáo dục (KĐCLGD) của CTĐT (nếu có) và đối sánh. (Hỏi Khảo thí cái này là gì, đã có không từ trước vì khoa cũng đã tự đánh giá CTĐT) |  |
| ***TC 1.2.*** Chuẩn đầu racủa chương trình đàotạo được xác định rõràng, bao quát đượccả các yêu cầu chungvà yêu cầu chuyênbiệt mà người học cầnđạt được sau khi hoànthành chương trìnhđào tạo. | ĐT | 1. Chuẩn đầu ra (CĐR) củaCTĐT được xác định rõ ràng.2. CĐR của CTĐT bao quátđược cả các yêu cầu chung vàyêu cầu chuyên biệt mà ngườihọc cần đạt được sau khi hoànthành CTĐT. | 1. CĐR của CTĐT phải được xácđịnh rõ ràng, súc tích, phản ánh đượcmục tiêu của CTĐT.2. CĐR của CTĐT nêu cụ thể kiếnthức, kỹ năng, mức tự chủ và tráchnhiệm đối với người học tốt nghiệpvà triển vọng việc làm trong tươnglai.3. CĐR của CTĐT phải đo lườngvà đánh giá được. | - Văn bản chính thức phát biểu về tầmnhìn, sứ mạng của CSGD\*. (Nhưtrên)- Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần\*.(Nhưtrên)- Tài liệu quảng bá, các bản tin về khoá học. (Phải hồi cố và bổ sung)- Ma trận các kỹ năng\*. (Nhưtrên)- Khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT\*. (Nhưtrên) |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  |  | * Biên bản họp lấy ý kiến của các bên liên quan về CTĐT\*. (Nhưtrên)
* Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa. (Nhưtrên)
* Các báo cáo kết quả KĐCLGD và đối sánh.
* Thông tin thu được qua phỏng vấn giảng viên, người học. (Yêu cầu phỏng vấn về các nội dung gì? Đề nghị Khảo thí cho biết thông tin)
 |
| ***TC 1.3.*** Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai | ĐT | 1. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan.
2. CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh.
3. CĐR của CTĐT được công bố công khai*.*
 | 1. CĐR của CTĐT được xây dựng phải có sự tham gia và đóng góp ý kiến của các bên liên quan đặc biệt là nhà sử dụng lao động.
2. CĐR của CTĐT được rà soát, điều chỉnh ít nhất 2 năm 1 lần.
3. CĐR của CTĐT được công bố công khai, rộng rãi bằng các hình thức và phương tiện khác nhau.
 | * Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần\*. (Nhưtrên)
* Tài liệu quảng bá, các bản tin về CTĐT (tìm kiến trên website và trên trang fanpage, trên catalo của trường, còn thiếu thì phải bổ sung).
* Ma trận các kỹ năng\*. (Nhưtrên)
* Khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT\*. (Yêu cầu phỏng vấn về các nội dung gì? Đề nghị Khảo thí cho biết thông tin, và tần số)
* Biên bản họp/bản góp ý của các bên liên quan\*. (Yêu cầu phỏng vấn về các nội dung gì? Đề nghị Khảo thí cho biết thông tin, và tần số)
* Trang thông tin điện tử của CSGD/ khoa\*. (tìm các đường link và trích đườngg link, còn thiếu thì phải hồi cố)
* Các báo cáo kết quả KĐCLGD (nếu có) và đối sánh. (Báo cáo này như thế nào – Khỏa thí cung cấp thông tin – đơn vị liên quan sẽ hồi cố)
* Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CĐR của CTĐT\*. (Hội đồng khoa hồi cố, các bản sửa là có, nhưng biên bản chưa có)
* Kết quả xếp loại tốt nghiệp của người học CTĐT trong 5 năm gần nhất. ( năm 2014,2015,2016,2017,2018)
* Thông tin thu được qua phỏng vấn giảng viên, người học, cựu người học, nhà sử dụng lao động. (cái này sử dụng các mính chứng đã nộp cho kiểm định của trường được không?)
 |
| **Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả chương trình đào tạo** |
| ***TC 2.1.*** Bản mô tả chương trình đào tạo đầy đủ thông tin và cập nhật. | ĐT | 1. Bản mô tả CTĐT có đầy đủ thông tin.
2. Bản mô tả CTĐT được cập nhật.
 | 1. Bản mô tả CTĐT phải có đủ các nội dung, bao gồm: tóm tắt mục tiêu đào tạo; CĐR; cấu trúc khoá học; nội dung, phương pháp và hoạt động đàotạo; ma trận thể hiện sự đóng góp của | * Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần bao gồm các phiên bản cũ và mới nhất\*.
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá về CTĐT, môn học, bản tin.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | các học phần vào việc đạt CĐR của chương trình; các bản mô tả môn học/học phần.1. Bản mô tả CTĐT có đầy đủ các thông tin, bao gồm: tên CSGD/cơ sở cấp bằng; cơ sở đào tạo (nếu không phải cơ sở cấp bằng); thông tin chi tiết về các chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục được cấp bởi tổ chức KĐCLGD hay cơ quan có thẩm quyền (nếu có); tên gọi của văn bằng; tên CTĐT; thời gian đào tạo; mục tiêu của CTĐT; CĐR của CTĐT; tiêu chí tuyển sinh hay các yêu cầu đầu vào của CTĐT; các nội dung đối sánh và tham chiếu bên ngoài/nội bộ được sử dụng để cung cấp thêm thông tin về CĐR của CTĐT; cấu trúc CTDH; ma trận kỹ năng thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt CĐR của chương trình và đề cương tổng quát của các học phần và các yêu cầu bao gồm trình độ đào tạo, môn học/học phần, số tín chỉ,…; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.
2. Bản mô tả CTĐT được cập nhật những vấn đề mới nhất có liên quan ít nhất 2 năm 1 lần.
 | * Ma trận kỹ năng\*.
* Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa.
* Biên bản họp/bản góp ý lấy ý kiến của các bên liên quan\*.
* Biên bản họp/tài liệu về hoạt động rà soát chương trình\*.
* Báo cáo về kết quả KĐCLGD và đối sánh chất lượng CTĐT.
* Kế hoạch/báo cáo xây dựng/điều chỉnh Bản mô tả CTĐT được phê duyệt\*.
 |
| ***TC 2.2.*** Đề cương các học phần đầy đủthông tin và cập nhật. | ĐL | 1. Đề cương các học phần có đầy đủ thông tin.
2. Đề cương các học phần
 | 1. Tất cả đề cương các môn học/học phần trong CTĐT phải đầy đủ thôngtin bao gồm: tên đơn vị/ tên giảng | - Đề cương của tất cả các môn học/học phần có trong CTĐT\*. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  | được cập nhật. | viên đảm nhận giảng dạy; tên môn học/học phần; số tín chỉ; mục tiêu, CĐR của môn học/học phần, ma trận liên kết nội dung chương mục với CĐR; các yêu cầu của môn học/học phần; cấu trúc môn học/học phần; phương pháp dạy-học; phương thức kiểm tra/đánh giá; tài liệu chính và tài liệu tham khảo;...2. Tất cả đề cương môn học/học phần được định kỳ rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần, đặc biệt là cập nhật thông tin về nội dung các môn học/học phần, danh mục tài liệu. | * Bản mô tả môn học/học phần có trong CTĐT\*.
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá môn học/học phần, bản tin.
* Ma trận phát triển kiến thức kỹ năng\*.
* Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa.
* Ý kiến đóng góp của các bên liên quan về nội dung, chất lượng của các môn học/học phần\*.
* Biên bản họp/tài liệu liên quan đến hoạt động rà soát đề cương môn học/học phần\*.
* Báo cáo về kết quả KĐCLGD đối sánh chất lượng môn học/học phần.
 |
| ***TC 2.3.*** Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận. | ĐT | 1. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai.
2. Các bên liên quan dễ dàng tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.
 | 1. Bản mô tả CTĐT được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.
2. Tất cả đề cương các môn học/học phần trong CTĐT được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.
3. Các bên liên quan như cơ quan quản lý, nhà sử dụng lao động, giảng viên, người học, cựu người học... đều có thể tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các môn học một

cách dễ dàng và thuận tiện nhất. | * Bản mô tả CTĐT đã được phê duyệt chính thức\*.
* Bản mô tả đề cương các học phần trong CTĐT đã được phê duyệt chính thức\*.
* Các tài liệu chính thống của CSGD trong đó có phần công bố về bản mô tả CTĐT/ đề cương các học phần\*.
* Trang thông tin điện tử của CSGD.
* Tài liệu quảng bá của CSGD.
* Sổ tay sinh viên\*.
 |
| **Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học** |
| ***TC 3.1.*** Chương trình dạy học được thiết kếdựa trên chuẩn đầu ra. | ĐT | 1. CTDH được thiết kế dựa trên CĐR. | 1. CTDH được thiết kế dựa trên các yêu cầu của CĐR về kiến thức,kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm. | - Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học/học phần\*. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | 2. Việc xác định tổ hợp cácphương pháp giảng dạy, học tập,phương pháp kiểm tra/đánh giá kếtquả học tập của người học của tất cảcác môn học/học phần trong CTĐTphải phù hợp, góp phần hỗ trợ hiệuquả việc đạt được CĐR. | - Sơ đồ/kế hoạch thể hiện đầy đủ cácnguồn lực và tiến độ trong việc thực hiệnCTDH\*.- Ma trận kỹ năng\*.- Hồ sơ giảng dạy của giảng viên\*.- Mô tả CĐR của CTĐT\*.- Góp ý, phản hồi của các bên liên quan(nhà sử dụng lao động, giảng viên, ngườihọc, cựu người học...) về CTDH.- Các biên bản họp/tài liệu liên quan đếnhoạt động rà soát chương trình.- Các báo cáo về KĐCLGD và đối sánh.- Thông tin thu được từ phỏng vấn ngườihọc, cựu người học. |
| ***TC 3.2.*** Đóng góp củamỗi học phần trongviệc đạt được chuẩnđầu ra là rõ ràng. | ĐT | 1. Mỗi học phần có đóng góprõ ràng cho việc đạt đượcCĐR. | 1. 100% các môn học/học phầntrong CTDH có sự tương thích vềnội dung và thể hiện được sự đónggóp cụ thể của mỗi môn học/họcphần nhằm đạt được CĐR. (ví dụ khixây dựng CTDH cần mô tả rõ họcphần đó đóng góp gì về kiến thức, kỹnăng, mức độ tự chủ và trách nhiệmcá nhân của người học để đạt đượcCĐR).2. 100% các môn học/học phầntrong CTDH xác định rõ tổ hợp cácphương pháp dạy và học, phươngpháp kiểm tra/đánh giá phù hợp vàhỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo việcđạt được CĐR.3. Nội dung các môn học/học phầntrong CTDH thể hiện việc đạt được | - Bản mô tả CTDH, bản mô tả mônhọc/học phần\*.- Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình,bản tin về khóa học.- Sơ đồ/kế hoạch thể hiện đầy đủ cácnguồn lực và tiến độ trong việc thực hiệnCTDH\*.- Ma trận kỹ năng\*.- Góp ý, phản hồi của các bên liên quan.- Các biên bản họp/tài liệu liên quan tớihoạt động xây dựng CTDH\*.- Các báo cáo về KĐCLGD (nếu có) và đốisánh. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | CĐR và được lấy ý kiến phản hồicủa các bên liên quan. |  |
| ***TC 3.3.*** Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp. | ĐL + ĐT | 1. CTDH có cấu trúc, trình tự logic.
2. CTDH có nội dung cập nhật.
3. CTDH có tính tích hợp.
 | 1. Các học phần trong CTDH được cấu trúc đảm bảo sự gắn kết và liền mạch giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành và chuyên ngành, đảm bảo chương trình trở thành một khối thống nhất.2.100% các môn học/học phần trong CTDH được bố trí hợp lý (học phần điều kiện, tiên quyết; thời lượng cho mỗi học phần; thời điểm/học kỳ thực hiện...).1. CTDH được định kỳ rà soát, điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần.
2. CTDH khi được điều chỉnh có tham khảo các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.
 | * Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học/học phần\*.
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học.
* Sơ đồ/kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH\*.
* Ma trận kỹ năng.
* Góp ý, phản hồi của các bên liên quan.
* Trang thông tin điện tử của CSGD và của khoa.
* Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTDH\*.
* Các báo cáo về kiểm định và đối sánh.
* Tài liệu quy định/hướng dẫn việc xây dựng CTDH trong đó nêu rõ bố cục, cấu trúc của CTDH.
 |
| **Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học** |
| ***TC 4.1.*** Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan. | ĐT | 1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được tuyên bố rõ ràng;
2. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được phổ biến tới các bên liên quan.
 | 1. CSGD có văn bản tuyên bố chính thức về triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục.
2. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tất cả cán bộ, giảng viên, người học của CSGD hiểu rõ và thực hiện.
3. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của nhà trường được giới thiệu/phổ biến tới các bên liên quan.
 | * Văn bản chính thức của CSGD có đề cập đến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục\*.
* Trang thông tin điện tử của CSGD.
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan.
* Kế hoạch/tài liệu liên quan đến việc giới thiệu/phổ biến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC 4.2.*** Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra. | ĐL + ĐT | 1. Các hoạt động dạy học được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR;
2. Các hoạt động học tập được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR.
 | 1. Các khoa/bộ môn, giảng viên xây dựng tổ hợp công nghệ dạy học/phương pháp giảng dạy đa dạng, hiệu quả trong các hoạt động dạy học để đạt được CĐR.
2. Các khoa/bộ môn, giảng viên hướng dẫn người học sử dụng tổ hợp các phương pháp nghiên cứu/học tập hiệu quả, chủ động tiếp thu, lĩnh hội kiến thức nhằm đạt được CĐR.
3. Giảng viên/người học hài lòng với tổ hợp công nghệ dạy và học/các phương pháp dạy và học được sử dụng trong CTĐT.
 | * Minh chứng về các hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập chẳng hạn như: dự án; thực tập, thực hành, thực tế tại doanh nghiệp …\*.
* Cổng thông tin học tập trực tuyến\*.
* Bản mô tả CTĐT/môn học/học phần\*.
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan.
* Tài liệu/hội thảo liên quan đến thảo luận, trao đổi sáng kiến kinh nghiệm trong giảng dạy và học tập.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 4.3.*** Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học. | ĐL + ĐT | 1. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng của người học.
2. Các hoạt động dạy và học nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.
 | 1. 100% đề cương chi tiết các môn học/học phần mô tả rõ việc sử dụng hiệu quả tổ hợp các phương giảng dạy/học tập nhằm thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm.
2. Tất cả đề cương chi tiết các môn học/học phần mô tả/nhấn mạnh đến hoạt động tự nghiên cứu/tự học nhằm hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời cho người học.
3. Giảng viên sử dụng thành thạo, hiệu quả tổ hợp các phương pháp giảng dạy nhằm hỗ trợ người học rèn luyện các kỹ năng và nâng cao khả

năng học tập suốt đời. | * Minh chứng về các hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập chẳng hạn như: dự án; thực tập, thực hành, thực tế tại doanh nghiệp …\*.
* Cổng thông tin học tập trực tuyến\*.
* Bản mô tả CTĐT/môn học/học phần\*.
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan (ý kiến của người tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động về hiệu quả/chất lượng công việc đặc biệt là khả năng tự nghiên cứu, sáng tạo để tiếp cận công nghệ/dây chuyền sản xuất mới)\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| **Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học** |
| ***TC 5.1.*** Việc đánh giákết quả học tập củangười học được thiếtkế phù hợp với mứcđộ đạt được chuẩnđầu ra. | ĐL + ĐT | 1. Việc đánh giá kết quả họctập của người học được thiết kếphù hợp với mức độ đạt đượcCĐR. | 1. Có các quy trình/kế hoạch rõràng về việc đánh giá kết quả học tậpcủa người học (tuyển sinh đầu vào,quá trình, đầu ra) để đạt được CĐRvà được công bố công khai, rộng rãiđến các bên liên quan.2. Có các quy trình/tài liệu hướngdẫn việc thiết kế các phươngpháp/công cụ kiểm tra/đánh giá phùhợp với mục đích/mục tiêu cần đánhgiá tương ứng với mức độ đạt đượcCĐR.3. Tổ hợp các phương pháp kiểmtra đánh giá kết quả học tập củangười học được thiết kế phù hợp đểcó khả năng đo lường mức độ đạtđược CĐR. | - Văn bản/tài liệu hướng dẫn/quy định vềquy trình thi, kiểm tra, đánh giá người họcbao gồm tất cả các khâu từ tuyển sinh đầuvào, quá trình đào tạo, thi/chấm luận văn tốtnghiệp\*.- Bản mô tả CTĐT/đề cương chi tiết cácmôn học/học phần\*.- Bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm/mẫuphiếu đánh giá khóa học/môn học, đề tài/dựán, luận văn, luận án, bài thi định kỳ/cuốikỳ/cuối khóa\*.- Quy trình tổ chức đánh giá, thủ tục khiếunại/phúc khảo.- Chứng chỉ/tài liệu minh chứng về kỹ năngkiểm tra/đánh giá của giảng viên (nếu có). |
| ***TC 5.2.*** Các quy địnhvề đánh giá kết quảhọc tập của người học(bao gồm thời gian,phương pháp, tiêuchí, trọng số, cơ chếphản hồi và các nộidung liên quan) rõràng và được thôngbáo công khai tớingười học. | ĐT | 1. Các quy định về đánh giákết quả học tập của người học(bao gồm thời gian, phươngpháp, tiêu chí, trọng số, cơ chếphản hồi và các nội dung liênquan) rõ ràng.2. Các quy định về đánh giákết quả học tập của người học(bao gồm thời gian, phươngpháp, tiêu chí, trọng số, cơ chếphản hồi và các nội dung liênquan) được thông báo côngkhai tới người học. | 1. Có các tài liệu/hướng dẫn quyđịnh cụ thể về thời gian, hình thức,phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơchế phản hồi và các nội dung liênquan trong các kỳ thi (tuyển sinh đầuvào, thi kết thúc học phần, thi tốtnghiệp; các hình thức/phương phápthi/kiểm tra, đánh giá).2. Các tài liệu/hướng dẫn quy địnhcụ thể về thời gian, hình thức,phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơchế phản hồi và các nội dung liênquan trong các kỳ thi được công bố | - Quy chế đào tạo/thi, kiểm tra, đánh giá\*;- Mẫu phiếu đánh giá khóa học/môn học,học phần/ đề tài/dự án/luận văn, luận án/bàithi cuối kỳ/ cuối khóa...- Bản mô tả CTĐT/bản mô tả môn học/họcphần\*.- Sổ tay sinh viên\*.- Trang thông tin điện tử của CSGD.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | công khai tới người học trước mỗi khóa học/kỳ học/học phần.3. 100% người học hiểu và nắm rõ các quy định về kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học. |  |
| ***TC 5.3.*** Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng. | ĐL + ĐT | 1. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng;
2. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy.
3. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo sự công bằng.
 | 1. Giảng viên sử dụng tổ hợp các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học.
2. Các tiêu chí kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học phân định rõ ràng mức độ đạt/không đạt nhằm đảm bảo độ tin cậy và độ giá trị.
3. Tổ hợp các phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế khoa học, được kiểm chứng nhằm hướng tới tính khách quan, công bằng.
 | * Quy chế đào tạo\*.
* Quy định về thi, kiểm tra/đánh giá\*.
* Quy trình xây dựng đề thi, đánh giá đề thi\*.
* Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học/học phần\*.
* Sổ tay sinh viên.
* Trang thông tin điện tử của CSGD.
* Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết về hiệu quả tổ hợp các phương pháp kiểm tra đánh giá được áp dụng trong CTĐT\*.
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan (giảng viên, người học, cựu người học, cán bộ quản lý chương trình)\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn người học, cựu người học\*.
 |
| ***TC 5.4.*** Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập | ĐL+ ĐT | 1. Người học được phản hồi kịp thời về kết quả đánh giá.
2. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá người học được sử dụng để cải thiện việc học tập.
 | 1. Có các quy định về việc phản hồi kết quả đánh giá của người học.
2. Có quy định về phản hồi kết quả đánh giá được công bố công khai, đúng thời gian quy định đến giảng viên và người học để thực hiện và kiểm tra giám sát.
3. 100% người học hài lòng về cách thức, thời gian phản hồi kết quả học tập.
 | * Quy định về thi, kiểm tra đánh giá\*.
* Sổ tay sinh viên\*.
* Trang thông tin điện tử của CSGD\*.
* Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết sau mỗi kỳ học/năm học.
* Ý kiến phản hồi của người học, cựu người học thông qua nhiều hình thức khác nhau\*.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | 1. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá được sử dụng để cải thiện việc học tập.
2. Ít nhất 75% người học hài lòng về việc công bố, phản hồi kết quả học tập.
 |  |
| ***TC 5.5.*** Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập. | ĐT | 1. Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập. | 1. Có các quy định, quy trình khiếu nại về kết quả học tập của người học và được công bố công khai.
2. Người học được phổ biến đầy đủ các quy định, quy trình về khiếu nại kết quả học tập trước mỗi khóa học/kỳ học/học phần.
3. Hằng năm, có không quá 2% số người học khiếu nại về kết quả học tập và được giải quyết kịp thời, thoả

đáng. | * Văn bản quy định về quy trình/thủ tục khiếu nại kết quả học tập\*.
* Sổ tay sinh viên\*.
* Trang thông tin điện tử của CSGD.
* Sổ theo dõi việc khiếu nại/kết quả trả lời khiếu nại về kết quả học tập của người học\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn người học, cựu người học\*.
 |
| **Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên** |  |
| ***TC 6.1.*** Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. | ĐL + ĐT | 1. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo.
2. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về nghiên cứu khoa học (NCKH).
3. Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | 1. Có kế hoạch/quy hoạch tuyển dụng đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) để đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
2. Có kế hoạch/quy hoạch tuyển dụng đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên dựa trên chiến lược phát triển đội ngũ nhằm đáp ứng được yêu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
3. Có quy trình, tiêu chí rõ ràng,
 | * Kế hoạch chiến lược của CSGD/khoa\*.
* Kế hoạch/quy hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Tiêu chuẩn tuyển dụng/bổ nhiệm\*.
* Phân tích nhu cầu đào tạo nâng cao trình độ của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Chế độ thi đua, khen thưởng.
* Các chính sách nhân sự.
* Sổ tay giảng viên.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | công khai và minh bạch về tuyển | - Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, |
| dụng, bổ nhiệm giảng viên, nghiên | nghiên cứu viên. |
| cứu viên. | - Hợp đồng lao động. |
| 4. Có các quy định hiện hành về | - Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố. |
| việc chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ | - Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên |
| hưu đối với giảng viên, nghiên cứu | cứu viên và các bên liên quan. |
| viên. |  |
| ***TC 6.2.*** Tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. | ĐL + ĐT | 1. Tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo.
2. Tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng NCKH.
3. Tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | 1. Tỉ lệ giảng viên/người học của CTĐT đáp ứng yêu cầu quy định về xác định chỉ tiêu đào tạo trình độ đại học hiện hành.
2. Khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được quy đổi theo giờ chuẩn và đo lường được.
3. Có tài liệu/hướng dẫn chi tiết việc quy đổi khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu

viên theo chuẩn. | * Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Thông tin về cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và đội ngũ kế thừa\*.
* Tiêu chuẩn tuyển dụng.
* Phân tích nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ.
* Các chính sách nhân sự.
* Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên.
* Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố\*.
* Bảng thống kê các hoạt động NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.
 |
|  |  | 4. Có quy định về số giờ |
|  |  | giảng/khối lượng công việc tiêu |
|  |  | chuẩn/tối thiểu quy đổi đối với đội |
|  |  | ngũ giảng viên, nghiên cứu viên. |
|  |  | 5. Có quy định cụ thể về chất |
|  |  | lượng công việc đối với đội ngũ |
|  |  | giảng viên, nghiên cứu viên làm căn |
|  |  | cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào |
|  |  | tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC 6.3.*** Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai. | ĐT | 1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định.
2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.
 | 1. Có các tài liệu/văn bản quy định về các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên để bổ nhiệm, điều chuyển.
2. Có các văn bản quy định cụ thể về các tiêu chí bổ nhiệm đối với đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.
3. Có tài liệu/văn bản quy định về các tiêu chí đánh giá năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên được thảo luận, thống nhất và được thông báo công khai.
 | * Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (ví dụ: tiêu chí về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giảng dạy, nghiên cứu, đóng góp cho cộng đồng,…)\*.
* Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và đội ngũ kế thừa.
* Tiêu chuẩn, quy trình tuyển dụng\*.
* Các chính sách về nhân sự\*.
* Bản mô tả vị trí công việc\*.
* Hợp đồng lao động.
* Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.
 |
| ***TC 6.4.*** Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và được đánh giá. | ĐT | 1. Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định.
2. Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đánh giá.
 | 1. Có các văn bản quy định về các tiêu chí xác định năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên (ví dụ: năng lực NCKH; năng lực xây dựng, thiết kế và thực hiện CTDH; năng lực lựa chọn và áp dụng các phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá phù hợp đáp ứng yêu cầu CĐR; năng lực ứng dụng và sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học; năng lực giám sát và tự đánh giá chất lượng công việc; năng lực nghiên cứu và đóng góp cho cộng đồng).
2. Có các văn bản hướng dẫn cụ thể về phương thức, quy trình đánh giá năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên.
3. Văn bản/tài liệu quy định cụ thể
 | * Tiêu chuẩn tuyển dụng\*.
* Bản nhận xét/đánh giá trình độ/năng lực hằng năm của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Phân tích nhu cầu đào tạo của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ.
* Các chính sách nhân sự.
* Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên, nghiên cứu viên hằng năm\*.
* Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | về năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên được thảo luận và thống nhất sử dụng trong toàn CSGD.4. Có tài liệu về kết quả đánh giá năng lực hằng năm của giảng viên, nghiên cứu viên. |  |
| ***TC 6.5.*** Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó. | ĐL + ĐT | 1. Xác định được nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.
2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.
 | 1. Có nghiên cứu khảo sát/đánh giá nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.
2. Có kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên.
3. Kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của giảng viên, nghiên cứu viên được xây dựng dựa trên yêu cầu của CTĐT, phù hợp với kế hoạch chiến lược phát triển của CSGD và được triển khai thực hiện.
4. Có ít nhất 75% số giảng viên, nghiên cứu viên được đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ theo kế hoạch của CSGD.
 | * Thông tin về việc nghiên cứu khảo sát/đánh giá nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Danh sách đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ\*.
* Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và đội ngũ kế thừa.
* Tiêu chuẩn tuyển dụng.
* Các phân tích về nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Các chính sách về nhân sự.
* Sổ tay giảng viên.
* Bản mô tả vị trí công việc giảng viên, nghiên cứu viên.
* Hồ sơ năng lực của giáo viên, nghiên cứu viên.
* Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC 6.6.*** Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. | ĐT | 1. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực hỗ trợ cho đào tạo.
2. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH.
3. Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | 1. Có quy trình, tiêu chí rõ ràng để đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên trong công tác giảng dạy, NCKH và phục vụ cộng đồng.
2. Triển khai thực hiện quản trị theo kết quả công việc (ví dụ số lượng công trình NCKH, bài báo, các xuất bản…) và đánh giá kết quả công việc phải công khai, minh bạch.
3. Tất cả giảng viên, nghiên cứu viên có kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ khối lượng, tiến độ, thời gian hoàn thành, các nguồn lực cần thiết… để thuận tiện cho việc theo dõi, giám sát tạo động lực hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
4. Tất cả giảng viên, nghiên cứu viên được tham gia vào xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc.
5. Giảng viên, nghiên cứu viên hài lòng về kết quả đánh giá đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công

nhận của CSGD và các cấp có thẩm quyền. | * Kế hoạch phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống

/cơ chế thi đua khen thưởng\*.* Bản mô tả vị trí công việc\*.
* Các chính sách nhân sự.
* Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm\*.
* Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên\*.
* Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên, nghiên cứu viên hằng năm\*.
* Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên cứu viên và các bên liên quan.
 |
| ***TC 6.7.*** Các loại hìnhvà số lượng các hoạt động nghiên cứu của | ĐL +ĐT | 1. Các loại hình và số lượngcác hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên | 1. Có văn bản quy định cụ thể vềcác loại hình và số lượng các hoạt động NCKH mà giảng viên, nghiên | - Tài liệu/quy định cụ thể về các loại hìnhvà số lượng các hoạt động NCKH của giảng viên, nghiên cứu viên\*. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| giảng viên và nghiên |  | được xác lập. | cứu viên phải thực hiện (ví dụ số | - Sổ tay NCKH\*. |
| cứu viên được xác | 2. Các loại hình và số lượng | lượng công trình NCKH, bài báo, | - Bản mô tả vị trí công việc của giảng viên, |
| lập, giám sát và đối | các hoạt động NCKH của | tham dự hội thảo… theo định mức | nghiên cứu viên. |
| sánh để cải tiến chất | giảng viên, nghiên cứu viên | ứng với mỗi vị trí công việc khác | - Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục |
| lượng. | được giám sát; | nhau) theo quy định hiện hành. | vụ cộng đồng hằng năm\*. |
|  | 3. Các loại hình và số lượng | 2. Số lượng, chất lượng các hoạt | - Hồ sơ năng lực của giảng viên, nghiên |
|  | các hoạt động NCKH của | động NCKH mà giảng viên, nghiên | cứu viên\*. |
|  | giảng viên, nghiên cứu viên | cứu viên phải thực hiện cần được | - Kết quả đánh giá, phân loại giảng viên, |
|  | được đối sánh để cải tiến chất | thông báo công khai vào mỗi đầu | nghiên cứu viên hằng năm\*. |
|  | lượng. | năm học. | - Ý kiến phản hồi của giảng viên, nghiên |
|  |  | 3. Kết quả đánh giá về mức độ đáp | cứu viên và các bên liên quan. |
|  |  | ứng các yêu cầu về số lượng, chất |  |
|  |  | lượng các hoạt động NCKH của |  |
|  |  | giảng viên, nghiên cứu viên được |  |
|  |  | định kỳ rà soát, đối sánh, điều chỉnh |  |
|  |  | nhằm cải tiến chất lượng. |  |
|  |  | 4. Có sự cải thiện về số lượng, chất |  |
|  |  | lượng các hoạt động NCKH của |  |
|  |  | giảng viên, nghiên cứu viên sau mỗi |  |
|  |  | lần đối sánh. |  |
| **Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên** |
| ***TC 7.1.*** Việc quy | ĐT | 1. Việc quy hoạch đội ngũ | 1. Có phân tích/dự báo nhu cầu về | - Kế hoạch, chiến lược phát triển nhân sựcủa CSGD/khoa/CTĐT\*.- Đề án vị trí việc làm; quyết định phêduyệt đề án vị trí việc làm.- Bản mô tả công việc của nhân viên\*.- Hồ sơ, lý lịch của của đội ngũ nhân viên\*.- Danh sách đội ngũ nhân viên hỗ trợ(thống kê hằng năm trong giai đoạn đánhgiá trong đó thể hiện rõ trình độ chuyênmôn, nghiệp vụ, vị trí việc làm)\*. |
| hoạch đội ngũ nhân |  | nhân viên (làm việc tại thư | đội ngũ nhân viên làm việc tại thư |
| viên (làm việc tại thư |  | viện, phòng thí nghiệm, hệ | viện, phòng thí nghiệm, hệ thống |
| viện, phòng thí |  | thống công nghệ thông tin và | công nghệ thông tin và các dịch vụ |
| nghiệm, hệ thống |  | các dịch vụ hỗ trợ khác) được | hỗ trợ khác nhằm đáp ứng nhu cầu |
| công nghệ thông tin |  | thực hiện đáp ứng nhu cầu về | về đào tạo, NCKH và các hoạt động |
| và các dịch vụ hỗ trợ |  | đào tạo. | phục vụ cộng đồng. |
| khác) được thực hiện |  | 2. Việc quy hoạch đội ngũ | 2. Có chính sách thu hút, tuyển |
| đáp ứng nhu cầu về |  | nhân viên được thực hiện đáp | dụng, phát triển đội ngũ nhân viên |
| đào tạo, nghiên cứu |  | ứng nhu cầu về NCKH. | làm việc tại thư viện, phòng thí |
| khoa học và các hoạt |  |  | nghiệm, hệ thống công nghệ thông |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| động phục vụ cộng |  | 3. Việc quy hoạch đội ngũ | tin và các dịch vụ hỗ trợ khác. | - Đánh giá/phản hồi của các bên liên quanvề mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| đồng. | nhân viên được thực hiện đáp | 3. Việc quy hoạch đội ngũ nhân |
|  | ứng nhu cầu các hoạt động | viên dựa trên phân tích/dự báo nhu |
|  | phục vụ cộng đồng. | cầu về đội ngũ nhân viên làm việc tại |
|  |  | thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống |
|  |  | công nghệ thông tin và các dịch vụ |
|  |  | hỗ trợ khác. |
|  |  | 4. Nhân viên làm việc tại thư viện, |
|  |  | phòng thí nghiệm, hệ thống công |
|  |  | nghệ thông tin, và các dịch vụ hỗ trợ |
|  |  | khác đủ về số lượng và đảm bảo về |
|  |  | chất lượng đáp ứng nhu cầu về đào |
|  |  | tạo, NCKH và các hoạt động phục |
|  |  | vụ cộng đồng. |
| ***TC 7.2.*** Các tiêu chítuyển dụng và lựachọn nhân viên để bổnhiệm, điều chuyểnđược xác định và phổbiến công khai. | ĐT | 1. Các tiêu chí tuyển dụng vàlựa chọn nhân viên để bổnhiệm, điều chuyển được xácđịnh.2. Các tiêu chí tuyển dụng vàlựa chọn nhân viên để bổnhiệm, điều chuyển được phổbiến công khai. | 1. Có văn bản quy định về việctuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyểnnhân viên.2. Các tiêu chí tuyển dụng, bổnhiệm, điều chuyển nhân viên đượcxác định rõ ràng trên cơ sở phântích/khảo sát nhu cầu và ý kiến gópý của các bên liên quan.3. Các tiêu chí tuyển dụng, bổnhiệm, điều chuyển nhân viên đượcphổ biến tới toàn thể cán bộ, giảngviên, nhân viên và được công khaitrên trang thông tin điện tử củaCSGD. | - Văn bản quy định về tuyển dụng, bổnhiệm, điều chuyển nhân viên\*.- Bản mô tả công việc của nhân viên\*.- Sổ tay cho nhân viên.- Hồ sơ của đội ngũ nhân viên, các hợpđồng lao động; quyết định tuyển dụng, bổnhiệm, điều chuyển.- Các kế hoạch/quyết định tuyển dụng, bổnhiệm, điều chuyển nhân viên\*.- Kết quả phân tích/khảo sát nhu cầu và ýkiến góp ý của các bên liên quan về vị tríviệc làm\*.- Các thông tin tuyển dụng, bổ nhiệm, điềuchuyển nhân viên được công khai trên trangthông tin điện tử của CSGD/khoa, bảng tin,email nội bộ, ... |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  |  | - Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài. |
| ***TC 7.3.*** Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá. | ĐT+ĐL | 1. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định.
2. Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá.
 | 1. Có quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tiêu chí đánh giá trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, đạo đức, trách nhiệm, kết quả thực hiện nhiệm vụ...).
2. Xác định, phân loại được năng lực của đội ngũ nhân viên bao gồm năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, mức độ hoàn thành công việc và sự hài lòng của các bên liên quan.
3. Có thực hiện việc đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tự đánh giá, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, người học đánh giá,…).
 | * Văn bản/tài liệu quy định về quy trình, phương pháp, công cụ và tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên\*.
* Kế hoạch đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tự đánh giá, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, người học đánh giá,

…)\*.* Các bản tự đánh giá, bản nhận xét của cấp trên, các biên bản họp nhận xét đánh giá xếp loại công chức, viên chức, người lao động hằng năm; kết quả đánh giá đội ngũ nhân viên hằng năm\*.
* Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ nhân viên.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 7.4.*** Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó | ĐT | 1. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định.
2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên.
 | 1. Có thực hiện việc xác định/đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.
2. Có kế hoạch triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.
3. Triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.
4. Có phân bổ ngân sách dành cho
 | * Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên\*.
* Kế hoạch và kinh phí dành cho hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên\*.
* Các thông báo/bản đăng ký của nhân viên về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ\*.
* Các quyết định cử đi học, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ; các văn bằng chứng chỉ của nhân viên được cử đi học\*.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và pháttriển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên. | - Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài. |
| ***TC 7.5.*** Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng. | ĐT | 1. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực hỗ trợ cho đào tạo.
2. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH.
3. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | 1. Có hệ thống văn bản quy định về khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên và quy định về việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên, trong đó có cả các quy định về khen thưởng và công nhận.
2. Có triển khai việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên dựa trên quy định về khối lượng công việc cụ thể đã xác định và phân công.
3. Tất cả nhân viên có kế hoạch cụ
 | * Hệ thống văn vản quy định về theo dõi, giám sát, đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên\*.
* Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống

/cơ chế thi đua khen thưởng\*.* Bản mô tả vị trí công việc\*.
* Các chính sách nhân sự.
* Các báo cáo/biên bản/hệ thống thông tin theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
|  |  |  | thể trong đó thể hiện rõ khối lượng, |  |
|  |  |  | tiến độ, thời gian hoàn thành, các |  |
|  |  |  | nguồn lực cần thiết… để thuận tiện |  |
|  |  |  | cho việc theo dõi, giám sát tạo động |  |
|  |  |  | lực hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục |  |
|  |  |  | vụ cộng đồng. |  |
|  |  |  | 4. 100% nhân viên được tham gia |  |
|  |  |  | xây dựng, góp ý trong quá trình xây |  |
|  |  |  | dựng quy định đánh giá hiệu quả |  |
|  |  |  | công việc. |  |
|  |  |  | 5. Nhân viên hài lòng về việc quản |  |
|  |  |  | trị theo kết quả công việc đặc biệt là |  |
|  |  |  | việc thi đua khen thưởng và công nhận |  |
|  |  |  | của CSGD và các cấp có thẩm quyền. |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| **Tiêu chuẩn 8: Người học và hoạt động hỗ trợ người học** |
| ***TC 8.1.*** Chính sách | ĐT+ĐL | 1. Chính | sách | tuyển | sinh | 1. Có chính sách/quy định về tuyển | - Đề án tuyển sinh hằng năm\*.- Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyểnsinh\*.- Các thông báo/kế hoạch tuyển sinh, tờrơi, trang thông tin điện tử của CSGD/ khoa\*.- Phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực (phùhợp với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, phùhợp với chiến lược phát triển kinh tế xã hộicủa địa phương)\*.- Dữ liệu về ý kiến của các bên liên quantrong việc xây dựng chính sách tuyển sinh\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| tuyển sinh được xác |  | được xác định rõ ràng. | sinh rõ ràng, đầy đủ, chi tiết. |
| định rõ ràng, được |  | 2. Chính | sách | tuyển | sinh | 2. Công bố công khai chính sách |
| công bố công khai và |  | được công bố công khai. | tuyển sinh (đối tượng, quy trình |
| được cập nhật. |  | 3. Chính | sách | tuyển | sinh | thi/xét tuyển, đánh giá đầu vào; đối |
|  |  | được cập nhật. | tượng thi tuyển, xét tuyển; đối tượng |
|  |  |  | ưu tiên, v.v). |
|  |  |  | 3. Chính sách tuyển sinh được cập |
|  |  |  | nhật hằng năm. |
|  |  |  | 4. Chính sách tuyển sinh được xây |
|  |  |  | dựng theo đúng các quy định hiện |
|  |  |  | hành, có sự góp ý của các bên liên |
|  |  |  | quan và phân tích/dự báo nhu cầu |
|  |  |  | nhân lực. |
|  |  |  |  |
| ***TC 8.2.*** Tiêu chí và | ĐT+ĐL | 1. Tiêu chí và phương pháp | 1. Có quy trình xây dựng tiêu chí | - Đề án tuyển sinh hằng năm\*.- Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyểnsinh\*.- Phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực (phùhợp với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, phùhợp với chiến lược phát triển kinh tế xã hộicủa địa phương)\*.- Dữ liệu về ý kiến của các bên liên quantrong việc xây dựng tiêu chí và phươngpháp tuyển chọn người học\*.- Văn bản quy định về quy trình xây dựngtiêu chí, phương pháp tuyển chọn ngườihọc\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| phương | pháp | tuyển |  | tuyển chọn người học được | và phương pháp tuyển chọn người |
| chọn người học được |  | xác định rõ ràng. | học trên cơ sở góp ý của các bên liên |
| xác định rõ ràng và |  | 2. Tiêu chí và phương pháp | quan. |
| được đánh giá. |  | tuyển chọn người học được | 2. Có tiêu chí và phương pháp |
|  |  | được đánh giá. | tuyển chọn người học rõ ràng. |
|  |  |  | 3. Tiêu chí và phương pháp tuyển |
|  |  |  | chọn người học được rà soát, đánh |
|  |  |  | giá hằng năm. |
|  |  |  | 4. Có ý kiến phản hồi của các bên |
|  |  |  | liên quan về tiêu chí và phương pháp |
|  |  |  | tuyển chọn đầu vào. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC 8.3.*** Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học. | ĐL + ĐT | 1. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện.
2. Có hệ thống giám sát phù hợp về kết quả học tập và khối lượng học tập của người học.
 | 1. Có bộ phận/cán bộ chuyên trách được phân công giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học, cảnh báo học vụ.
2. Có quy trình giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học.
3. Có sự phân bổ hợp lý khối lượng học tập đảm bảo người có học lực trung bình hoàn thành CTĐT đúng thời hạn.
4. Có cơ sở dữ liệu theo dõi sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ,

thôi học, tốt nghiệp. | * Quy chế/quy định đào tạo\*.
* Văn bản quy định về CTĐT được phê duyệt trong đó quy định rõ khối lượng học tập của người học\*.
* Hệ thống quản lý theo học chế tín chỉ\*.
* Dữ liệu về kết quả học tập của người học\*.
* Các báo cáo và phản hồi về kết quả, tiến độ học tập và rèn luyện của người học\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 8.4.*** Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học. | ĐL+ĐT | 1. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của người học.
2. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện khả năng có việc làm của người học.
 | 1. Có đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của người học.
2. Có đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn việc làm của người học.
3. Có quy trình/kế hoạch và thực hiện triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập

của người học. | * Các văn bản thành lập/giao nhiệm vụ cho đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học\*.
* Các quy định về tư vấn học tập, việc làm, hoạt động hỗ trợ người học\*.
* Danh sách người học tham gia vào các câu lạc bộ, các nhóm nghiên cứu, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi, ...
* Danh sách, quyết định thành lập các câu lạc bộ, hội nhóm, ...
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | 4. Có quy trình/kế hoạch và các | - Các kế hoạch, báo cáo hằng năm, hìnhảnh minh chứng có tổ chức các hoạt độngngoại khóa cho người học.- Danh sách các cơ sở đào tạo, các doanhnghiệp/tổ chức phối hợp/liên kết với CSGDtrong việc hỗ trợ đào tạo, thực hành, thựctập và tuyển dụng\*.- Phản hồi của người học về chất lượng,hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗtrợ việc làm\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| nguồn lực để thực hiện triển khai các |
| hoạt động hỗ trợ việc làm cho người |
| học (liên hệ thực tập thực tế; trao đổi, |
| hợp tác với doanh nghiệp, nhà sử |
| dụng lao động; tăng cường kỹ năng |
| mềm, v.v). |
| 5. Người học, người tốt nghiệp hài |
| lòng về chất lượng, hiệu quả các hoạt |
| động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm. |
|  |
|  |
|  |
| ***TC 8.5.*** Môi trường | ĐT | 1. Môi trường tâm lý, xã hội | 1. Có môi trường làm việc thân thiện, tạo không khí thoải mái, để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu.
2. Khu hiệu bộ, giảng đường, các phòng/khoa,… ký túc xá được bố trí khoa học, thuận lợi cho công tác giảng dạy, học tập và NCKH của CTĐT.
3. Cảnh quan sư phạm của CSGD/khoa sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh, an toàn, tạo sự thoải mái cho tất cả các đối tượng trong toàn CSGD.
4. Có khảo sát/lấy ý kiến người học và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan

của CSGD. | - Sơ đồ bố trí khu hiệu bộ, giảng đường,các phòng/khoa, hội trường, thư viện, khuthực hành, thực tập… ký túc xá\*.- Dữ liệu về y tế học đường\*.- Các bảng/biển phổ biến nội quy/quy tắcứng xử trong CSGD\*.- Biên bản kiểm tra/nghiệm thu về phòngcháy chữa cháy, an toàn học đường/an toànvệ sinh thực phẩm\*.- Dữ liệu phản hồi của người học và cácbên liên quan về môi trường tâm lý, xã hộivà cảnh quan của CSGD\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| tâm lý, xã hội và cảnh |  | và cảnh quan tạo điều kiện |
| quan tạo thuận lợi cho |  | thuận lợi cho hoạt động đào |
| hoạt động đào tạo, |  | tạo. |
| nghiên cứu và sự |  | 2. Môi trường tâm lý, xã hội, |
| thoải mái cho cá nhân |  | cảnh quan tạo điều kiện thuận |
| người học. |  | lợi cho hoạt động NCKH. |
|  |  | 3. Môi trường tâm lý, xã hội, |
|  |  | cảnh quan tạo sự thoải mái cho |
|  |  | người học. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| **Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị** |
| ***TC 9.1.*** Có hệ thống | ĐL + | 1. Có hệ thống phòng làm | 1. Có đủ hệ thống phòng làm việc, | - Sơ đồ hệ thống phòng làm việc, phònghọc và các phòng chức năng\*.- Danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị...;sổ theo dõi tình trạng hoạt động, sử dụng...\*.- Kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở vậtchất, trang thiết bị. Ngân sách của CSGDdành cho đầu tư cơ sở vật chất và trang thiếtbị\*.- Kết quả phản hồi của người học và cánbộ, giảng viên, nhân viên về hệ thống phònglàm việc, phòng học và các phòng chứcnăng\*.- Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tinthu được thông qua phỏng vấn các bên liênquan trong quá trình đánh giá ngoài. |
| phòng làm việc, | ĐT | việc, phòng học và các phòng | phòng học và các phòng chức năng |
| phòng học và các |  | chức năng năng với các trang | phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào |
| phòng chức năng với |  | thiết bị phù hợp để hỗ trợ các | tạo theo quy định hiện hành. |
| các trang thiết bị phù |  | hoạt động đào tạo. | 2. Hệ thống phòng làm việc, |
| hợp để hỗ trợ các hoạt |  | 2. Có hệ thống phòng làm | phòng học và các phòng chức năng |
| động đào tạo và |  | việc, phòng học và các phòng | có đầy đủ trang thiết bị (bao gồm cả |
| nghiên cứu. |  | chức năng năng với các trang | hệ thống chiếu sáng, thông gió, an |
|  |  | thiết bị phù hợp để hỗ trợ việc | toàn…) phù hợp để hỗ trợ các hoạt |
|  |  | nghiên cứu. | động đào tạo và nghiên cứu. |
|  |  |  | 3. Có thực hiện lấy ý kiến phản hồi |
|  |  |  | của người học và các bên liên quan |
|  |  |  | về hệ thống phòng làm việc, phòng |
|  |  |  | học và các phòng chức năng. |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC.9.2.*** Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. | ĐL + ĐT | 1. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
2. Thư viện và các nguồn học liệu được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
 | 1. Có thư viện, nguồn học liệu, phòng đọc; hệ thống thư viện, các phòng tư liệu, phòng đọc có sự kết nối để phục vụ hiệu quả.
2. Thư viện, phòng đọc được trang bị đầy đủ các trang thiết bị để hoạt động (chỗ ngồi, bàn ghế, máy tính/thiết bị, phần mềm tra cứu, thiết bị in ấn, nội quy/quy định/hướng dẫn, v.v).
3. Thư viện cung cấp đầy đủ giáo trình, tài liệu, sách tham khảo (bản cứng/bản mềm) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
4. Các tài liệu, học liệu (bản in và điện tử) được cập nhật đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu.
5. Có dữ liệu theo dõi về hoạt động của thư viện và các nguồn học liệu để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
6. Có lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về thư viện và các nguồn học liệu phục vụ đào tạo và nghiên cứu.
 | * Sơ đồ bố trí thư viện\*.
* Thống kê danh mục sách, giáo trình, tài liệu, học liệu phục vụ CTĐT\*.
* Đề cương chi tiết môn học/học phần\*.
* Hệ thống hướng dẫn, quy định của thư viện; hệ thống theo dõi việc sử dụng tài liệu của thư viện\*.
* Báo cáo kết quả khảo sát/đánh giá phản hồi của người học, cán bộ, giảng viên về các nguồn học liệu và chất lượng phục vụ của thư viện\*.
* Các văn bản đề xuất nhu cầu, các kế hoạch, dự toán, hóa đơn, thanh quyết toán các khoản đầu tư cho thư viện (sách, báo, tạp chí, tài liệu,…)\*.
* Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC 9.3.*** Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. | ĐL + ĐT | 1. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
2. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
 | 1. Đảm bảo đủ phòng thí nghiệm, thực hành để phục vụ đào tạo và nghiên cứu.
2. Phòng thí nghiệm, thực hành được trang bị đầy đủ các thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
3. Đảm bảo các trang thiết bị trong phòng thí nghiệm, phòng thực hành được cập nhật và duy tu, bảo dưỡng để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu.
4. Có cán bộ phụ trách phòng thí nghiệm, thực hành; có hồ sơ theo dõi, quản lý việc sử dụng các trang thiết bị; có đánh giá hiệu quả sử dụng.
5. Có lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về mức độ đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu của phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị.
 | * Sơ đồ thiết kế phòng thí nghiệm, phòng thực hành\*.
* Thống kê danh mục trang thiết bị của phòng thí nghiệm, thực hành phục vụ đào tạo và NCKH (theo đề cương nghiên cứu hoặc đề cương học phần)\*.
* Tài liệu hướng dẫn, quy định của phòng thí nghiệm, thực hành.
* Nhật ký sử dụng trang thiết bị, tần suất sử dụng, thời gian hoạt động/không hoạt động, số giờ vận hành\*.
* Các văn bản đề xuất sửa chữa, cập nhật, duy tu, bảo dưỡng thiết bị thí nghiệm, thực hành\*.
* Các chứng từ thanh toán, biên bản bàn giao, nghiệm thu thiết bị phòng thí nghiệm, thực hành\*.
* Dữ liệu phản hồi của người học và các bên liên quan về phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị\*.
* Báo cáo kết quả khảo sát/đánh giá, phản hồi về chất lượng phục vụ của phòng thực hành, thí nghiệm.
* Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài..
 |
| ***TC 9.4.*** Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp vàđược cập nhật để hỗ | ĐL + ĐT | 1. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
2. Hệ thống công nghệ thông
 | 1. Có hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và các hệ mạng truyền thông, phòng họp trực tuyến, trang thông tin điện tử,...) phù hợp đểhỗ trợ các hoạt động đào tạo và | * Thống kê hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và các hệ mạng truyền thông, phòng họp và thiết bị trực tuyến, trang thông tin điện tử …\*.
* Sổ sách theo dõi việc vận hành và bảo trì phòng máy tính, phần cứng, phần mềm và
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| trợ các hoạt động đào |  | tin (bao gồm cả hạ tầng cho | nghiên cứu. | các hệ mạng truyền thông, phòng họp trựctuyến, trang thông tin điện tử …\*.- Các văn bản đề xuất nhu cầu; các kếhoạch, dự toán, hóa đơn thanh quyết toáncác khoản đầu tư cho hệ thống công nghệthông tin\*.- Dữ liệu phản hồi của người học và cácbên liên quan về mức độ đáp ứng nhu cầucủa hệ thống công nghệ thông tin (đặc biệtcác tiêu chí về tốc độ, dung lượng, giao diệnsử dụng của thiết bị trong hệ thống)\*.- Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tinthu được thông qua phỏng vấn các bên liênquan trong quá trình đánh giá ngoài. |
| tạo và nghiên cứu. | học tập trực tuyến) được cập | 2. Hệ thống công nghệ thông tin |
|  | nhật để hỗ trợ các hoạt động | hoạt động hiệu quả để cung cấp và |
|  | đào tạo và nghiên cứu. | chia sẻ các dữ liệu, thông tin và tri |
|  |  | thức nhằm hỗ trợ các hoạt động đào |
|  |  | tạo và nghiên cứu. |
|  |  | 3. Hệ thống công nghệ thông tin |
|  |  | được duy tu, bảo dưỡng và cập nhật |
|  |  | kịp thời để hỗ trợ các hoạt động đào |
|  |  | tạo và nghiên cứu. |
|  |  | 4. Có lấy ý kiến phản hồi của |
|  |  | người học và các bên liên quan về |
|  |  | mức độ đáp ứng nhu cầu về đào tạo |
|  |  | và nghiên cứu của hệ thống công |
|  |  | nghệ thông tin. |
| ***TC 9.5.*** Các tiêu | ĐL + | 1. Tiêu chuẩn về môi trường, | 1. Có quy định các tiêu chuẩn về | - Các văn bản/chính sách quy định/hướngdẫn về môi trường, an toàn, sức khỏe trongCSGD của các Bộ/ngành liên quan\*.- Các văn bản quy định các tiêu chí về môitrường, sức khỏe và an toàn do CSGD banhành\*.- Dữ liệu về tập huấn/diễn tập các biệnpháp ứng phó khẩn cấp với các tai nạn laođộng, cháy nổ, ngộ độc thực phẩm hoặc xửlý các tình huống về môi trường, sức khỏevà an toàn hằng năm và trong giai đoạn đánhgiá\*.- Các báo cáo tổng kết/sơ kết đánh giá việcthực hiện tiêu chuẩn về môi trường, sứckhỏe, an toàn....- Dữ liệu phản hồi của người học và cácbên liên quan về môi trường, sức khỏe, an |
| chuẩn về môi trường, | ĐT | sức khỏe và an toàn được xác | môi trường, sức khỏe và an toàn (bao |
| sức khỏe, an toàn |  | định trong đó có lưu ý đến nhu | gồm môi trường tự nhiên và môi |
| được xác định và triển |  | cầu của người khuyết tật. | trường xã hội) được xác định trên cơ |
| khai có lưu ý đến nhu |  | 2. Tiêu chuẩn về môi trường, | sở quy chuẩn của các Bộ, ngành liên |
| cầu đặc thù của người |  | sức khỏe và an toàn được triển | quan (có lưu ý đến nhu cầu của |
| khuyết tật. |  | khai có lưu ý đến nhu cầu đặc | người khuyết tật). |
|  |  | thù của người khuyết tật. | 2. Các quy định/tiêu chuẩn về môi |
|  |  |  | trường, sức khỏe và an toàn được |
|  |  |  | triển khai thực hiện (áp dụng trong |
|  |  |  | quá trình thiết kế, xây dựng cơ sở hạ |
|  |  |  | tầng, đầu tư/bố trí các trang thiết bị, |
|  |  |  | dịch vụ ăn uống…). |
|  |  |  | 3. Có lấy ý kiến phản hồi của |
|  |  |  | người học và các bên liên quan về |
|  |  |  | môi trường, sức khỏe và an toàn. |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  |  | toàn (đặc biệt các phản hồi từ người học khuyết tật)\*.- Kết quả kiểm tra, quan sát và thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài. |
| **Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng** |
| ***TC 10.1.*** Thông tin | ĐT | 1. Thông tin phản hồi và nhu | 1. Có hệ thống thu thập thông tinphản hồi từ các bên liên quan (gồmchuyên gia, cán bộ quản lý, giảngviên, nghiên cứu viên, nhân viên,người học, đại diện của các tổ chứcxã hội - nghề nghiệp, nhà sử dụnglao động và người học đã tốtnghiệp).2. Hệ thống thu thập thông tinphản hồi hoạt động hiệu quả đảmbảo thu thập đầy đủ các dữ liệu cầnthiết, có tính khoa học, độ tin cậylàm căn cứ để thiết kế và phát triểnCTDH.3. Cơ sở dữ liệu phản hồi được lựachọn, xử lý làm căn cứ thiết kế, xâydựng, điều chỉnh và phát triểnCTDH. | - Văn bản giao nhiệm vụ/quy trình thựchiện thu thập thông tin phản hồi từ các bênliên quan để xây dựng và phát triển CTDH\*.- Phiếu khảo sát/dữ liệu khảo sát/báo cáokhảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liênquan để xây dựng và phát triển CTDH\*.- Các báo cáo/biên bản/kết luận thu đượctừ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điềutra theo dấu vết,….- Các văn bản/tài liệu về điều chỉnh/thẩmđịnh kèm theo các phiên bản cũ và mới củaCTĐT, CTDH trong giai đoạn đánh giá\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giá\*. |
| phản hồi và nhu cầu |  | cầu của các bên liên quan được |
| của các bên liên quan |  | sử dụng làm căn cứ để thiết kế |
| được sử dụng làm căn |  | CTDH. |
| cứ để thiết kế và phát |  | 2. Thông tin phản hồi và nhu |
| triển chương trình dạy |  | cầu của các bên liên quan được |
| học. |  | sử dụng làm căn cứ để phát |
|  |  | triển CTDH. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| ***TC 10.2.*** Việc thiết kế | ĐT | 1. Việc thiết kế và phát triển | 1. Có quy trình thiết kế và pháttriển CTDH (mục tiêu, CĐR, tổ chứcthực hiện, đánh giá, cải tiến chấtlượng; các hướng phát triển chươngtrình, đối sánh trong nước, quốctế...).2. Thực hiện rà soát, đánh giá việcthiết kế và phát triển CTDH. | - Văn bản quy định về quy trình thiết kế vàphát triển CTDH\*.- Phiếu khảo sát/dữ liệu khảo sát/báo cáokhảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liênquan về quy trình thiết kế, phát triểnCTDH\*.- Các báo cáo/biên bản/kết luận thu đượctừ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều |
| và phát triển chương |  | CTDH được thiết lập. |
| trình dạy học được |  | 2. Việc thiết kế và phát triển |
| thiết lập, được đánh |  | CTDH được đánh giá. |
| giá và cải tiến. |  | 3. Việc thiết kế và phát triển |
|  |  | CTDH học được cải tiến. |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | 3. Thực hiện việc cải tiến quy trìnhthiết kế và phát triển CTDH.4. Có lấy ý kiến phản hồi của giảngviên và các bên liên quan về quytrình thiết kế và phát triển CTDH. | tra theo dấu vết,… phản hồi về CTDH vàmôn học/học phần.- Các biên bản đánh giá/rà soát/cảitiến/thẩm định quy trình thiết kế, phát triểnCTDH\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| ***TC 10.3.*** Quá trình | ĐL + | 1. Quá trình dạy và học được | 1. Có quy định về việc rà soát,đánh giá quá trình dạy và học.2. Có quy định về việc rà soát,đánh giá kết quả học tập của ngườihọc.3. Thường xuyên rà soát, đánh giáquá trình dạy và học và kết quả họctập của người học để đảm bảo sựtương thích và phù hợp với CĐR.4. Có lấy ý kiến phản hồi của giảngviên, người học và các bên liên quanvề quá trình dạy - học và đánh giá kếtquả học tập của người học. | - Các văn bản quy định/hướng dẫn rà soát,đánh giá quá trình dạy và học, đánh giá kếtquả học tập\*.- Các biên bản rà soát/đánh giá quá trìnhdạy - học và đánh giá kết quả học tập\*.- Các biên bản/tài liệu thẩm định sự tươngthích và phù hợp của quá trình dạy - học,đánh giá kết quả học tập với CĐR\*.- Dữ liệu phản hồi của các bên liên quanvề quá trình dạy - học và kết quả học tập\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| dạy và học, việc đánh | ĐT | rà soát và đánh giá thường |
| giá kết quả học tập |  | xuyên để đảm bảo sự tương |
| của người học được rà |  | thích và phù hợp với CĐR. |
| soát và đánh giá |  | 2. Quá trình đánh giá kết quả |
| thường xuyên để đảm |  | học tập của người học được rà |
| bảo sự tương thích và |  | soát và đánh giá thường xuyên |
| phù hợp với chuẩn |  | để đảm bảo sự tương thích và |
| đầu ra. |  | phù hợp với CĐR. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| ***TC 10.4.*** Các kết quả | ĐL + | 1. Các kết quả NCKH được sử | 1. Có các đề tài NCKH liên quanđến việc dạy và học.2. Các kết quả NCKH được ápdụng/chuyển tải thành nộidung/chuyên đề giảng dạy trongCTDH.3. Có sử dụng các kết quả NCKHđể cải tiến hoạt động giảng dạy củagiảng viên và hoạt động học tập củangười học. | - Hồ sơ các đề tài NCKH\*.- Sản phẩm các đề tài NCKH\*.- Các hội nghị, hội thảo, sáng kiến kinhnghiệm v.v để phổ biến, áp dụng kết quảNCKH\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| nghiên cứu khoa học | ĐT | dụng để cải tiến việc dạy và |
| được sử dụng để cải |  | học. |
| tiến việc dạy và học. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC 10.5.*** Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến. | ĐT | 1. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá.
2. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được cải tiến.
 | 1. Có văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác.
2. Có thực hiện việc giám sát, đánh giá tính hiệu quả của các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác (tư vấn người học, công tác sinh viên, các hoạt động đoàn thể, hoạt động ngoại khóa,…).
3. Có thực hiện cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công

nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác. | * Văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích\*.
* Dữ liệu giám sát, phiếu đánh giá, báo cáo kết quả khảo sát/đánh giá các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích\*.
* Các biên bản/kết luận/quyết định/hóa đơn chứng từ liên quan đến cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích\*.
* Thông tin về kết quả cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 10.6***. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến. | ĐT | 1. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống.
2. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá và cải tiến.
 | 1. Có quy định cụ thể về cơ chế phản hồi của các bên liên quan.
2. Việc thu thập, lựa chọn, xử lý và sử dụng thông tin phản hồi được thực hiện đúng trình tự, khoa học. Phương pháp sử dụng đa dạng, các công cụ sử dụng có độ tin cậy, đối sánh được ý kiến của các bên liên quan.
3. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá (tính hệ thống, tin cậy, hiệu quả) và cải tiến.
 | * Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị/bộ phận thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan\*.
* Các văn bản quy định/hướng dẫn quy trình, công cụ và phương pháp thu thập, lựa chọn, xử lý, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan\*.
* Các báo cáo khảo sát kết quả thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan.
* Các biên bản/kết luận về việc sử dụng kết quả đánh giá để điều chỉnh CTĐT, điều chỉnh hoạt động dạy - học, hoạt động hỗ trợ và các hoạt động cải tiến chất lượng khác\*.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  |  | các bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| **Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra** |
| ***TC 11.1.*** Tỉ lệ thôi | ĐL + | 1. Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp | 1. Có bộ phận, quy trình/công cụ | - Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phậnchuyên trách giám sát tỉ lệ thôi học/tốtnghiệp; văn bản ban hành quy trình/trang bịcông cụ thực hiện giám sát tỉ lệ thôi học/tốtnghiệp\*.- Cơ sở dữ liệu về người học trong đó có sốliệu thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết,đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của ngườihọc trong 5 năm của chu kỳ đánh giá baogồm: năm nhập học, tổng số người học nhậphọc, số người học tốt nghiệp trước hạn,đúng hạn, quá hạn (hạn được hiểu là thờigian quy định của khóa học), số người họcthôi học sau 1, 2 ,3 ,4 năm\*.- Sổ tay nghiệp vụ tìm hiểu, phân tíchnguyên nhân thôi học, chậm tốt nghiệp; nhậtký tư vấn cho người học sau khi thôi học\*.- Đối sánh trong nước và quốc tế về tỉ lệtốt nghiệp, thôi học; báo cáo đánh giá, dựđoán xu thế tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học củangười học tham gia CTĐT và các biện phápcải tiến chất lượng phù hợp.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| học, tốt nghiệp được | ĐT | được xác lập. | để theo dõi, cập nhật danh sách, tỉ lệ |
| xác lập, giám sát và |  | 2. Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp | thôi học, tốt nghệp. |
| đối sánh để cải tiến |  | được giám sát. | 2. Thực hiện thống kê danh sách, tỉ |
| chất lượng. |  | 3. Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp | lệ thôi học, tốt nghiệp hằng năm |
|  |  | được đối sánh để cải tiến chất | trong giai đoạn đánh giá. |
|  |  | lượng. | 3. Thực hiện tìm hiểu, phân tích |
|  |  |  | nguyên nhân thôi học, đề xuất các |
|  |  |  | biện pháp giảm thiểu tỉ lệ thôi học. |
|  |  |  | 4) Đối sánh, phân tích nguyên nhân |
|  |  |  | giảm tỉ lệ tốt nghiệp, đề xuất các biện |
|  |  |  | pháp khả thi để hỗ trợ người học tốt |
|  |  |  | nghiệp hiệu quả. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
| ***TC 11.2.*** Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng. | ĐL + ĐT | 1. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập.
2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được giám sát.
3. Thời gian tốt nghiệp trung bình được đối sánh để cải tiến chất lượng.
 | 1. Có bộ phận, quy trình để theo dõi/thống kê thời gian tốt nghệp trung bình của khóa học hoặc nhiều khóa học trong cùng CTĐT.
2. Thống kê thời gian tốt nghiệp trung bình trong cùng CTĐT đối với tất cả các hệ/hình thức đào tạo trong giai đoạn đánh giá.
3. Tìm hiểu, phân tích nguyên nhân người học tốt nghiệp muộn để đề xuất các biện pháp hỗ trợ người học giảm tối đa thời lượng học tập.
4. Có tổ chức tổng kết/đánh giá hiệu quả các biện pháp hỗ trợ người học rút ngắn thời gian tốt nghiệp.
 | * Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách giám sát thời gian tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình thực hiện giám sát thời gian tốt nghiệp trung bình\*.
* Cơ sở dữ liệu về người học trong đó có số liệu thống kê/theo dõi, báo cáo tổng kết tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của người học trong 5 năm của chu kỳ đánh giá\*.
* Sổ tay nghiệp vụ/tài liệu tìm hiểu, phân tích nguyên nhân chậm tốt nghiệp; nhật ký tư vấn/hỗ trợ người học rút ngắn thời gian tốt nghiệp\*.
* Đối sánh trong nước và quốc tế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học trong cùng một CTĐT, hình thức đào tạo; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học trong cùng CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.
* Thông tin thu được thông qua phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 11.3.*** Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng. | ĐL + ĐT | 1. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập.
2. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được giám sát.
3. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng.
 | 1. Có bộ phận/quy trình thống kê/lưu trữ danh sách người học tốt nghiệp có việc làm, vị trí việc làm, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác trong thời gian đánh giá.
2. Có số liệu tin cậy về tỉ lệ người học có việc làm trong vòng 6 tháng hoặc 12 tháng sau khi tốt nghiệp.
3. Tổ chức thực hiện đối sánh tỉ lệ người tốt nghiệp có việc làm giữa
 | * Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách theo dõi, liên hệ với người tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình thực hiện/kinh phí sử dụng cho hoạt động hỗ trợ người tốt nghiệp chưa có việc làm\*.
* Cơ sở dữ liệu về người tốt nghiệp (trong vòng 2 năm sau khi tốt nghiệp) trong đó có số liệu thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết/đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, tỉ lệ có việc làm, thu nhập bình quân của 5 khóa tốt
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | các CTĐT trong CSGD với cùnghình thức đào tạo, đối sánh cùngngành/chuyên ngành đào tạo trongnước/quốc tế.4. Tổ chức thảo luận, phân tíchnguyên nhân, đề xuất các biện phápkhắc phục; thực hiện các phương ánhỗ trợ người tốt nghiệp có việc làm. | nghiệp trong giai đoạn đánh giá)\*.- Sổ tay nghiệp vụ tìm hiểu, phân tíchnguyên nhân người tốt nghiệp chưa tìmđược việc làm; nhật ký tư vấn/hỗ trợ ngườitốt nghiệp có việc làm\*.- Dữ liệu đối sánh trong CSGD, trongnước/quốc tế về tỉ lệ có việc làm của ngườitốt nghiệp; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thếvề việc làm\*.- Dữ liệu khảo sát/trao đổi/làm việc với cácđơn vị sử dụng lao động trong việc gắn kếtdoanh nghiệp với CSGD ở tất cả các khâutrong quá trình đào tạo và tìm kiếm việclàm\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| ***TC 11.4.*** Loại hình và | ĐL + | 1. Loại hình và số lượng các | 1. Có kế hoạch/chiến lược phát | - Kế hoạch/chiến lược NCKH của ngườihọc\*.- Thống kê, đánh giá các hoạt động NCKHcủa người học trong giai đoạn đánh giá\*.- Dữ liệu về nguồn thu/chi tài chính dànhcho các hoạt động NCKH của người họctrong giai đoạn đánh giá\*.- Dữ liệu về việc tổ chức các hội nghị tổngkết, báo cáo kết quả NCKH của người họctrong đó thể hiện được các đề xuất NCKHphù hợp với bối cảnh, mục tiêu, tầm nhìn,sứ mạng của CSGD\*.- Đối sánh trong nước và quốc tế về loạihình nghiên cứu và số lượng các hoạt độngNCKH của người học thuộc các CTĐT |
| số lượng các hoạt | ĐT | hoạt động nghiên cứu của | triển khoa học công nghệ trong đó |
| động nghiên cứu của |  | người học được xác lập. | xác lập được các loại hình nghiên |
| người học được xác |  | 2. Loại hình và số lượng các | cứu (cơ bản, ứng dụng, xã hội) và số |
| lập, giám sát và đối |  | hoạt động nghiên cứu của | lượng các hoạt động NCKH cho |
| sánh để cải tiến chất |  | người học được giám sát. | người học tương thích với mục tiêu, |
| lượng. |  | 3. Loại hình và số lượng các | sứ mạng, tầm nhìn và CĐR của |
|  |  | hoạt động nghiên cứu của | CTĐT trong CSGD. |
|  |  | người học được đối sánh để cải | 2. Có hệ thống theo dõi, giám sát |
|  |  | tiến chất lượng. | loại hình nghiên cứu và các hoạt |
|  |  |  | động NCKH của người học (các quy |
|  |  |  | định/hướng dẫn đề tài nghiên cứu, |
|  |  |  | nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH |
|  |  |  | của người học; hồ sơ theo dõi tiến |
|  |  |  | độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu, |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn/ Tiêu chí** | **Phân****loại tiêu chí** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu****để đánh giá tiêu chí đạt mức 4** | **Nguồn minh chứng** |
|  |  |  | hỗ trợ, công bố,...). | tương ứng.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| 3. Có thực hiện việc đối sánh loại |
| hình và số lượng các hoạt động |
| nghiên cứu của người học giữa các |
| CTĐT trong cùng CSGD, giữa các |
| CSGD khác nhau. |
| 4. Có các đề xuất/đầu tư NCKH |
| phù hợp với xu thế phát triển của |
| thời đại, phù hợp với khả năng của |
| người học. |
| ***TC 11.5.*** Mức độ hài | ĐL + | 1. Mức độ hài lòng của các | 1. Có bộ phận, quy trình, công cụ, | - Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phậnchuyên trách thực hiện khảo sát, tiếp nhậnthông tin phản hồi từ các bên liên quan\*.- Các quy định về quy trình/phương pháp,công cụ và tiêu chí đo lường sự hài lòng củacác bên liên quan (người học, cựu ngườihọc, giảng viên, nghiên cứu viên, nhà sửdụng lao động, nhân viên, cán bộ quản lý)\*.- Phiếu đánh giá/dữ liệu khảo sát, báo cáođánh giá/báo cáo thống kê về mức độ hàilòng của các bên liên quan\*.- Các quyết định/tài liệu liên quan đến việcđầu tư của CSGD thể hiện sự cải tiến chấtlượng CTĐT, NCKH và phục vụ cộng đồngdựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòngcủa các bên liên quan\*.- Thông tin thu được thông qua phỏng vấncác bên liên quan trong quá trình đánh giángoài. |
| lòng của các bên liên | ĐT | bên liên quan được xác lập. | phương pháp triển khai/tiếp nhận |
| quan được xác lập, |  | 2. Mức độ hài lòng của các | phản hồi từ các bên liên quan (cán |
| giám sát và đối sánh |  | bên liên quan được giám sát. | bộ, giảng viên, nghiên cứu viên, |
| để cải tiến chất lượng. |  | 3. Mức độ hài lòng của các | người học, người tốt nghiệp, nhà sử |
|  |  | bên liên quan được đối sánh để | dụng lao động…). |
|  |  | cải tiến chất lượng. | 2. Có phương pháp/công cụ giám |
|  |  |  | sát khách quan việc thu thập thông |
|  |  |  | tin phản hồi của các bên liên quan. |
|  |  |  | 3. Triển khai các hoạt động để |
|  |  |  | khảo sát, tiếp nhận ý kiến phản hồi |
|  |  |  | từ các bên liên quan. |
|  |  |  | 4. Khai thác, xử lý và sử dụng các |
|  |  |  | thông tin phản hồi của các bên liên |
|  |  |  | quan, thực hiện việc đối sánh làm cơ |
|  |  |  | sở để cải tiến chất lượng đào tạo, |
|  |  |  | NCKH và phục vụ cộng đồng. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Ghi chú:*

* + *Phân loại tiêu chí: ĐT (định tính); ĐL (định lượng);*
	+ *Minh chứng có dấu \* là cần có trong quá trình đánh giá;*

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

**CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**