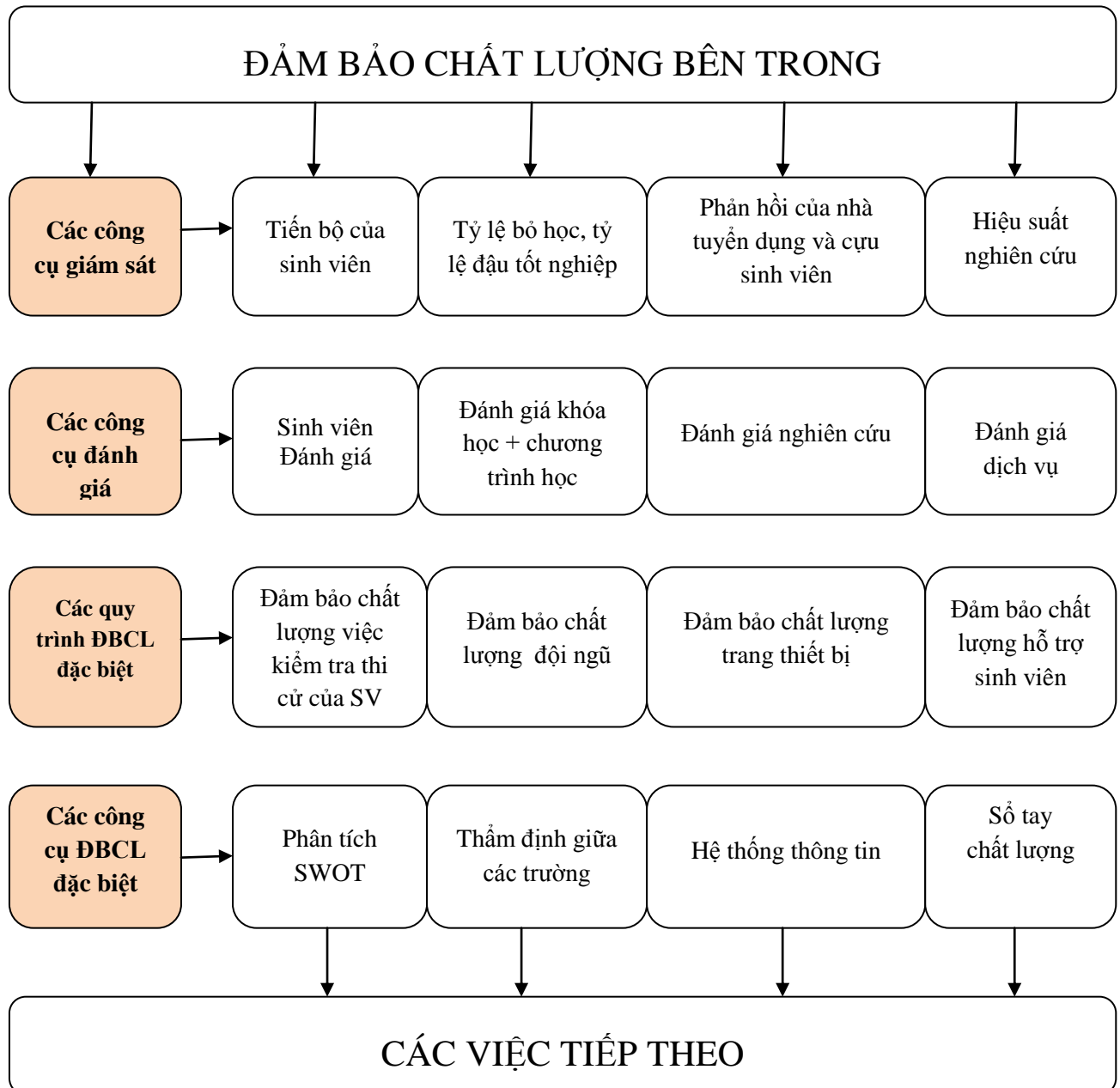


BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG THEO TIÊU CHUẨN AUN - QA



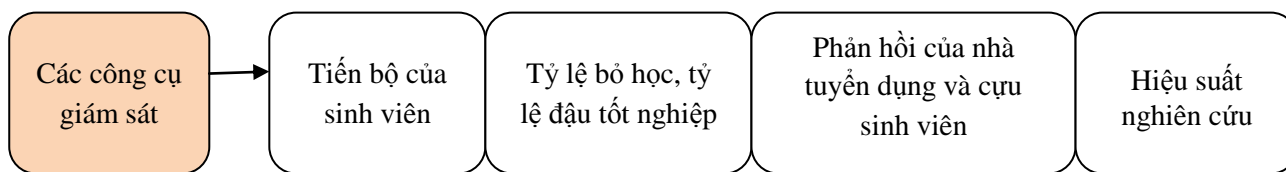
Mô hình chất lượng của Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong

MỤC LỤC

1. Các công cụ giám sát	3
1.1 Sự tiến bộ của sinh viên.....	3
1.2 Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp.....	4
1.3 Phản hồi của thị trường lao động và cựu sinh viên	5
1.4 Hiệu suất nghiên cứu	7
2. Các công cụ đánh giá.....	8
2.1 Sinh viên đánh giá.....	8
2.2 Đánh giá khóa học và chương trình học.....	10
2.3 Đánh giá nghiên cứu	12
2.4 Đánh giá dịch vụ	13
3. Các quy trình đảm bảo chất lượng đặc biệt.....	14
3.1 Đảm bảo việc kiểm tra thi cử của sinh viên	14
3.2 Chất lượng đội ngũ	Error! Bookmark not defined.
3.3 Các trang thiết bị đảm bảo chất lượng	18
3.4 Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên.....	22
4. Các công cụ đảm bảo chất lượng đặc biệt.....	25
4.1 Phân tích SWOT	25
4.2 Thẩm định giữa các trường	26
4.3 Hệ thống thông tin	26
4.4 Sổ tay chất lượng.....	28

1. Các công cụ giám sát

“Hoạt động giám sát là một hoạt động được thực hiện **một cách liên tục nhằm thu thập và phân tích thông tin** từ đó có những biện pháp khắc phục nhằm hoàn thiện hơn nữa các hoạt động”.



1.1 Sự tiến bộ của sinh viên

a. Hiện trạng

Hiện tại phòng Đào tạo đang vận hành theo quy chế 43 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp đại học, Cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ.

Nhà trường cũng có một hệ thống các cố vấn học tập & rèn luyện để theo dõi cố vấn cho sinh viên trong quá trình học tập và rèn luyện tại trường. Kết quả rèn luyện của sinh viên sẽ được ghi nhận thông qua “ Phiếu đánh giá kết quả rèn luyện của SV”, phiếu đánh giá này sẽ được chắm vào cuối mỗi học kỳ và kết quả thu được dùng để lưu vào hồ sơ quản lý SV, ghi vào bảng điểm kết quả học tập và rèn luyện của SV khi ra trường, xét khen thưởng năm học, khóa học, xét cấp học bổng khuyến khích cho SV. Những SV bị xếp loại hạnh kiểm kém trong cả năm học thì phải tạm ngừng một năm ở năm học tiếp theo. Nếu bị xét hạnh kiểm kém cả năm lần thứ 2 thì sẽ bị buộc thôi học. Đây là một trong những kênh thông tin giúp cho nhà trường theo dõi việc học tập của sinh viên.

Tất cả mọi kết quả học tập, đánh giá rèn luyện của sinh viên đều được phòng Đào tạo cập nhật lên mạng. Sinh viên, cố vấn học tập và phụ huynh có thể theo dõi kết quả của sinh viên qua hệ thống mạng Internet.

Điểm mạnh:

- Việc áp dụng vào các quy định trong quy chế 43 cùng với các quy trình quản lý đã giúp cho phòng đào tạo có cơ sở vững chắc đáng tin cậy để đánh giá được sinh viên, theo dõi được sự tiến bộ của người học.

Điểm yếu:

- Hệ thống cố vấn học tập phần đông chưa quan tâm nhiều đến tình hình học tập và kết quả học tập của sinh viên nên sự hỗ trợ cố vấn của đội ngũ cố vấn học tập và rèn luyện chưa đóng vai trò quan trọng trong việc giúp cho sinh viên cải thiện được việc học tập của mình.
- Hiện tại chưa có hệ thống đánh giá hoặc thống kê hiệu quả của hệ thống đội ngũ cố vấn học tập và rèn luyện của trường.
- Các cố vấn học tập hoạt động chưa đồng đều, chất lượng tư vấn còn tùy thuộc vào năng lực và sự nhiệt tình của từng cố vấn.
- Số lượng sinh viên/1 cố vấn học tập vẫn còn khá cao nên giảng viên không thể quan tâm sâu sắc đến từng sinh viên.
- Do học chế tín chỉ, nên thời gian gặp gỡ giữa toàn bộ sinh viên và cố vấn học tập có chút khó khăn.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Qua tình hình thực tế ta thấy rằng nhà trường cũng chỉ đảm bảo một phần nào đó việc giám sát sự “tiến bộ của sinh viên”.
- Nhà trường cần quan tâm xây dựng các giải pháp nhằm chuyên nghiệp hoá hơn nữa đội ngũ làm công tác cố vấn học tập và rèn luyện để thực sự họ trở thành “hệ thống theo dõi sự tiến bộ của người học.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 5 “Đánh giá sinh viên” có nêu:

- *Đánh giá sự tiến bộ trong học tập của sinh viên thông qua một ma trận điểm số/biểu đồ/hồ sơ học tập nêu rõ năng lực của sinh viên và thông qua chương trình đào tạo được thiết kế dựa trên kết quả đầu ra.*

Tiêu chuẩn 9 “Hỗ trợ và tư vấn sinh viên” có hỏi:

- *Sự tiến bộ trong học tập của sinh viên có được ghi nhận hay không? Những kết quả được ghi nhận này có chỉ ra những vấn đề mà sinh viên cần chú trọng hay không? Những trường hợp “có vấn đề” được Khoa/đơn vị tiếp cận lần đầu tiên là vào lúc nào? Sự tiếp cận này có dẫn đến việc phụ đạo và/hoặc những hoạt động ngăn ngừa đối với từng sinh viên hoặc đối với việc xây dựng chương trình hay không?*
- *Khoa/đơn vị có chú trọng đến sự tiến bộ trong học tập của sinh viên hay không?*

Tiêu chuẩn 14 “Đầu ra” có hỏi:

Khoa có hệ thống phù hợp để theo dõi:

- *Theo dõi tiến trình học tập của sinh viên?*
- *Theo dõi tỷ lệ đậu và rớt/ bỏ học?*

d. Đơn vị thực hiện: Các Khoa, phòng Đào tạo, phòng CTHSSV.

1.2 Tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp

a. Hiện trạng

Theo quy chế 43 của Bộ Giáo dục và Đào tạo trong đó có quy định về cách đánh giá kết quả học tập, thời gian và kế hoạch đào tạo, việc buộc thôi học của sinh viên.

Căn cứ vào các quy định trong quy chế 43, hàng năm phòng Đào tạo và phòng Công tác học sinh & sinh viên đều có các bảng thống kê báo cáo về tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ sinh viên bỏ học và buộc thôi học theo quy chế của từng khoa trong trường.

Ngoài ra nhà trường xây dựng quy trình “Giải quyết cho sinh viên tạm dừng thôi học, học lại” và quy trình “Xét nợ học phần và công nhận tốt nghiệp” nhằm chuẩn hóa các hoạt động, đảm bảo các hoạt động đúng với quy định của nhà trường, đảm bảo quyền lợi của SV.

Điểm yếu:

- Công tác thống kê cần phải được quan tâm, đầu tư phát triển hơn nữa vì hiện tại nhà trường cũng có thực hiện nhưng còn rời rạc và chưa kiểm soát được kết quả đầu ra.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

Chưa có các báo cáo định kỳ về các hành động xử lý cụ thể của các khoa cũng như nhà trường sau khi nhận được kết quả thống kê về tỷ lệ SV tốt nghiệp, bỏ học. Nhà trường cần có những động thái nhằm cải thiện tình hình đồng thời tổ chức theo dõi, kiểm soát kết quả khắc phục, đưa ra phương hướng phòng ngừa tái lặp lại trong các năm tiếp theo.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 9 “Hỗ trợ và tư vấn sinh viên” có hỏi:

- *Dữ liệu của hệ thống giám sát được sử dụng như thế nào?*
- *Sinh viên được cố vấn ra sao về những vấn đề như lựa chọn học phần, thay đổi học phần, tạm ngưng học hoặc thôi học”?*

Tiêu chuẩn 14 “Đầu ra” có hỏi:

- *Khoa có hệ thống phù hợp để theo dõi tỷ lệ đậu và rớt/ bỏ học?*
- *Khoa/đơn vị có ý kiến gì về tỷ lệ tốt nghiệp hiện nay? Nếu tỷ lệ này chưa thực sự tốt, thì những biện pháp gì đang được thực hiện để nâng tỷ lệ tốt nghiệp?*
- *Tỷ lệ bỏ học là bao nhiêu? Có thể giải thích lý do sinh viên bỏ học với tỷ lệ như hiện nay không?*
- *Khoa/đơn vị có nắm bắt được thông tin sinh viên bỏ học thường đi đâu không?*

a. Đơn vị thực hiện: Phòng CTHSSV, Đào tạo, các Khoa

1.3 Phản hồi của thị trường lao động và cựu sinh viên

a. Hiện trạng

Hệ thống giám sát hiệu quả thực hiện công việc có tác động mạnh mẽ nhằm thúc đẩy sự phát triển của hoạt động, giám sát tốt sẽ góp phần điều chỉnh kịp thời những khuyết điểm và phát huy những ưu điểm nhằm thích ứng với nhu cầu bên ngoài. Vì vậy việc thu thập ý kiến phản hồi từ thị trường lao động, cựu sinh viên được nhà trường chú trọng và thực hiện có tổ chức từ năm 1999 đến nay.

Hệ thống giám sát các phản hồi từ phía cựu sinh viên được thực hiện thông qua các phiếu khảo sát ngẫu nhiên cựu sinh viên tốt nghiệp sau 3 tháng, thực hiện 1 năm 2 lần, mỗi lần với khoảng từ 800 – 1000 phiếu.

Với thị trường lao động thông qua phản hồi của các doanh nghiệp có sử dụng các cựu sinh viên tốt nghiệp kỹ sư, hai năm thực hiện 1 lần.

Các phiếu khảo sát nhận phản hồi được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá đảm bảo chất lượng, cùng với sự đóng góp ý kiến của các khoa chuyên ngành.

Tỷ lệ phản hồi cao, kết quả khách quan, tin cậy phản ánh đúng hiện trạng giảng dạy, học tập trong trường, là dữ liệu quan trọng giúp người sử dụng dữ liệu có cơ sở để đưa ra những quyết định phù hợp.

Nhà trường luôn nhận được nhiều phản hồi tích cực từ nhà tuyển dụng về các mảng sau đây:

- Sinh viên có kiến thức vững, tốt.
- Khả năng thích ứng cao với công việc.
- Thái độ làm việc tốt.
- Nhà tuyển dụng luôn trở lại trường để tuyển dụng khi có nhu cầu.

Những đóng góp từ nhà tuyển dụng:

- Khả năng làm việc theo nhóm của SVTN chưa tốt.
- Yếu về ngoại ngữ.
- SV còn nhiều rụt rè, chưa dám thể hiện bản thân trong quá trình làm việc.
- Thiếu khả năng tổ chức và triển khai công việc khi được cấp trên giao phó.

Điểm mạnh:

Với hệ thống giám sát có tổ chức, các kết quả giám sát sẽ:

- Khách quan, tin cậy.
- Là căn cứ để người có trách nhiệm đưa ra những quyết định, kịp thời, thích hợp.

- Là thông tin tư vấn hữu ích cho công tác hướng nghiệp, cho sinh viên đang theo học và cho các nhà tuyển dụng.
- Thông tin thu thập được góp phần phát hiện nguyên nhân và cải thiện tình trạng chưa tốt trong một số hoạt động của nhà trường.
- Tạo một sự liên hệ, tương tác thường xuyên giữa nhà trường – người học – thị trường lao động
- Nắm bắt nhu cầu của thị trường lao động, xu hướng sử dụng các yếu tố cấu thành trong phẩm chất, kỹ năng của người lao động.

Điểm yếu:

- Hình thức khảo sát chưa đa dạng,
- Bảng câu hỏi P.CTHSSV biên soạn xong khi xin ý kiến của các đơn vị và CBGV thì tỉ lệ phản hồi, đóng góp rất hạn chế.
- Chất lượng phản hồi đôi khi tùy thuộc năng lực, thái độ người được hỏi.
- Kết quả giám sát để đảm bảo khách quan, tin cậy đòi hỏi phải thực hiện trong thời gian dài, liên tục.
- Việc sử dụng thông tin thu thập chưa được chú ý quan tâm và có trách nhiệm tại nhiều bộ phận.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Kết quả khảo sát đã góp phần đáng kể trong việc cải thiện công tác phục vụ, tư vấn của nhà trường, tuy nhiên trường vẫn chưa đưa ra được bảng phân tích dựa trên kết quả khảo sát từ đó có những giải pháp cụ thể, để cho thấy hiệu quả của việc sử dụng những thông tin thu thập được.
- P.CTHSSV đề nghị các khoa/bộ môn tích cực phản hồi và đóng góp các ý kiến để hỗ trợ cho phòng xây dựng bảng câu hỏi khảo sát cho phù hợp và thoả mãn được các yêu cầu đặc thù từ các khoa.
- Phản hồi của cựu SV ra trường sau 5 năm và trong khoảng từ 5-10 năm hiện tại chưa được ghi nhận một cách định kỳ và có hệ thống, nhà trường cần lưu ý về mảng khảo sát này để chỉ đạo cho P.CTHSSV thực hiện trong thời gian tới.
- Nhà trường và các đơn vị liên quan cần phải xây dựng quy trình tiếp nhận - xử lý kết quả thống kê từ các loại hình khảo sát của các bên liên quan nhằm mục đích cải tiến hệ thống, đưa ra biện pháp khắc phục, theo dõi, kiểm soát, phòng ngừa tránh tái diễn trong năm học tiếp theo.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 13 “Lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan”

Tiêu chuẩn này chú trọng vào việc ghi nhận sự phản hồi từ: Thị trường lao động, cán bộ, sinh viên, cựu sinh viên, trong đó có hỏi:

- *Khoa có giữ liên lạc với sinh viên tốt nghiệp sau khi ra trường không? Khoa có hội sinh viên tốt nghiệp/hội cựu sinh viên không?*
- *Thông tin phản hồi của sinh viên tốt nghiệp (ý kiến về chương trình đào tạo, thông tin về sự phát triển của thị trường lao động...) có được sử dụng để điều chỉnh chương trình không?*

Nguồn minh chứng:

- *Hệ thống ghi nhận ý kiến khảo sát.*
- *Việc sử dụng ý kiến phản hồi vào việc cải tiến.*

Tiêu chuẩn 15 “Sự hài lòng của các bên liên quan” có hỏi:

- Các bên liên quan hài lòng về chương trình đào tạo và chất lượng giảng dạy của sinh viên tốt nghiệp. Trong đó yêu cầu:
- Thông tin thu thập được cần phải được phân tích và sử dụng cho việc cải tiến chương trình đào tạo, cải tiến hệ thống thực hiện chất lượng và đảm bảo chất lượng.

d. Đơn vị thực hiện: Các khoa, Phòng CTHSSV, Phòng Đào tạo

1.4 Hiệu suất nghiên cứu

a. Hiện trạng

Hiện nay các quy định về giảng dạy cũng như nghiên cứu khoa học được quy định trong quy chế chi tiêu nội bộ, từ năm 2010 đến nay quy chế chi tiêu nội bộ đã chỉnh sửa 4 lần để phù hợp với tình hình thực tế của Nhà trường. Trong quy chế chi tiêu nội bộ đưa ra định mức giảng dạy của giảng viên, định mức nghiên cứu khoa học của giảng viên phải hoàn thành trong năm học.

Hiện tại, thống kê về các bài báo, công trình nghiên cứu của đội ngũ GV được đăng trên các tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước được ghi nhận nhưng chưa đầy đủ.

Đối với các đề tài nghiên cứu của giảng viên và HSSV được tài trợ bởi các tổ chức bên ngoài thì trong năm 2012, Công ty TNHH Nhà máy bia Việt Nam tài trợ cho 01 giảng viên thông qua chương trình hỗ trợ tài năng trẻ “Vì an ninh nguồn nước” với kinh phí tài trợ là 120 triệu đồng.

Từ năm 2012 trường ký biên bản thỏa thuận hợp tác với công ty Holcim và biên bản xác nhận tài trợ cho sinh viên NCKH, trường là nơi trung gian chuyển kinh phí giải thưởng cho các đề tài đoạt giải. Sau khi hồ sơ được sơ tuyển, Ban tổ chức chọn ra 06 đề tài cho cuộc thi cấp trường với mức kinh phí tài trợ là 42 triệu đồng, 01 đề tài đạt điểm cao nhất sẽ vào vòng chung kết được tổ chức giữa 07 trường đại học, trong năm 2012 và 2013 nhà trường đều được giải khuyến khích.

Điểm mạnh:

- Thể hiện công khai minh bạch các quy định, chế độ, định mức, nội dung thu chi trong phạm vi quy định của nhà nước.
- Giám sát và đánh giá được quá trình thực hiện đề tài từ khi hồ sơ được chấp nhận đến khi nghiệm thu và thanh quyết toán đề tài.

Điểm yếu:

- Trong quy chế chi tiêu nội bộ chưa thể hiện công thức quy đổi định mức giờ giảng và định mức nghiên cứu khoa học, chưa thể hiện nếu thiếu giờ giảng có được bù từ nghiên cứu khoa học hoặc ngược lại.
- Hồ sơ lưu chưa được lưu đầy đủ, làm cho công tác đánh giá tình hình thực hiện, viết báo cáo gặp nhiều khó khăn.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Chương trình hành động của nhà trường giai đoạn 2013-2018: kết hợp chặt chẽ việc NCKH với đào tạo sau ĐH. Xây dựng một số phòng thí nghiệm gắn với hướng nghiên cứu của các nhà khoa học và hướng đào tạo NCS. Đẩy mạnh hoạt động chuyển giao công nghệ qua việc gắn kết với doanh nghiệp. Hiện tại, nhà trường chưa có chiến lược về việc kết hợp NCKH với đào tạo trình độ đại học ở mức thể hiện chi tiết trong chương trình đào tạo, trên thực tế mới chỉ thực hiện ở mức độ khuyến khích – hỗ trợ kinh phí cho các đề tài NCKH của SV.

- P.QLKH-QHQT và các khoa cần có sự phối hợp chặt chẽ để thống kê cụ thể về số lượng các bài báo của các giảng viên đã được công bố trên các tạp chí khoa học – kỹ thuật chuyên ngành trong và ngoài nước định kỳ mỗi năm và theo dõi xu thế phát triển sau mỗi năm để kịp thời có các biện pháp điều chỉnh, hỗ trợ kịp thời.
- Hiện tại các khoa đã và đang thực hiện chiến lược khuyến khích SV tham gia NCKH bằng cách tích hợp trong các môn học đặc thù như đồ án môn học v.v, tuy nhiên định hướng này chưa được nêu rõ trong chương trình đào tạo hoặc đề cương chi tiết của các môn học. Do đó các khoa/bộ môn cần rà soát và điều chỉnh lại chương trình chi tiết nếu thấy cần thiết.

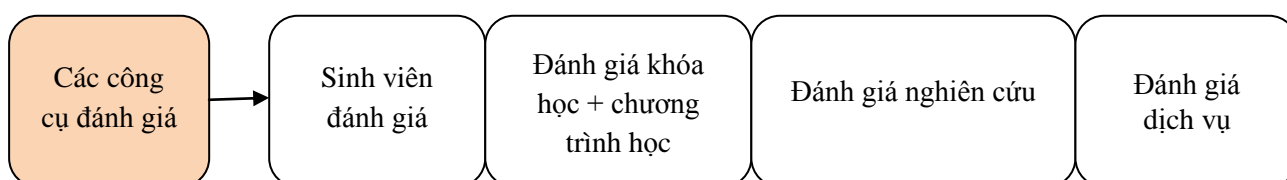
c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 4 “Chiến lược giảng dạy và học tập” có hỏi, nếu hoạt động nghiên cứu là hoạt động cốt lõi của nhà trường thì:

- *Mối liên hệ qua lại giữa học tập và nghiên cứu được thể hiện ra sao trong chương trình?*
- *Kết quả nghiên cứu được đưa vào chương trình như thế nào?*

d. Đơn vị thực hiện: Phòng QLKH-QHQT, các đơn vị

2. Các công cụ đánh giá



2.1 Sinh viên đánh giá

a. Hiện trạng

Căn cứ công văn số: 1276/BGDĐT-NG, ban hành ngày 20/2/2008 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên. Trường đã ban hành qui định số 38 về việc lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên. Trong quy định này bao gồm:

- Mục đích
- Yêu cầu
- Nội dung, công cụ
- Tổ chức lấy ý kiến phản hồi
- Sử dụng các thông tin phản hồi, trách nhiệm thực hiện và chế độ lưu trữ

Việc lấy ý kiến của người học đối với giảng viên nhằm phản ánh trung thực những hoạt động giảng dạy của giảng viên. Qua những ý kiến của sinh viên giúp cho các giảng viên luôn thay đổi nội dung và phương pháp giảng dạy để phù hợp với nhu cầu học tập của sinh viên.

Công việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên từ năm học 2011-2012 trở về trước sử dụng phiếu in, phát cho sinh viên vào khoảng giữa học kỳ. Kể từ năm học 2013-2014 trở đi việc lấy ý kiến của sinh viên thông qua mạng internet. Sinh viên trả lời phiếu khảo sát ý kiến của người học cho tất cả các môn học khi muốn vào xem lịch thi của môn học do giảng viên đó đảm nhận.

Hiện tại việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên đã được chuyển giao cho phòng Đảm bảo Chất lượng đảm nhận, các câu hỏi trong phiếu khảo sát đã được xây dựng từ những năm 2008. Phòng ĐBCL đã tiến hành rà soát, điều chỉnh bảng câu

hỏi sao cho phù hợp và gửi tới toàn bộ CBVC qua hệ thống email nội bộ để xin các ý kiến phản hồi, đóng góp từ phía GV về cả nội dung câu hỏi và cả cách thức thống kê, tính toán kết quả, phân loại về chất lượng giảng dạy của GV, kết quả này sẽ tạo thuận lợi cho việc thực hiện đánh giá KPIs áp dụng trong toàn trường từ năm học 2014-2015.

Điểm mạnh:

- Sau nhiều năm tổ chức thực hiện công cụ sinh viên đánh giá giảng viên, nhà trường đã dần dần hoàn thiện và hợp lý hoá các khâu:
 - o Từ biên soạn bộ câu hỏi đạt tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT cũng như yêu cầu của các tổ chức đánh giá ngoài như AUN.
 - o Chuyển từ phiếu khảo sát bằng giấy in thành mô hình khảo sát online, điều này giúp mở rộng qui mô khảo sát cho tất cả các SV đánh giá tất cả các môn học đã tham gia trong học kỳ thay vì nhà trường chỉ chọn lọc được một số lớp học do GV giảng dạy để khảo sát như trước.
 - o Giao mảng khảo sát về cho phòng Đảm bảo chất lượng phụ trách cho đúng với chức năng nhiệm vụ của phòng, nhằm phát huy tối đa hiệu quả của mảng công việc này.
- Sinh viên đã phần nào nhận thức được tầm quan trọng và ý nghĩa của việc thực hiện các phiếu lấy ý kiến người học nhằm hỗ trợ cho nhà trường liên tục cải tiến chương trình giảng dạy, nâng cao hiệu quả chất lượng dạy và học của giảng viên và sinh viên.

Điểm yếu:

- Vì mảng khảo sát mới chuyển từ P.ĐT về P.ĐBCL, phòng đã tiến hành điều chỉnh nội dung khảo sát, đưa ra các yêu cầu về thống kê và giao diện tương tác cho phía PSC thực hiện, do đó trong HKII năm học 2013-2014 chưa thể hoàn thiện tất cả các tính năng như dự kiến vì phòng không chủ động được công việc mà phải phụ thuộc vào phía công ty PSC.
- Phần lớn SV chưa tự giác và tự nguyện thực hiện các phiếu khảo sát này, do đó nhà trường phải bắt buộc SV thực hiện khảo sát thì mới xem được lịch thi. Thêm vào đó SV phải trả lời cùng một nội dung khảo sát cho tất cả các môn học sẽ dễ phát sinh sự chán nản, do đó có xu hướng trả lời các câu hỏi qua loa cho xong.
- Có nhiều GV phản hồi rằng họ không biết kết quả khảo sát được tính toán, thống kê thế nào và hành động xử lý tiếp theo ở cấp khoa đối với các GV có phản hồi không đạt yêu cầu ra sao?

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- P.ĐBCL cần phối hợp với P.ĐT gấp rút hoàn thiện hệ thống khảo sát ý kiến SV sử dụng phần mềm PSC để đưa vào sử dụng ổn định, phát huy hiệu quả từ năm học 2014-2015 trở về sau.
- Nhà trường cần tích cực chỉ đạo, giám sát các phòng ban chức năng phối hợp với đội ngũ cố vấn học tập để giải thích, tuyên truyền cho các em hiểu và khuyến khích các em sinh viên thực hiện phiếu khảo sát với đúng bản chất của sự việc để kết quả khảo sát có ý nghĩa hơn nhằm phục vụ lại cho chính các em SV và nhà trường.
- Công tác xử lý, khắc phục, phòng ngừa tái lặp lại của các khoa sau khi nhận được kết quả thống kê về chất lượng giảng dạy của đội ngũ giảng viên cần phải được tổ chức

công khai, định kỳ để tăng tinh thần thi đua giữa các giảng viên, đồng thời tạo điều kiện để các GV dạy giỏi hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm cho các GV trẻ.

c. Theo tiêu chí của AUN:

Tiêu chuẩn 11 “Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập” có hỏi:

- Kết quả đánh giá được công bố ra sao và công bố cho ai?
- Kết quả đánh giá được sử dụng ra sao? Tính minh bạch của kết quả được đảm bảo bằng cách nào?
- Kết quả đánh giá được sử dụng để làm gì? Có kết quả nào được dùng để góp phần cải tiến chất lượng không?

Tiêu chuẩn 15 “Sự hài lòng của các bên liên quan” có hỏi:

- Khoa/đơn vị có biết rõ sinh viên nghĩ gì về các học phần và chương trình học không? Về phương pháp giảng dạy? Thi cử?

d. Đơn vị thực hiện: Phòng ĐBCL, Đào tạo, các Khoa

2.2 Đánh giá khóa học và chương trình học

a. Hiện trạng

Hiện tại, trường ban hành nhiều quy định về việc xây dựng các chương trình đào tạo như số 547/ĐHSPKT-ĐT về việc xây dựng và lập kế hoạch đào tạo và quy định số: 706/QĐ-ĐHSPKT-ĐT quy định về việc xây dựng các chương trình đào tạo và phân bổ các học phần giáo dục đại cương, các học phần Sư phạm kỹ thuật trong các CTĐT 150 tín chỉ.

Hai quy định này là cơ sở pháp lý để các bộ môn, khoa tạo trình lập chương trình đào tạo đại học, cao đẳng và cũng là cơ sở để các đơn vị phòng, khoa, ban lập kế hoạch hoạt động và phối hợp hoạt động giữa các đơn vị theo chức năng nhiệm vụ đã được phân công.

Các bộ khoa, bộ môn khi xây dựng chương trình đào tạo thường tổ chức hội thảo lấy ý kiến từ các doanh nghiệp để đảm bảo chương trình không lạc hậu so với nhu cầu tuyển dụng của các doanh nghiệp.

Cán bộ của khoa, bộ môn cũng thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn và dự giờ lẫn nhau để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm đồng thời để đảm bảo giảng viên giảng dạy theo đúng tiêu chí của môn học.

Mỗi năm chương trình đào tạo có thể chỉnh sửa và cho phép thay đổi từ 5-10% để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội.

Nhà trường có hội đồng khoa học trường, các khoa có hội đồng khoa học cấp khoa để đảm bảo tính khoa học và chính xác trong việc xây dựng chương trình đào tạo cho các ngành đào tạo do đơn vị quản lý.

Điểm mạnh:

- Có các quy định, quy trình rõ ràng được xây dựng để hướng dẫn việc xây dựng chương trình đào tạo cho các khoa dễ dàng thực hiện.
- P.ĐT đang tiến hành yêu cầu các khoa/bộ môn rà soát đề cương chi tiết của tất cả các môn học, xây dựng hồ sơ môn học bài bản, chi tiết nhằm tạo điều kiện cho các giáo viên trong tổ giảng dạy thống nhất với nhau về hình thức, nội dung, tài liệu, phương pháp giảng dạy cũng như thi cử.

Điểm yếu:

- Chương trình đào tạo thay đổi đã có sự thay đổi rất lớn từ 186 tín chỉ xuống 150 tín chỉ. Việc thay đổi này thực tế có hiệu quả như thế nào thì nhà trường chưa có một bảng đánh giá đúng nghĩa một phần là vì chưa hết một chu kỳ đào tạo. Trước mắt, đã gặp phải một số khó khăn như:
 - o Các mã môn học, nội dung môn học đã có nhiều thay đổi, xáo trộn như ghép 02 môn cũ thành 01 môn mới để giảm bớt số tín chỉ, 02 giáo viên cùng dạy một môn v.v. Trong giai đoạn chuyển đổi, những SV rớt 01 môn học của chương trình cũ phải học thay thế bằng 02 môn của CT 150 tín chỉ nên gây rất nhiều khó khăn, các khoa/bộ môn và P.ĐT cũng phải phối hợp xử lý tình huống này trong một thời gian dài.
 - o Sinh viên mới nhập học còn chưa thích ứng kịp thời với cách học ở đại học, tinh thần tự giác học tập ở nhà chưa cao nên rất khó khăn để theo kịp chương trình.
 - o Trình độ ngoại ngữ của SV cũng như GV còn nhiều hạn chế, trong khi đó định hướng của nhà trường tới năm 2018 có 50% các môn học trong chương trình chương trình đào tạo được giảng dạy bằng tiếng Anh.
- Một số khoa xem hoạt động dự giờ chỉ để xem xét việc giảng dạy của những giảng viên mới, giảng viên tập sự, một số khác chỉ làm mang tính chất đối phó, chỉ rất ít các khoa xem hoạt động dự giờ làm trọng tâm, thông qua hoạt động đó để góp ý, trao đổi kinh nghiệm hay “Đánh giá khóa học”.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Các công cụ đánh giá đòi hỏi có một cơ chế chính thức để định kỳ thẩm định hoặc đánh giá các hoạt động, cơ chế này đặt ra việc thường xuyên thẩm định định kỳ các CTĐT, xét duyệt chính thức CTĐT do một tổ chức bên ngoài.
- Xem xét cụm từ “định kỳ thẩm định hoặc đánh giá” vì báo cáo của các đơn vị chỉ mới nêu lên được cơ chế xây dựng chương trình đào tạo của nhà trường, chưa nêu lên được “cơ chế chính thức để định kỳ thẩm định hoặc đánh giá CTĐT của trường.
- Nhà trường cần phải xây dựng cơ chế để yêu cầu, hướng dẫn về việc đánh giá khóa học, chương trình học định kỳ nội bộ/đánh giá ngoài, mời phản biện từ phía doanh nghiệp nhằm kịp thời đưa ra các phương hướng khắc phục, xử lý kịp thời. Lưu ý: các hoạt động này cần phải lưu lại minh chứng để phục vụ cho đánh giá ngoài, kiểm định trong thời gian tới.

c. Theo tiêu chí của AUN:

Tiêu chuẩn 2: “Chương trình chi tiết” có hỏi:

- *Chương trình chi tiết có được ban hành và phổ biến đến các bên liên quan không?*
- *Quá trình đánh giá chương trình chi tiết như thế nào?*

Tiêu chuẩn 11:” Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập” có nêu:

- *Chương trình đào tạo được thẩm định và đánh giá tính hiệu quả định kỳ, được điều chỉnh sau khi đã được sử dụng trong một thời gian hợp lý.*
- *Điều kiện cơ bản giúp nhà trường cải tiến hoạt động giảng dạy và học tập là phải thực hiện một quy trình đánh giá thường xuyên và có kế hoạch.*
- *Thị trường lao động ảnh hưởng như thế nào đến việc thiết kế chương trình đào tạo?*
- *Việc thiết kế chương trình có dựa trên việc so sánh với các cơ sở đào tạo khác hay không?*

- *Kết quả đánh giá được sử dụng để làm gì? Có kết quả nào được dùng để góp phần cải tiến chất lượng không?*

d. Đơn vị thực hiện: Phòng Đào tạo, các khoa

2.3 Đánh giá nghiên cứu

a. Hiện trạng

Hoạt động nghiên cứu của nhà trường hiện nay thông qua thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học, viết báo đăng tạp chí hàng năm. Số lượng đề tài các cấp hiện nay khoảng 300 đề tài, trong đó đề tài cấp Bộ, cấp tỉnh, thành phố chiếm 0.02%, còn lại là đề tài cấp trường dành cho giảng viên và đề tài nghiên cứu khoa học của sinh viên. Hàng năm nhà trường cũng có khoảng 150 bài báo được xuất bản trên các tạp chí chuyên ngành, trong đó số lượng bài báo quốc tế chiếm 15%.

Đề tài các cấp được tiến hành hàng năm theo các bước: xét duyệt, phê duyệt, kiểm tra tiến độ và nghiệm thu thanh toán đề tài. Các bước thực hiện này được chuẩn hóa theo các mốc thời gian theo đúng quy trình nghiên cứu khoa học và theo hợp đồng đã ký.

Điểm mạnh

- Việc đánh giá tình hình thực hiện đề tài là cần thiết, giúp cho chủ nhiệm đề tài đảm bảo đúng tiến độ đề ra cũng hạn chế rủi ro trong quá trình nghiên cứu.

Điểm yếu

- Mỗi năm P. QLKH-QHQT có báo cáo thống kê về việc tình hình thực hiện NCKH ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá sơ bộ các đề tài về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, phần đánh giá này còn chung chung, chưa đảm bảo yêu cầu của một bản phân tích SWOT cũng như chưa có biểu đồ theo dõi tỉ lệ nguồn kinh phí hỗ trợ NCKH, tỉ lệ đăng ký/hủy/nghiệm thu các loại đề tài qua các năm học để quan sát và so sánh xu hướng tình hình NCKH của toàn trường và từng đơn vị.
- Công tác kiểm tra và đánh giá tiến độ thực hiện đề tài chỉ mang tính nhắc nhở, chủ nhiệm đề tài báo cáo còn mang tính hình thức, đối phó.
- Trong những năm vừa qua các đề tài trọng điểm chưa phát huy được tối đa nhiệm vụ đặt ra, hầu hết các đề tài này chưa thể triển khai ứng dụng vào thực tiễn. Vì vậy trong những năm tới cần tập trung đầu tư hơn nữa cho hướng đề tài có ứng dụng thực tiễn cao.
- Đối với đề tài cấp trường, với “mục đích hướng cho giảng viên làm quen với nghiên cứu khoa học và giải quyết số tiết nghĩa vụ trong nghiên cứu khoa học, mặt khác đề tài cấp trường góp phần thúc đẩy phong trào nghiên cứu khoa học trong giảng viên và nâng cao chất lượng đào tạo”.
- Đối với đề tài nghiên cứu khoa học sinh viên “Năm 2012, phong trào nghiên cứu khoa học của sinh viên tăng cao, tuy nhiên cũng xảy ra tình trạng hủy nhiều do sự quan tâm không đúng mức của giáo viên hướng dẫn”.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

Đề nghị P.QLKH-QHQT xây dựng và hoàn thiện báo cáo tự đánh giá trong thời gian tới, phòng cần đánh giá chi tiết hơn nữa về tình hình thực hiện NCKH ở từng đơn vị cả về số lượng và chất lượng từ đó có những biện pháp cụ thể để nâng cao chất lượng hiệu suất NCKH của nhà trường.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 14: “Đầu ra” có hỏi:

- *Những loại hoạt động nghiên cứu nào được thực hiện bởi cán bộ giảng dạy và sinh viên? Những hoạt động này có phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của trường và khoa*

d. Đơn vị thực hiện: Các đơn vị, phòng QLKH-QHQT

2.4 Đánh giá dịch vụ

a. Hiện trạng

Ngoài giảng dạy và học tập, trường còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác để hỗ trợ một phần nào đó về chỗ ở, BHYT, việc làm thêm... để các em yên tâm học tập khi xa gia đình.

Ký túc xá của trường có 2 cơ sở, có thể đáp ứng được chỗ ở của 2300 sinh viên. Với diện tích chỗ ở là $(4 \div 6) \text{ m}^2/1\text{SV}$, đạt yêu cầu về tiêu chuẩn quy định, phòng ở có nhà vệ sinh. Mỗi tầng có một phòng tự học và sinh hoạt. Về sân chơi đáp ứng các hoạt động thể dục thể thao cơ bản như cầu lông, bóng chuyền.

Dịch vụ y tế với chức năng chính là quản lý, chăm sóc sức khỏe cho học sinh, sinh viên, nhà giáo, cán bộ và nhân viên nhà trường: tổ chức khám sức khỏe định kỳ hằng năm cho CBVC- HSSV; chăm sóc sức khỏe: sơ cứu, cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường, chuyển tuyến trên trong trường hợp cần thiết; hàng năm vào đầu học kỳ, trạm y tế có tổ chức đăng ký BHYT, BHTN cho các em SV khi có nhu cầu. Đối với những em SV năm nhất, trường có tổ chức khám sức khỏe khi các em bắt đầu nhập học; tổ chức thực hiện công tác phòng bệnh, phòng dịch, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng chống các tai nạn thương tích, các bệnh xã hội, ví dụ như vào các đợt cao điểm, thời tiết nắng nóng dễ xảy ra dịch bệnh, trạm y tế trường còn tổ chức phun thuốc diệt muỗi, diệt muỗi phòng bệnh sốt xuất huyết v.v... nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh môi trường trong khuôn viên nhà trường.

Ngoài ra Trung tâm dịch vụ sinh viên của trường còn hỗ trợ tìm việc làm thêm cho các em sinh viên có hoàn cảnh khó khăn để trang trải một phần chi phí ăn ở, học tập; tổ chức huấn luyện các kĩ năng cần thiết cho SV trong cuộc sống và học tập.

Ban liên lạc cựu sinh viên: là cầu nối giúp nhà trường và sinh viên có được mối liên hệ với các anh/chị khóa trước; ban liên lạc còn hỗ trợ cho việc khảo sát ý kiến của cựu SV và doanh nghiệp về chất lượng đào tạo và nghiên cứu của nhà trường; hỗ trợ tìm kiếm các suất học bổng cho SV có thành tích học tập tốt; phối hợp thực hiện công tác chuyển giao công nghệ nhằm ứng dụng các đề tài NCKH vào thực tiễn SX.

Các hoạt động khác: cùng với đoàn thanh niên, hội sinh viên, Khoa tổ chức hội thao sinh viên, các buổi sinh hoạt học thuật và phát triển kỹ năng mềm, tổ chức văn nghệ tiếng hát sinh viên, câu lạc bộ tiếng Anh, tham gia robocon, nghiên cứu khoa học v.v... Các hoạt động tham quan nhà máy, ngày hội việc làm cũng được Trường và Khoa quan tâm.

Điểm mạnh:

- Dịch vụ hỗ trợ SV của nhà trường khá đa dạng, được giao về cho nhiều phòng ban chức năng quản lý chứng tỏ nhà trường đã có sự quan tâm và đầu tư nhất định.

Điểm yếu:

- Vì kinh phí có hạn nên nhà trường chưa thể hỗ trợ cho đội ngũ GV có thể truy cập để tham khảo và download các bài báo trên các tạp chí chuyên ngành uy tín của khu vực và thế giới nhằm hỗ trợ nâng cao hiệu quả của công tác nghiên cứu khoa học của nhà trường.

- Hiện tại nhà trường chưa có bố trí sắp xếp các phòng tự học dành cho sinh viên.
- Ký túc xá của nhà trường chưa khai thác tối đa tiềm năng sẵn có để tạo nguồn thu nhằm nâng cao chất lượng phục vụ dành cho SV.
- Không có nhà tập đa năng hỗ trợ cho việc học tập và rèn luyện thể dục thể thao.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Cần đầu tư mở rộng phạm vi các đối tượng có quyền truy cập các website tạp chí chuyên ngành của thế giới nhằm hỗ trợ cho việc khai thác thông tin phục vụ NCKH.
- Cần xây dựng, bố trí các phòng tự học cho SV trong thời gian tới cùng với hỗ trợ truy cập internet tốc độ cao, quy định giờ mở/đóng cửa tối thiểu từ 7:00 tới 21:00 mỗi ngày.
- Ban quản lý ký túc xá cần nhanh chóng lập kế hoạch và triển khai việc hợp tác kinh doanh với các cơ sở bên ngoài sử dụng diện tích còn dư để tạo nguồn thu, tăng cường chất lượng phục vụ sinh viên của nhà trường.
- Nhà trường cần nhanh chóng có kế hoạch xây dựng nhà tập đa năng trong thời gian tới.

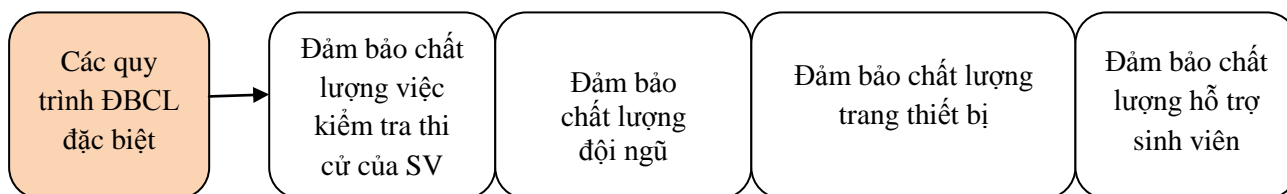
c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 9 “Hỗ trợ và tư vấn sinh viên” có nêu:

- *Nhằm cung cấp một môi trường học tập thuận lợi, đảm bảo chất lượng học tập của sinh viên, giảng viên cần cố gắng tối đa trong khả năng của mình để tạo ra không chỉ môi trường vật chất hỗ trợ phù hợp với các hoạt động học tập, mà còn chú trọng cả môi trường tâm lý và xã hội.*

d. Đơn vị thực hiện: Các khoa, Ký túc xá, Phòng CTHSSV, Trung tâm dịch vụ sinh viên

3. Các quy trình đảm bảo chất lượng đặc biệt



3.1 Đảm bảo chất lượng việc kiểm tra thi cử của sinh viên

a. Hiện trạng

Trong công tác kiểm tra đánh giá, yếu tố được quan tâm là chất lượng các kỳ thi như đề thi có đánh giá được trình độ sinh viên hay không, kỳ thi có được bảo mật tuyệt đối, công bằng hay không v.v. Để đảm bảo chất lượng các kỳ thi, nhà trường hiện đang áp dụng các quy trình như:

- Quy trình lập kế hoạch thực hiện thi (kiểm tra)
- Quy trình ra đề thi bảo mật đề thi viết
- Quy trình nhân bản đề thi
- Giám sát thi học kỳ tại trường và các cơ sở liên kết

✓ Quy trình lập kế hoạch thực hiện thi (kiểm tra):

Do phòng Đào tạo thực hiện, nhằm chuẩn hóa việc lập kế hoạch thi tại trường trong đó từ việc lập kế hoạch, sơ kết rút kinh nghiệm, tổ chức thi, chấm thi, công bố điểm đến chấm phúc khảo, nhập điểm thi và lưu trữ đều có trình tự thực hiện rõ ràng.

✓ **Quy trình ra đề thi và bảo mật đề thi viết:**

Quy trình này được xây dựng để nhằm đảm bảo chất lượng các kỳ thi với mục đích đảm bảo nội dung đề thi bám sát mục tiêu và yêu cầu của môn học; có khả năng đánh giá trình độ tiếp thu về tri thức và kỹ năng nghề nghiệp của sinh viên theo nhiều mức với sự đồng thuận cao của các giảng viên nhóm chuyên môn; đồng thời đề thi được bảo mật cho đến khi được công bố chính thức cho sinh viên nhằm đảm bảo tính công bằng tuyệt đối.

✓ **Quy trình nhân bản đề thi:**

Quy trình nhân bản đề thi được xây dựng nhằm mục đích đảm bảo tính bảo mật trong giai đoạn nhân bản đề thi và phân rõ trách nhiệm của những người tham gia vào việc nhân bản đề thi. Từ khâu nhận đề, photo đề, niêm phong túi đựng đề đến xóa bộ nhớ máy photocopy, hủy các bản in dư, in hỏng đều được quy định rõ ràng. Quy trình này được thanh tra viên đột xuất kiểm tra để có thể đánh giá việc thực hiện một cách khách quan.

✓ **Quy trình giám sát thi học kì tại trường và các cơ sở liên kết:**

Quy trình này do phòng Thanh tra Giáo dục thực hiện kiểm tra, hàng học kỳ các thanh tra viên sẽ giám sát tất cả buổi thi, kiểm tra tình hình phòng thi, sinh viên dự thi, cán bộ coi thi, đề thi, v.v. Tất cả hoạt động được kiểm soát một cách chặt chẽ, tránh những sai sót, những gian lận trong kỳ thi, đảm bảo kỳ thi thật sự công bằng, nghiêm túc.

Điểm mạnh:

- Đảm bảo tính thống nhất, bảo mật, công bằng các kỳ thi
- Đảm bảo kế hoạch đánh giá là có giá trị, đáng tin cậy
- Tạo thói quen làm việc theo quy trình
- Giúp các đơn vị kiểm soát công việc tốt hơn

Điểm yếu:

- Các quy trình còn chưa tinh gọn, đôi chỗ còn chồng chéo.
- Chưa có sự đồng thuận và tham gia tích cực của tất cả mọi người. Một số cá nhân thực hiện còn mang tính chất đối phó, không tự giác.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Quy trình lập kế hoạch thực hiện thi (kiểm tra): Cần cập nhật biểu mẫu.
- Quy trình ra đề thi bảo mật đề thi viết: Cần thay đổi biểu mẫu, quy trình và đề nghị các khoa thực hiện đúng.
- Quy trình nhân bản đề thi: Xem lại việc thực hiện quy trình này
- Giám sát thi học kỳ tại trường và các cơ sở liên kết: Cập nhật biểu mẫu

Các quy trình đang được các đơn vị quản lý tiến hành rà soát từ lưu trình đến biểu mẫu sao cho phù hợp với hoạt động của nhà trường hiện nay.

c. Theo tiêu chí của AUN:

Tiêu chuẩn 5 “Đánh giá sinh viên” có nêu:

- Thường xuyên áp dụng các quy trình để bảo đảm đến mức tối đa rằng các kế hoạch kiểm tra đánh giá đều có giá trị, đáng tin cậy, và được thực hiện một cách công bằng.
- Các tiêu chuẩn áp dụng trong các kế hoạch kiểm tra đánh giá phải minh bạch và nhất quán trong toàn bộ chương trình đào tạo.

- *Độ tin cậy và tính giá trị của các phương pháp kiểm tra đánh giá được ghi lại bằng văn bản và thẩm định thường xuyên; các phương pháp kiểm tra đánh giá mới thường xuyên được phát triển và thử nghiệm.*

d. Đơn vị thực hiện: Các khoa, phòng Đào tạo, phòng TTGD, phòng HCTH

3.2 Đảm bảo chất lượng đội ngũ

a. Hiện trạng

Tổng số cán bộ viên chức trong toàn trường tính đến tháng 12/2013 gồm 790 người trong đó giảng viên: 596 người; cán bộ phục vụ: 194 người; thỉnh giảng 190 người.

STT	Học hàm – học vị	Số lượng
1.	Phó giáo sư	19
2.	Tiến sĩ	89
3.	Thạc sỹ	370
4.	Kỹ sư, cử nhân	251
5.	Cao đẳng	14
6.	Trung cấp + khác	66

Trình độ đội ngũ cán bộ viên chức

Tất cả các hoạt động của nhà trường từ việc tuyển dụng CBVC, đánh giá CBVC, hoạt động phát triển đội ngũ đến việc thăng chức đều dựa trên các điều luật, quy định của nhà nước như: luật cán bộ công chức, luật viên chức, luật giáo dục, điều lệ trường đại học, quyết định của Bộ GD&ĐT, nghị định của chính phủ số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 về việc tuyển dụng, sử dụng, quản lý CBVC trong đơn vị sự nghiệp nhà nước.

Đối với việc tuyển dụng CBVC, trường xây dựng thêm quy trình “Tuyển dụng CBVC” nhằm đảm bảo tính thống nhất, công bằng, công khai, minh bạch. Đồng thời hàng năm có tiến hành đánh giá hoạt động này.

Việc đánh giá CBVC, nhà trường có Quy định về phân loại lao động và công tác Thi đua-Khen thưởng ban và Hướng dẫn về công tác Thi đua – Khen thưởng. Trường đã thực hiện việc đánh giá phân loại CBVC hàng năm. Công tác này triển khai: Theo tháng (Chăm công); Theo học kỳ (sơ kết học kỳ); Theo năm học: Cá nhân báo cáo kết quả công tác và tự đánh giá kết quả thực hiện. Trên cơ sở báo cáo và tự đánh giá của cá nhân, trường đơn vị đánh giá, xếp loại CBVC.

Đánh giá cán bộ, viên chức để xác định năng lực, trình độ, kết quả công tác, phẩm chất chính trị, đạo đức và khả năng phát triển của cán bộ, viên chức; làm căn cứ để bố trí, sử dụng, bổ nhiệm, miễn nhiệm, luân chuyển, đề bạt, đào tạo, bồi dưỡng và thực hiện các chế độ, chính sách đối với cán bộ, viên chức trong trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh.

Để phát triển đội ngũ nhà trường xây dựng quy trình “Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực” nhằm khuyến khích CBVC không ngừng học tập nâng cao trình độ, trường có ban hành quy định về học tập nâng cao trình độ, kế hoạch đào tạo tiến sĩ giai đoạn 2011-2015, kế hoạch triển khai đề án ngoại ngữ 2020 trong các cơ sở giáo dục đại học 2012 – 2020.

Tổ chức các lớp bồi dưỡng cho cán bộ viên chức trong trường: nâng cao nghiệp vụ sư phạm; nâng cao năng lực quản lý, nâng cao kiến thức tin học, ngoại ngữ. Cử cán bộ, viên chức

đi đào tạo và bồi dưỡng các kiến thức chuyên môn, tham dự các hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước.

Trong góc độ quản lý, Phòng tổ chức đã có các văn bản hướng dẫn gọi các đơn vị, Trường các đơn vị triển khai đến từng viên chức để thực hiện, kết quả có báo cáo phòng tổ chức các số liệu, có đánh giá, bổ sung vào hồ sơ cán bộ viên chức, và thực hiện theo các quy định của Bộ giáo dục và đào tạo, của chính phủ.

Việc thăng chức được quy định rõ từ việc giới thiệu, bỏ phiếu tín nhiệm Hiệu trưởng đến các trường bộ môn. Tiêu chuẩn của từng chức danh trong đó chú trọng: bằng cấp; đạo đức phẩm chất; kinh nghiệm.

Ngoài ra cũng có hướng dẫn và kế hoạch của Đảng trong công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp ủy và cán bộ lãnh đạo quản lý đến năm 2020 và những năm tiếp theo.

Điểm mạnh:

- Nghiêm chỉnh chấp hành những điều luật, quy định của nhà nước, đồng thời xây dựng những quy trình rõ ràng để đảm bảo việc xây dựng và phát triển đội ngũ của nhà trường.
- Lực lượng GV có trình độ phó giáo sư và tiến sỹ những năm gần đây đã tăng nhanh góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ của nhà trường.

Điểm yếu:

- Đội ngũ GV có trình độ tiến sỹ còn hạn chế chiếm 14.9%, trong khi đó đội ngũ GV, trong khi đó GV có trình độ kỹ sư còn cao, chiếm 19.7%.
- Công tác bồi dưỡng nhân sự hiện nay nhà trường thực hiện tương đối đầy đủ nhưng chưa đánh giá được hiệu quả của đầu ra.
- Theo Kế hoạch hành động của Hiệu trưởng nhiệm kỳ 2013-2018 thì một trong những yếu điểm nội tại là hệ thống quản lý của nhà trường chưa thực sự đánh giá đúng mức năng lực làm việc cũng như khả năng cống hiến của các CBVC. Thêm nữa, việc phân bổ thu nhập chưa thật sự khuyến khích được sự nỗ lực làm việc của đại đa số Cán bộ viên chức (CBVC).

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Cần tăng cường thêm các chính sách thu hút lực lượng tiến sỹ về trường giảng dạy, đồng thời tạo điều kiện hỗ trợ tối đa giúp cho các lực lượng thạc sỹ tiếp tục tham gia nghiên cứu sinh ở trong và ngoài nước.
- P.TCCB cần xây dựng hệ thống tự đánh giá và thẩm định hiệu quả của công tác bồi dưỡng, đào tạo nhân lực của nhà trường.
- Nhà trường đang tiến hành áp dụng thí điểm hệ thống đánh giá năng lực thực hiện KPIs cho từng CBVC, nhằm đánh giá năng lực thực hiện công việc của từng cá nhân/đơn vị. Từ đó làm cơ sở phân bổ lương tăng thêm, thi đua khen thưởng, bổ nhiệm, luân chuyển, kỷ luật CBVC; dự kiến sẽ chính thức áp dụng vào năm học 2014-2015.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 6 “Chất lượng đội ngũ cán bộ giảng dạy” có hỏi:

- *Khoa/đơn vị có thực hiện hướng dẫn và đánh giá các hoạt động giảng dạy của giảng viên hay không?*
- *Bằng cấp và các hoạt động giảng dạy của giảng viên đóng vai trò như thế nào trong nghề nghiệp của giảng viên?*
- *Trong tương lai dự kiến sẽ có những phát triển gì?*

- Khoa/đơn vị có hệ thống đánh giá giảng viên hay không?

Nguồn minh chứng:

- Hệ thống đánh giá thông qua đồng nghiệp

Tiêu chuẩn 7 “Chất lượng cán bộ hỗ trợ” có hỏi:

- Đội ngũ nhân viên hành chính có đủ khả năng và làm việc hiệu quả không?
- Tỷ lệ giữa cán bộ giảng dạy và cán bộ hỗ trợ ? Cán bộ hỗ trợ có đủ năng lực và số lượng để hỗ trợ cho các cán bộ khác và sinh viên không?

Nguồn minh chứng:

- Khối lượng công việc của cán bộ
- Hệ thống đánh giá thông qua đồng nghiệp

d. Đơn vị thực hiện: Phòng TCCB, Các đơn vị

3.3 Đảm bảo chất lượng trang thiết bị

a. Hiện trạng

Giảng viên và sinh viên cần có nhiều nguồn lực khác để hỗ trợ việc học và giảng dạy. Những nguồn lực này gồm có cơ sở vật chất, tài liệu, máy tính v.v. và ngoài ra cần các hỗ trợ khác về mặt con người dưới hình thức các trợ giảng, cố vấn học tập.

✓ Khoa CKM:

Khoa Cơ khí Chế tạo máy được nhà trường trang bị 35 phòng thí nghiệm/xưởng thực hành với tổng diện tích khoảng 3.400m².

Có nhiều phòng thí nghiệm/xưởng thực hành theo quy chuẩn, được trang bị các thiết bị hiện đại, mới nhất. Các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành trên có thể đáp ứng các yêu cầu triển khai kế hoạch đào tạo từ các môn cơ sở ngành đến các môn chuyên ngành.

Các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành được khai thác và sử dụng đáp ứng đủ nhu cầu của người học về trình độ kỹ thuật và có hiệu suất sử dụng cao.

Các phòng thí nghiệm, thực hành của khoa được khai thác và sử dụng đúng với công năng thiết kế. Số giờ thực tập chuyên ngành được xếp đúng theo từng học kỳ của chương trình đào tạo nhằm khai thác có hiệu quả các thiết bị của xưởng.

Hàng năm khoa có thực hiện việc tổng kết, đánh giá hiệu quả sử dụng các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành nhằm rút kinh nghiệm cho việc sử dụng khai thác trong những học kỳ tiếp theo (trong năm học 2012 – 2013 hiệu quả sử dụng các thiết bị xưởng/phòng thí nghiệm của khoa đạt khoảng 85%).

Các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành luôn được sửa chữa kịp thời khi có sự cố hay hỏng hóc đáp ứng đúng về tiến độ thời gian.

Việc bảo trì và sửa chữa các thiết bị thí nghiệm, thực tập được thực hiện theo qui trình ISO do phòng Thiết bị - Vật tư biên soạn. Việc bảo trì các thiết bị thường được các giảng viên phụ trách xưởng và các giảng viên dạy các môn thí nghiệm/thực hành thực hiện vào các thời điểm sau khi kết thúc mỗi học kỳ của năm học và học kỳ III.

Để nâng cấp cơ sở vật chất và đáp ứng tính đồng bộ và hiệu quả sử dụng các thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành, hàng năm khoa lập các dự án trang bị các phòng thí nghiệm/xưởng thực tập mới theo yêu cầu trong thực tế sản xuất. Đồng thời khoa cũng lập kế hoạch mua sắm các thiết bị lẻ tẻ và được Ban giám hiệu phê duyệt trong kế hoạch chung của nhà trường.

✓ Khoa CKĐ:

Trong những năm qua, khoa đã thực hiện tốt công tác mua vật tư thiết bị. Căn cứ vào kế hoạch thực tập và thí nghiệm, căn cứ vào số lượng thiết bị sử dụng cho thực tập và thí nghiệm của năm, các bộ môn của khoa lập kế hoạch mua sắm thiết bị. Các kế hoạch mua sắm thiết bị thông qua các hình thức như mua sắm vật tư tiêu hao cho từng học kỳ, mua sắm thiết bị lẻ hàng năm, trang bị thiết bị theo dự án.

Bên cạnh đó, khoa cũng thực hiện tốt công tác bảo trì sửa chữa thiết bị. Căn cứ vào kế hoạch thực tập, thí nghiệm của năm học mà khoa đã tiến hành kiểm tra và lên kế hoạch bảo trì sửa chữa thiết bị để trình cấp trên phê duyệt. Khoa cũng đã thực hiện tốt việc quản lý và khai thác có hiệu quả cơ sở vật chất, thiết bị, vật tư thực tập của khoa.

Về cơ bản, cơ sở vật chất của khoa có thể đáp ứng được các tiêu chí trong AUN.

✓ **Khoa Điện - Điện tử:**

Hiện nay, khoa Điện-Điện tử có tổng cộng 14 phòng thí nghiệm và 11 xưởng thực tập để hỗ trợ cho việc học tập của sinh viên và giảng dạy của giảng viên. Việc trang bị thiết bị và cung cấp vật tư luôn đáp ứng yêu cầu học tập, thực hành và thí nghiệm của sinh viên: luôn có các tài liệu, giáo trình hướng dẫn thực hành, giúp cho sinh viên nhanh tiếp cận với các thiết bị thực hành thí nghiệm.

- Nhà Trường đã trang bị khá đầy đủ các loại thiết bị và phương tiện dạy học cho Khoa Điện – Điện Tử bao gồm các thiết bị phục vụ cho giảng dạy và học tập lý thuyết như: máy chiếu, hệ thống âm thanh ở các phòng học chung. Ngoài ra, khoa còn được trang bị các xưởng thực hành, các phòng thí nghiệm bao gồm các thiết bị thực hành cơ bản như: Thiết bị thực hành Đo lường điện và thiết bị đo, thiết bị thực hành Điện cơ bản, thiết bị thực hành Điện tử cơ bản, thiết bị thực hành Kỹ thuật số. Các thiết bị thực hành chuyên sâu cho ngành Điện công nghiệp như: Thiết bị thực hành Cung cấp điện, thiết bị thực hành Điều khiển lập trình, thiết bị thực hành Truyền động điện,...
- Các môn thực tập, thí nghiệm chuyên sâu của ngành Điện công nghiệp được trang bị các thiết bị hiện đại của các công ty nổi tiếng như: Thiết bị Điều khiển lập trình (PLC) của các hãng Siemens, Rockwell, Panasonic, Omron. Các thiết bị thực hành Vi xử lý, Đo lường cảm biến, Thí nghiệm máy điện của Labvolt. Các thiết bị cung cấp điện của General Electrics,....
- Các xưởng thực tập, phòng thí nghiệm chuyên ngành Điện công nghiệp được trang bị nhiều máy tính nối mạng gắn với các thiết bị thực hành như: Xưởng thực hành PLC Panasonic 15 máy, Phòng PLC Rockwell 20 máy, Phòng thực hành Trang bị điện 20 máy, Phòng thực hành Vi xử lý 30 máy, Phòng thí nghiệm Cung cấp điện GE 25 máy,...
- Trong các xưởng thực hành thí nghiệm, các máy tính được sinh viên sử dụng điều khiển các thiết bị thực hành. Ngoài ra, các máy tính trong các phòng thí nghiệm còn được giảng viên, sinh viên của Khoa sử dụng để phục vụ công tác nghiên cứu khoa học.
- Sinh viên được thí nghiệm, thực hành tại các phòng chuyên môn sâu của chuyên ngành như: phòng thí nghiệm PLC Siemens, có diện tích 100m²; phòng PLC Rockwell, có diện tích 100m²; phòng PLC, biến tần, cảm biến với các thiết bị của Omron, có diện tích 100m²; phòng thí nghiệm Cung cấp điện với các thiết bị General Electrics, có diện tích 120m²; phòng thí nghiệm Máy điện, có diện tích 75 m²,...
- Trong các phòng trên có thể tổ chức cho 1 hoặc 2 nhóm sinh viên thực hành, thí nghiệm (số lượng từ 20 đến 22 SV/1 nhóm), đảm bảo đầy đủ về thiết bị và diện tích (trên 2,5 m² /1SV) theo yêu cầu của môn học.

- Các phòng thí nghiệm, xưởng thực hành được khai thác và sử dụng đáp ứng đủ nhu cầu của người học về tiến độ thực hiện chương trình đào tạo, và có hiệu suất sử dụng cao.
- Vào đầu học kỳ, khoa dựa vào chương trình đào tạo để lập kế hoạch thực hành thí nghiệm sao cho các lớp thuộc chương trình đào tạo thực hành đúng thời gian quy định, tận dụng tối đa mặt bằng xưởng hiện có, đáp ứng tốt mục tiêu học đi đôi với hành.
- Theo chương trình đào tạo, các môn thực hành thường được bố trí song song hoặc sau môn học lý thuyết từ 1 đến 2 học kỳ. Tuy nhiên tùy theo số lượng sinh viên của chương trình, Khoa đã chủ động điều chỉnh kế hoạch và bố trí các môn thực hành trải đều trong các học kỳ, sao cho các phòng thí nghiệm, xưởng thực hành không bị quá tải hoặc không bị bỏ trống.
- Sau mỗi học kỳ, khoa Điện – Điện tử kết hợp với phòng Thiết bị – Vật tư thực hiện việc tổng kết, đánh giá hiệu quả sử dụng các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm, xưởng thực hành nhằm rút kinh nghiệm cho việc sử dụng khai thác.
- Các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm, xưởng thực hành luôn được định kỳ bảo trì, sửa chữa. Việc sửa chữa các thiết bị cũng được thực hiện theo quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

Khi có sự cố về máy tính, Khoa kết hợp với Phòng Thiết bị - Vật tư sửa chữa kịp thời phục vụ cho nhu cầu giảng dạy. Tuy nhiên, do tần suất sử dụng cao, nhiều máy tính mau xuống cấp và bị hư hỏng đột xuất.

Để truy cập thông tin nhanh chóng, ngoài hệ thống máy tính nối mạng, trường còn trang bị cho Khoa hệ thống mạng không dây tại các khu học ngoài trời, khu vực xưởng phòng thí nghiệm, nhằm giúp cho sinh viên của Khoa có điều kiện truy cập thông tin và thực hiện các quá trình học tập theo phương thức mới như eLearning.

Hoạt động của Thư viện đã được tin học hóa theo hướng thư viện điện tử. Trong đó, thư viện của Trường cung cấp cho Khoa khoảng 30 đầu giáo trình chuyên ngành Điện công nghiệp, trong đó có nhiều giáo trình do các giảng viên của Khoa Điện – Điện tử biên soạn và xuất bản lưu hành toàn quốc.

Thư viện có các tài liệu và tạp chí chuyên ngành bằng tiếng Anh giúp sinh viên ngành Điện công nghiệp phát triển năng lực ngoại ngữ chuyên ngành.

Để tăng hiệu quả phục vụ trong việc dạy và học, Thư viện đã biên soạn và thực hiện các quy trình cho mượn và trả sách đối với cán bộ, giảng viên và sinh viên của khoa; trong đó quy định về loại, số lượng và thời gian mượn tư liệu.

Điểm mạnh:

✓ Khoa CKM:

- Có đủ các trang thiết bị, các xưởng thực hành và phòng thí nghiệm tương đối hiện đại để phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu theo yêu cầu của sinh viên Khoa Cơ khí Chế tạo máy.
- Thường xuyên trang bị, bổ sung và nâng cấp các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành.
- Việc sử dụng các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành đạt hiệu quả cao.

✓ Khoa CKĐ:

- Khoa có các xưởng thực tập với các thiết bị khá đầy đủ; khoa tự hào là một trong những khoa có thiết bị thực tập đầy đủ và tốt hàng đầu Việt Nam trong lĩnh vực ô tô và nhiệt.

- Khoa có nhiều giảng viên/giáo viên giỏi tay nghề và quản lý cơ sở vật chất.

✓ **Khoa Điện - Điện tử:**

- Khoa Điện – Điện tử cũng có trang web riêng, trong đó giới thiệu liên kết tài liệu, giáo trình điện tử và các Web chuyên ngành điện cho giảng viên và sinh viên tham khảo.
- Sinh viên được cung cấp đầy đủ giáo trình chính và tài liệu tham khảo, đặc biệt là các tài liệu điện tử.
- Sinh viên được cung cấp đầy đủ thiết bị, vật tư phục vụ cho việc thực tập, thí nghiệm đáp ứng đủ nhu cầu học tập của sinh viên trong chương trình đào tạo.
- Có đủ máy tính, hệ thống mạng phục vụ tốt hoạt động dạy và học.
- Có đủ các phòng thí nghiệm, xưởng thực hành tương đối hiện đại để phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu theo yêu cầu đặc thù của từng ngành.
- Thường xuyên trang bị, bổ sung và nâng cấp các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm, xưởng thực hành.
- Việc sử dụng các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm, xưởng thực hành đạt hiệu quả cao.

Điểm yếu:

✓ **Khoa CKM:**

- Việc bảo trì, sửa chữa các thiết bị xưởng/phòng thí nghiệm còn chậm gây ảnh hưởng tới việc học tập của sinh viên.
- Dù nhà trường có nhiều cố gắng đầu tư thiết bị ngày càng hiện đại cho các xưởng/phòng thí nghiệm nhưng vẫn không thể theo kịp mức độ phát triển của nền sản xuất bên ngoài.
- Do số lượng sinh viên thực tập rất cao nên vẫn còn nhiều khó khăn trong việc đáp ứng đủ số lượng thiết bị dụng cụ cho thí nghiệm và thực tập.

✓ **Khoa CKĐ:**

- Là một trường đại học nổi tiếng cả nước trong lĩnh vực kỹ thuật, tuy nhiên các phòng thí nghiệm của khoa khá khiêm tốn.
- Cũng còn một số vật tư thiết bị/phòng thí nghiệm chưa khai thác hết công năng của nó. Nhiều thiết bị thí nghiệm mua về không dùng hay “trùm mền” lâu năm.
- Các nhà xưởng quá lâu năm chưa được sơn sửa lại làm cho bộ mặt xưởng cũ kỹ, không làm nổi lên bề mặt của khoa và trường.

✓ **Khoa Điện - Điện tử:**

- Tốc độ đường truyền của mạng Internet trong các phòng máy, xưởng của Khoa còn chậm.
- Các máy tính hư hỏng đột xuất nhiều và mau xuống cấp.
- Tuy nhiên do tần suất sử dụng quá cao nên việc sửa chữa khi có thiết bị hư hỏng đột xuất đôi lúc chưa kịp thời. Các thiết bị mau xuống cấp, việc thay thế chưa thể thực hiện trong thời gian ngắn.
- Việc sửa chữa các thiết bị xưởng khi có hư hỏng đột xuất còn chậm.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Cần xem xét rút ngắn quy trình sửa chữa trang thiết bị khi có hư hỏng đột xuất nhằm không gây trở ngại cho hoạt động giảng dạy của GV.

- Nhà trường cần đầu tư thêm kinh phí để mua sắm mới trang thiết bị hàng năm, nâng cấp các hệ thống máy móc được các công ty – tập đoàn lớn tài trợ; kinh phí cho vật tư tiêu hao dành cho các môn học thí nghiệm/thực hành cũng cần tăng lên để đáp ứng yêu cầu thực tế.
- Cần đầu tư mở rộng và nâng cấp hệ thống nhà xưởng, phòng thí nghiệm để giảm bớt số SV trong một lớp, tạo điều kiện cho SV được tiếp xúc nhiều hơn với thiết bị máy móc nhằm nâng cao kỹ năng thực hành nghề.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 10 “Trang thiết bị và cơ sở hạ tầng” có nêu:

- Nhà trường phải có đủ các tài nguyên vật chất phục vụ cho việc thực hiện các chương trình đào tạo, bao gồm thiết bị, tài liệu học tập và công nghệ thông tin.
- Các thiết bị cần được cập nhật, sẵn sàng để sử dụng, và được sử dụng có hiệu quả.
- Các tài nguyên học tập phải được chọn lọc và phù hợp với mục tiêu học tập
- Có thư viện điện tử để đáp ứng sự phát triển về công nghệ thông tin-truyền thông.
- Có các hệ thống công nghệ thông tin và các hệ thống này cần được cập nhật.
- Các trung tâm máy tính của nhà trường phải có sẵn các máy tính và hệ thống mạng cho phép cộng đồng nhà trường khai thác công nghệ thông tin để phục vụ cho giảng dạy, nghiên cứu và phát triển, dịch vụ và quản lý.
- Các tiêu chuẩn về an toàn vệ sinh môi trường đáp ứng được mọi yêu cầu của địa phương về mọi mặt.

d. Đơn vị thực hiện: Các khoa, phòng Thiết bị Vật tư, Thư viện, Trung tâm thông tin – Máy tính, Y tế

3. 4 Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên

a. Hiện trạng

Để không ngừng nâng cao hiệu quả trong giảng dạy và học tập, ngoài việc giảng dạy trên lớp, nhà trường còn quan tâm đến việc hỗ trợ, tư vấn, giúp đỡ sinh viên thông qua các hoạt động như cố vấn học tập, trợ giảng v.v. Nguồn lực hỗ trợ học tập và các cơ chế hỗ trợ khác cần phải dễ dàng tiếp cận đối với người học, được thiết kế nhằm phục vụ người học và điều chỉnh theo phản hồi của những người sử dụng dịch vụ.

✓ Khoa CKM:

Khoa lựa chọn các giảng viên có kinh nghiệm trong giảng dạy làm cố vấn học tập cho lớp, CVHT luôn theo sát hoạt động của lớp và sinh hoạt định kỳ, luôn tư vấn và giúp đỡ SV khi cần thiết. Đặc biệt có những định hướng cụ thể cho sinh viên trong việc lựa chọn các môn học tự chọn, các môn học vượt mà vẫn đảm bảo kiến thức cơ sở.

Cùng với trường, từ học kỳ I năm học 2014-2015 khoa đã triển khai hệ thống trợ giảng cho chương trình đào tạo 150 tín chỉ (áp dụng cho sinh viên từ khoá 2012 trở đi). Chắc chắn với hệ thống trợ giảng, giảng viên có điều kiện thuận lợi cho việc giúp đỡ sinh viên trong quá trình học cũng như theo dõi, quan tâm đến sự tiến bộ của sinh viên.

Khoa đã tạo nhiều điều kiện thuận lợi cho sinh viên có cơ hội học tập và tương tác, thúc đẩy tính sáng tạo, tính độc lập trong NCKH từ đó có động lực học tập tốt như:

- Tạo sân chơi cho sinh viên tham gia các phong trào Robocon. Hỗ trợ cho phong trào Robocon từ nguồn kinh phí hoạt động NCKH của khoa, sự đóng góp của giảng viên trong khoa, và từ những nguồn tài trợ của các doanh nghiệp bên ngoài.

- Giao lưu với các cựu sinh viên và giảng viên trên diễn đàn thông qua trang web của khoa.
- Các đề tài NCKH của sinh viên luôn được hỗ trợ bởi các giảng viên trong khoa, được sử dụng cơ sở vật chất các xưởng, phòng thí nghiệm sẵn có trong khoa phục vụ cho việc nghiên cứu.
- Giảng viên trẻ trong khoa là những cán bộ hướng dẫn sinh viên tham gia sân chơi Robocon, hay phong trào NCKH trong sinh viên và đạt được những thành tích tốt.
- Khoa thường xuyên nhận được sự ủng hộ về học bổng của các doanh nghiệp bên ngoài, của cựu sinh viên, CBVC trong khoa, và trao lại cho những sinh viên nghèo hiếu học, sinh viên đạt thành tích cao trong học tập v.v.

✓ **Khoa CKĐ:**

Công việc cố vấn học tập và tư vấn cho người học đã được khoa triển khai từ lâu. Hoạt động này đã giúp cho người học rõ hơn về ngành nghề của mình; rõ hơn về cách học đại học sao cho hiệu quả, có thể đạt được kết quả tốt nhất trong thời gian học ngắn nhất có thể; giúp cho người học hình thành nhân cách sống tốt; những tâm tư nguyện vọng của người học cũng được cố vấn học tập chuyên lên cấp trên/nhà trường.

Khoa đang triển khai hệ thống trợ giảng theo kế hoạch của nhà trường. Để nâng cao chất lượng đào tạo, hình thành hệ thống trợ giảng cho các môn học là điều tất yếu. Khoa rất ủng hộ và nhất định thực hiện tốt chương trình này.

✓ **Khoa Điện - Điện tử:**

Cố vấn học tập: Mỗi lớp đều có một cố vấn học tập để giúp đỡ sinh viên. Cố vấn học tập tổ chức sinh hoạt định kỳ cho sinh viên, giải đáp những thắc mắc của sinh viên trong quá trình học tập và rèn luyện tại trường.

Gặp gỡ sinh viên: Mỗi học kỳ khoa và trường có tổ chức buổi đối thoại với sinh viên để giải đáp những câu hỏi của sinh viên và đáp ứng kịp thời những yêu cầu chính đáng của sinh viên.

Trợ giảng: Trường đã triển khai hệ thống trợ giảng nhằm giúp sinh viên trong quá trình học tập. Nhờ có hệ thống trợ giảng, các phương pháp giảng dạy tích cực và kiểm tra, đánh giá sinh viên được thực hiện tốt hơn. Sinh viên không những được giúp đỡ từ giảng viên mà còn từ người trợ giảng.

Điểm mạnh:

✓ **Khoa CKM:**

- Khuyến khích và hỗ trợ về tài chính cũng như giảng viên hướng dẫn giúp SV thực hiện các đề tài NCKH của mình, hoặc trong sân chơi Robocon của SV kỹ thuật.
- Trong thời gian qua, công tác tư vấn và giới thiệu việc làm cho sinh viên trong khoa đã diễn ra khá thuận lợi. Chủ yếu từ những nguồn thông tin việc làm của đội ngũ CVHT nhiệt tình, của những giảng viên chuyên ngành có nhiều kinh nghiệm, có những mối quan hệ rộng trong xã hội đã giúp cho nhiều đợt sinh viên tìm kiếm được việc làm ngay sau 3 tháng ra trường.

✓ **Khoa CKĐ:**

- Khoa đã triển khai công tác cố vấn học tập trong nhiều năm qua.
- Khoa có nhiều giảng viên/giáo viên nhiệt huyết, tận tụy với sinh viên.

✓ **Khoa Điện - Điện tử:**

- Nhà trường và Khoa có quan tâm và giúp đỡ sinh viên không chỉ trong học tập, mà còn về quan tâm hỗ trợ sinh viên về cố vấn học tập, hệ thống trợ giảng, chỗ ở và nhiều sinh hoạt cộng đồng khác.

Điểm yếu:

✓ Khoa CKM:

- Các cố vấn học tập hoạt động chưa đồng đều trong cả khoa, chất lượng tư vấn còn tùy thuộc vào năng lực và sự nhiệt tình của từng cố vấn.
- Số lượng sinh viên/1 cố vấn học tập đã giảm dần trong các năm qua nhưng vẫn còn khá cao (bình quân 80 sinh viên/1 cố vấn học tập).

✓ Khoa CKĐ:

- Số lượng sinh viên của khoa đông, một giảng viên làm cố vấn học tập trên 3 lớp (đặc biệt đối với giảng viên trẻ) nên giảng viên không thể quan tâm sâu sắc đến từng sinh viên.
- Do học chế tín chỉ, nên thời gian gặp gỡ giữa toàn bộ sinh viên và cố vấn học tập có phần khó khăn.
- Một số cố vấn học tập chưa làm hết trách nhiệm của mình.

✓ Khoa Điện - Điện tử:

- Không phải tất cả các hoạt động hỗ trợ sinh viên đều được đưa vào quy trình.
- Công tác thu thập và lưu trữ minh chứng chưa được quan tâm đúng mức.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

Nhà trường cần nhanh chóng xây dựng và đưa vào triển khai giải pháp nâng cao hiệu quả của hoạt động cố vấn, cần phải thực hiện công tác đánh giá nghiêm túc cuối mỗi năm học để hoạt động này trở thành một công cụ chính thức để theo dõi sự tiến bộ của SV.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tiêu chuẩn 9 “Hỗ trợ và tư vấn sinh viên” có nêu:

- *Quá trình học tập của sinh viên được giám sát và ghi nhận một cách có hệ thống; thông tin đánh giá được phản hồi trở lại cho sinh viên và những giải pháp cải thiện được đưa ra ngay khi cần thiết.*
- *Nhằm cung cấp một môi trường học tập thuận lợi, đảm bảo chất lượng học tập của sinh viên, giảng viên cần cố gắng tối đa trong khả năng của mình để tạo ra không chỉ môi trường vật chất hỗ trợ phù hợp với các hoạt động học tập, mà còn chú trọng cả môi trường tâm lý và xã hội.*

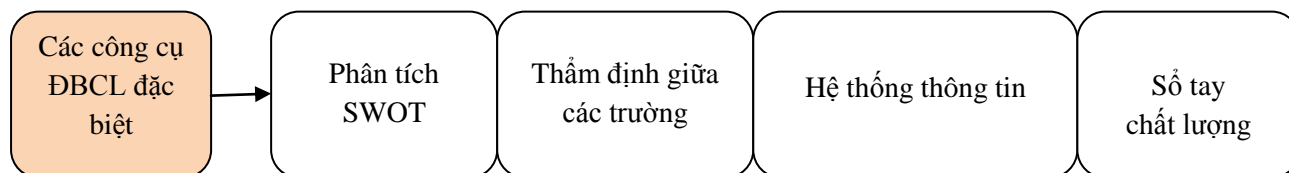
Câu hỏi:

Khoa có hình thành hệ thống để:

- *Ghi nhận sự tiến bộ của sinh viên*
- *Theo dõi sinh viên tốt nghiệp (VD: khảo sát...)*
- *Các cán bộ và giảng viên đóng vai trò như thế nào trong việc cung cấp thông tin và hướng dẫn sinh viên?*
- *Các cán bộ và giảng viên đóng vai trò gì trong việc khuyến khích sinh viên tham gia vào các hoạt động của Khoa/đơn vị?*
- *Sự tiến bộ trong học tập của sinh viên có được ghi nhận hay không? Những kết quả được ghi nhận này có chỉ ra những vấn đề mà sinh viên cần chú trọng hay không? Những trường hợp “có vấn đề” được Khoa/đơn vị tiếp cận lần đầu tiên là vào lúc nào? Sự tiếp cận này có dẫn đến việc phụ đạo và/hoặc những hoạt động ngăn ngừa đối với từng sinh viên hoặc đối với việc xây dựng chương trình hay không?*
- *Sinh viên có được cung cấp thông tin về triển vọng nghề nghiệp hay không?*

d. Đơn vị thực hiện: Các Khoa, P.CTHSSV

4. Các công cụ đảm bảo chất lượng đặc biệt



4.1 Phân tích SWOT

a. Hiện trạng

Năm 2005 nhà trường đã hoàn thành Báo cáo tự đánh giá chất lượng giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Năm 2006 nhà trường thực hiện đánh giá ngoài chất lượng giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Ngoài ra, nhà trường cũng định kỳ yêu cầu các đơn vị thực hiện phân tích SWOT khi sơ kết (giữa năm thứ 03) và tổng kết 05 năm thực hiện Kế hoạch chiến lược trung hạn (năm cuối).

Từ 12/2013, thực hiện tự đánh giá về HT ĐBCL bên trong theo chuẩn của AUN để phục vụ cho việc đánh giá ngoài 03 chương trình đào tạo của khoa CKM, CKĐ và Đ-ĐT.

Điểm mạnh:

- Nhà trường đã có kinh nghiệm sử dụng công cụ tự đánh giá phục vụ việc rà soát thực hiện các mục tiêu chiến lược, các hoạt động cốt lõi của nhà trường trong từng giai đoạn 05 năm, cũng như phục vụ cho đợt đánh giá ngoài khi có nhu cầu.
- Nhà trường vẫn có kế hoạch tiếp tục thực hiện việc tự đánh giá này nhằm để nắm bắt và theo dõi được chất lượng toàn diện của trường trong các năm tiếp theo.

Điểm yếu:

- Việc thực hiện tự đánh giá chưa được thực hiện thường xuyên định kỳ hàng năm ở các đơn vị, và tổng hợp ở mức qui mô toàn trường.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

- Báo cáo tự đánh giá hoặc phân tích SWOT là một công cụ mạnh để tìm hiểu rõ hơn về chất lượng của các hoạt động cốt lõi và chất lượng của toàn bộ đơn vị.
- Đề xuất việc tự đánh giá/phân tích SWOT cần được các đơn vị thực hiện mỗi năm 02 lần vào đợt sơ kết cuối HKI và tổng kết tình hình thực hiện kế hoạch năm học. Vì hiện tại nội dung của 02 báo cáo này chỉ đơn thuần là nêu các việc đã hoàn thành/chưa hoàn thành dựa theo Mục tiêu chất lượng mà các đơn vị đã biên soạn và được BGH phê duyệt vào đầu năm học, chưa có phân tích các điểm mạnh, điểm yếu nội tại bên trong mỗi đơn vị và nêu những cơ hội, thách thức từ bên ngoài tác động đến mảng công việc do các đơn vị phụ trách.

c. Theo tiêu chí của AUN

Nhà trường tiến hành thường xuyên (tối thiểu 5 năm/lần) việc tự đánh giá các hoạt động cốt lõi và đánh giá tổng thể nhà trường để phát hiện các điểm mạnh, điểm yếu. Việc tự đánh giá này sẽ đưa ra một kế hoạch chất lượng.

d. Đơn vị thực hiện: toàn bộ các đơn vị trong trường.

4.2 Thẩm định giữa các trường

a. Hiện trạng

Hiện tại, nhà trường chưa có hệ thống thẩm định để kiểm tra lại các kết quả của báo cáo tự đánh giá.

Nhà trường cũng chưa có kiểm định viên kiểm định chất lượng GDDH được đào tạo theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Nhà trường đã lên kế hoạch cử 02 GV đăng ký tham gia khóa đào tạo Kiểm định viên Kiểm định Giáo dục đại học và trung cấp chuyên nghiệp do ĐH quốc gia TP.HCM tổ chức – đợt 2 dự kiến từ 20/6 đến 15/07/2014.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

Việc tự đánh giá cung cấp cho nhà trường những thông tin về chất lượng của mình, tuy nhiên nếu chỉ tự đánh giá không thì chưa đủ, cần so sánh quan điểm của chính mình với quan điểm của bên ngoài.

Sau khi đã có các kiểm định viên được đào tạo bài bản, nhà trường cần từng bước xây dựng hệ thống thẩm định, cần họp bàn quy định về việc thẩm định sẽ được tổ chức định kỳ như thế nào, thành phần tham gia và phối hợp thực hiện v.v

Nhà trường cần xem xét đến việc sử dụng có hiệu quả kết quả thẩm định sau mỗi đợt kiểm tra lại báo cáo tự đánh giá cấp trường.

c. Theo tiêu chí của AUN

Tự đánh giá (TDG) có thể là một phần của quy trình đánh giá ngoài (ĐGN) hoặc quy trình kiểm định, theo đó bản báo cáo tự đánh giá là thông tin đầu vào đối với đoàn đánh giá ngoài. Nếu việc tự đánh giá không liên quan đến ĐGN, nhà trường cần tự tổ chức thẩm định nội bộ, dựa trên báo cáo tự đánh giá.

d. Đơn vị thực hiện: P.ĐBCL chủ trì thực hiện.

4.3 Hệ thống thông tin

a. Hiện trạng

✓ Hệ thống thông tin quản lý

Các thông tin được thu thập từ hệ thống giám sát là các dữ liệu quan trọng, căn cứ khách quan vì vậy nhà trường (các cấp, các đơn vị) đã sử dụng một cách hiệu quả nhất nhằm thay đổi hoặc cải tiến các hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu, phục vụ trong trường như:

- Tư vấn cho sinh viên.
- Cải tiến quy trình phục vụ, hỗ trợ sinh viên.
- Các thông tin đã thu thập phản ánh tình trạng và chất lượng hoạt động giảng dạy, học tập khá đồng đều giữa các bộ phận, không có sự thay đổi đáng kể trong các năm tiến hành thu thập thông tin.
- Lãnh đạo nhà trường đã sử dụng các thông tin thu thập từ hệ thống giám sát trên để đồng ý/không đồng ý với những kiến nghị của bộ phận liên quan.

Để quyết định một sự thay đổi, người có trách nhiệm quyết định còn phải căn cứ, phụ thuộc vào quy chế hoạt động và nhiều điều kiện khả thi khác, nhưng không có nghĩa là kết quả thu thập không được sử dụng hiệu quả.

Điểm mạnh:

- Thông tin thu thập được góp phần phát hiện nguyên nhân và cải thiện tình trạng chưa tốt trong một số hoạt động của nhà trường.
- Tạo một sự liên hệ, tương tác thường xuyên giữa nhà trường – người học – thị trường lao động.
- Nắm bắt nhu cầu của thị trường lao động, xu hướng sử dụng các yếu tố cấu thành trong phẩm chất, kỹ năng của người lao động.

Điểm yếu:

- Việc sử dụng thông tin thu thập chưa được chú ý quan tâm và có trách nhiệm tại nhiều bộ phận.
- Một hệ thống thông tin có hiệu quả còn cần thiết để làm mốc chuẩn (benchmarking) so sánh nhà trường với các trong khu vực ASEAN. Hiện tại, nhà trường chưa có sử dụng công cụ mốc chuẩn so sánh này.

✓ Hệ thống thông tin công chúng

Các kênh thông tin của Nhà trường được công bố cho sinh viên và bên ngoài qua hệ thống Website của Trường/Khoa/Phòng. Sinh viên có thể theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của Trường

Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Hệ thống cơ sở dữ liệu của sinh viên được quản lý tập trung và phân quyền cho các đơn vị chức năng, chủ yếu là phòng Đào tạo, phòng Quản lý Học sinh Sinh viên, phòng QLKH&QHQT. Các Khoa/Phòng đều có trang Web riêng để cập nhật thông tin, sự kiện.

Ngoài kênh thông tin này, các thông báo về gia đình sinh viên được thực hiện bởi phòng Công tác HSSV. Như vậy, đây cũng là một trong những kênh thông tin chính thống của Nhà trường đảm bảo thông tin chính xác đến với gia đình sinh viên của Trường.

Các tin tức cập nhập, các thông báo đưa lên Website chính của Trường được kiểm duyệt ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Trung tâm thông tin đăng lên Web.

Điểm mạnh:

Cơ sở hạ tầng CNTT đang được đầu tư mạnh tạo điều kiện cho các hệ thống quản lý đào tạo, website, hệ thống đăng ký môn học hoạt động ổn định, hệ thống E/M learning đang được xây dựng. Từ đó, tạo điều kiện thuận lợi cho hệ thống thông tin từ Nhà trường cung cấp cho sinh viên, gia đình sinh viên và cho cộng đồng trở nên thường xuyên và cập nhật.

Điểm yếu:

- Chưa có ban biên tập nội dung Website giúp cho việc cập nhật tin tức cho Website trường thường xuyên. Sự kết hợp giữa các phòng/ban/khoa và Trung tâm thông tin- máy tính chưa đạt hiệu quả như mong muốn.
- Chưa có quản trị Website chuyên nghiệp để quản trị Website trường đạt hiệu quả cao hơn, hình thức hấp dẫn, sinh động hơn.
- Chưa có qui định chi tiết về phân loại tài liệu học tập, phần mềm được phép sử dụng các tài nguyên trên mạng, đang còn tình trạng tự do sử dụng các tài nguyên bên ngoài Internet, dẫn đến khó kiểm soát và ảnh hưởng hiệu quả phục vụ.

b. Nhận xét và phương hướng khắc phục

Vai trò của BGH rất quan trọng trong việc triển khai việc sử dụng những thông tin thu thập được, ví dụ thành lập một nhóm chuyên trách để phân tích các thông tin đã thu thập vì phòng CTHSSV không đủ khả năng phân tích mọi hoạt động của nhà trường.

Nhà trường chưa có quy trình nào để đảm bảo chất lượng của thông tin đã công bố. Thông tin này cần phải chính xác, không thiên vị, khách quan và dễ dàng tiếp cận, không được sử dụng đơn thuần như một cơ hội tiếp thị mà cần phải được kiểm chứng đáp ứng được tính khách quan và không thiên vị. Đề nghị TT TT-MT xây dựng và bổ sung quy trình này trong thời gian tới.

Cần có quy định kiểm soát các loại tài nguyên mạng cung cấp cho sinh viên qua mạng để Trung tâm Thông tin Máy tính có căn cứ tiến hành ngăn chặn bằng biện pháp kỹ thuật. TT TT-MT đề nghị bổ sung một số quy trình nhằm hỗ trợ cho việc quản lý và phục vụ của trung tâm.

Nhà trường cần xem xét việc sử dụng công cụ mốc chuẩn so sánh (benchmarking) để so sánh nhà trường với các trường khác trong khu vực ASEAN.

c. Theo tiêu chí của AUN:

Tiêu chuẩn 13 “Lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan”

- *Thông tin phản hồi của sinh viên tốt nghiệp (ý kiến về chương trình đào tạo, thông tin về sự phát triển của thị trường lao động...) có được sử dụng để điều chỉnh chương trình không?*

Nguồn minh chứng :

- *Hệ thống ghi nhận ý kiến khảo sát*
- *Việc sử dụng ý kiến phản hồi vào việc cải tiến*

Tiêu chuẩn 15 “Sự hài lòng của các bên liên quan” có hỏi:

Các bên liên quan hài lòng về chương trình đào tạo và chất lượng giảng dạy của sinh viên tốt nghiệp. Trong đó yêu cầu:

- *Thông tin thu thập được cần phải được phân tích và sử dụng cho việc cải tiến chương trình đào tạo, cải tiến hệ thống thực hiện chất lượng và đảm bảo chất lượng*

d. Đơn vị thực hiện: P. QTCL, P.Đào tạo, P. CTHSSV, P. KHTC, P. QLKH-QHQT, Trung tâm TT-MT, các khoa.

4.4 Sổ tay chất lượng

a. Hiện trạng

Sổ tay chất lượng (STCL) của trường là tài liệu giới thiệu các thông tin về trường, cơ cấu tổ chức quản lý, công bố chính sách chất lượng và mô tả phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng trong nhà trường, sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng. STCL bao gồm các viện dẫn của các quy trình văn bản được thiết lập theo quy định của tiêu chuẩn ISO 9001 và các tiêu chuẩn khác mà hệ thống chất lượng căn cứ vào. Sổ tay được phổ biến đến cán bộ viên chức, giảng viên và sinh viên qua trang web của trường và qua hồ sơ lưu về tài liệu ISO lưu tại các đơn vị trong trường và chính sách chất lượng của trường được tuyên truyền trên các áp phích nơi hội trường, nơi công cộng của trường.

Sổ tay chất lượng dựa theo các điều khoản ISO bao gồm 8 chương:

- Chương 1: Giới thiệu tóm tắt về Trường
- Chương 2: Chính sách chất lượng của Trường
- Chương 3: Cơ cấu tổ chức của Trường

- Chương 4: Hệ thống quản lý chất lượng
- Chương 5: Trách nhiệm của lãnh đạo
- Chương 6: Quản lý nguồn lực
- Chương 7: Đào tạo
- Chương 8: Đo lường - phân tích - cải tiến

Hệ thống quy trình của nhà trường gồm có 44 quy trình, nói lên quá trình vận hành của nhà trường, cho thấy các hoạt động của nhà trường là đồng bộ, nhất quán. Các đơn vị quản lý đang tiến hành rà soát điều chỉnh cho phù hợp với tình hình hiện nay. P. ĐBCL chịu trách nhiệm tổng hợp thông tin, biên soạn, trình BGH phê duyệt, và ban hành, phổ biến rộng rãi đến tất cả CBVC trong toàn trường.

Điểm mạnh:

- Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đã nâng cao uy tín của nhà trường. Nhà trường có MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL và các biện pháp cụ thể, rõ ràng, phù hợp để nâng cao hiệu quả công việc. Giúp điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn. Việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu được rõ ràng, khoa học.
- Việc đánh giá nội bộ đã được thực hiện với hai hình thức:
 - ✓ Đánh giá nội bộ thường xuyên: do chuyên viên Phòng Đảm bảo chất lượng thực hiện hàng tháng; nhằm đôn đốc, giám sát việc thực hiện các quy trình, MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của các đơn vị.
 - ✓ Đánh giá nội bộ định kỳ: đánh giá chéo giữa các đơn vị do các đánh giá viên nội bộ các đơn vị thực hiện vào cuối mỗi học kỳ; nhằm kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các quy trình, MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL năm học của các đơn vị.
- Công khai thông tin giáo dục đã được thực hiện trên trang web của trường, của khoa và trong Sổ tay sinh viên. Các thông tin, quy trình, biểu mẫu trong hệ thống quản lý chất lượng đã được đưa lên trang web Phòng Đảm bảo chất lượng.

Điểm yếu:

- Sổ tay chất lượng được biên soạn từ năm 2008, tới thời điểm hiện tại tại nhà trường đã có nhiều thay đổi về cơ cấu nhân sự, cơ sở vật chất, chiến lược phát triển, điều chỉnh và bổ sung thêm các quy trình mới v.v do đó các thông tin trong STCL đã lỗi thời, không còn phù hợp.
- Hiện tại, các quy định - quy trình liên quan, hỗ trợ CBVC và GV trong nhà trường đang nằm rải rác ở các phòng ban chức năng, chưa được hệ thống lại thành tài liệu tham khảo cung cấp tới từng cá nhân. Do đó có rất nhiều nội dung có liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của cá nhân và các dịch vụ nhà trường hỗ trợ mà đội ngũ CBVC và GV không nắm được, do đó chưa phát huy được hiệu quả của các mảng hoạt động của nhà trường cũng như hiệu suất thực hiện công việc của các tầng CBVC.
- Cán bộ viên chức và học sinh sinh viên chưa biết rõ hoàn toàn về chính sách chất lượng và sổ tay chất lượng của Trường.
- Thông tin từ cấp trường đến các đơn vị, thông tin trong nội bộ các đơn vị còn chưa được thông suốt. Việc phổ biến thông tin và quản lý văn bản điện tử trong môi trường mạng chưa được phát huy hiệu quả để thuận lợi cho người dùng.
- Mức độ hiểu biết và tuân thủ của CBVC đối với các quy trình ISO quan trọng như quy trình Xem xét của lãnh đạo, quy trình Khắc phục – phòng ngừa, ... mà đơn vị phải áp dụng là chưa cao.

