



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ
TRUNG TÂM ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VÀ KHẢO THÍ

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN

TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA

15/04/2014

<http://qat.ctu.edu.vn/>

MỤC LỤC

- ❖ MẠNG LƯỚI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRONG HIỆP HỘI CÁC QUỐC GIA ĐÔNG NAM Á (AUN) VÀ BỘ TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TỔ CHỨC NÀY (AUN-QA)2
- ❖ HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO BỘ TIÊU CHUẨN AUN-QA13
- ❖ CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ THÔNG DỤNG VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG GIÁO DỤC ĐÀO TẠO36
- ❖ KỸ THUẬT THU THẬP THÔNG TIN, MINH CHỨNG.....52

**MẠNG LƯỚI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TRONG HIỆP HỘI CÁC QUỐC GIA ĐÔNG NAM Á (AUN)
VÀ BỘ TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TỔ CHỨC NÀY
(AUN-QA)**

I. SƠ LƯỢC VỀ MẠNG LƯỚI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRONG HIỆP HỘI CÁC QUỐC GIA ĐÔNG NAM Á (AUN)

Mạng lưới các trường Đại học trong Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á (ASEAN UNIVERSITY NETWORK – AUN) được các nước thành viên ASEAN thành lập tháng 11 năm 1995 bao gồm 13 trường đại học.

Sau khi ASEAN mở rộng theo Hiến chương ASEAN năm 1997 và 1999, mạng lưới này ngày càng được củng cố và phát triển thêm thành viên. Tính tới tháng 8 năm 2013 tổng số các đại học thành viên đã là 30 trường đại học từ các quốc gia trong khối ASEAN (Bảng 1).

Bảng 1: Danh sách các đại học thành viên AUN năm 2013

Quốc gia	STT	Tên Trường thành viên AUN
BRUNEI	1	Universiti Brunei Darussalam
CAMBODIA	2	Royal University of Phnom Penh
	3	Royal University of Law and Economics
INDONESIA	4	Universitas Indonesia
	5	Universitas Gadjah Mada
	6	Institut Teknologi Bandung
	7	Universitas Airlangga
LAOS	8	National University of Laos
MALAYSIA	9	Universiti Malaya
	10	Universiti Sains Malaysia
	11	Universiti Kebangsaan Malaysia
	12	Universiti Utara Malaysia
	13	Universiti Putra Malaysia
MYANMAR	14	University of Yangon
	15	University of Mandalay
	16	Yangon Institute of Economics
PHILIPPINES	17	Ateneo de Manila University
	18	De La Salle University
	19	University of the Philippines
SINGAPORE	20	National University of Singapore
	21	Nanyang Technological University
	22	Singapore Management University

THAILAND	23	Burapha University
	24	Chulalongkorn University
	25	Mahidol University
	26	Chiang Mai University
	27	Prince of Songkla University
VIETNAM	28	Vietnam National University, Hanoi
	29	Vietnam National University, Ho Chi Minh City
	30	Can Tho University

AUN đặt trụ sở tại Bangkok, Thái Lan. Thông tin về các hoạt động của AUN có thể tham khảo theo địa chỉ www.aunsec.org.

Mạng lưới các trường Đại học trong Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á xem chất lượng giáo dục và đào tạo là một mục tiêu quan trọng nhằm khẳng định với quốc tế về sự hội nhập của giáo dục đại học Đông Nam Á cũng như tạo sự liên thông và công nhận lẫn nhau giữa các trường thành viên trong AUN. Các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng dành cho các trường đại học thành viên AUN (ASEAN University Network – Quality Assurance hay AUN-QA) được ban hành từ năm 1998 (gồm 18 tiêu chuẩn và 72 tiêu chí) và được triển khai liên tục và điều chỉnh cho đến nay (gồm 15 tiêu chuẩn và 68 tiêu chí) đã đem lại khá nhiều hoạt động và thành tựu về chất lượng các chương trình đào tạo. Bảng 2 cho thấy 15 tiêu chuẩn AUN-QA được ban hành năm 2011.

Bảng 2: Bộ Tiêu chuẩn AUN-QA giúp đánh giá chương trình đào tạo

STT	Tiếng Anh	Tiếng Việt
1	Expected Learning Outcomes	Các kết quả học tập mong đợi
2	Programme Specification	Quy cách chương trình đào tạo
3	Programme Structure and Content	Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo
4	Teaching and Learning Strategy	Chiến lược giảng dạy và học tập
5	Student Assessment	Kiểm tra đánh giá sinh viên
6	Academic Staff Quality	Chất lượng đội ngũ giảng viên
7	Support Staff Quality	Chất lượng đội ngũ hỗ trợ
8	Student Quality	Chất lượng sinh viên
9	Student Advice and Support	Tư vấn và hỗ trợ sinh viên
10	Facilities and Infrastructure	Cơ sở vật chất và hạ tầng
11	Quality Assurance of Teaching and Learning Process	Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập
12	Staff Development Activities	Hoạt động phát triển đội ngũ
13	Stakeholders Feedback	Ý kiến phản hồi từ các BLQ
14	Output	Đầu ra
15	Stakeholders Satisfaction	Sự hài lòng của các BLQ

Khi một chương trình đào tạo được đánh giá theo Bộ Tiêu chuẩn AUN-QA, tất cả 68 tiêu chí trong 15 tiêu chuẩn nói trên sẽ được cho điểm theo thang điểm từ 1 tới 7. Bảng 3 cho biết thang điểm, phân loại chất lượng, và các giải thích tương ứng.

Bảng 3: Thang điểm đánh giá chương trình đào tạo theo Tiêu chuẩn AUN-QA

Điểm	Phân loại Chất lượng	Giải thích và đề xuất cải thiện
1	Không có chất lượng	Không phù hợp; phải cải thiện ngay lập tức
2	Trong giai đoạn lập kế hoạch	Không phù hợp; cần cải thiện
3	Có kế hoạch, nhưng chưa minh chứng được việc triển khai, áp dụng	Chưa phù hợp; một vài cải thiện sẽ giúp chương trình trở nên phù hợp
4	Có kế hoạch và có minh chứng cho thấy việc triển khai, áp dụng	Phù hợp mong đợi (đáp ứng được các chỉ dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA)
5	Có minh chứng cho thấy hiệu quả trong việc triển khai, áp dụng	Hơn cả mong đợi (vượt trội các chỉ dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA)
6	Diễn hình cho các hoạt động hảo hạng	Hảo hạng
7	Chất lượng ngoại hạng (đạt tầm quốc tế hay dẫn đầu khu vực)	Ngoại hạng

II. NỘI DUNG CÁC TIÊU CHUẨN VÀ TIÊU CHÍ TRONG BỘ TIÊU CHUẨN AUN-QA

Tiêu chuẩn 1: Các kết quả học tập mong đợi

- 1) Chương trình đào tạo được xây dựng nhằm thúc đẩy hoạt động học tập, việc học phương pháp học tập và giúp sinh viên thấm nhuần việc học tập suốt đời (nghĩa là thói quen tìm hiểu vấn đề có tính phán xét, việc phát triển các kỹ năng học tập và xử lý thông tin, sự sẵn sàng thử nghiệm các ý tưởng và thông lệ mới.)
- 2) Chương trình đào tạo đem lại cho sinh viên tốt nghiệp khả năng để thực hiện các hoạt động nghiên cứu chuyên sâu, phát triển nhân cách của sinh viên, giúp các em có tác phong học thuật và có năng lực trong lĩnh vực chuyên môn. Sinh viên tốt nghiệp cũng có các kỹ năng có thể chuyển giao, kỹ năng lãnh đạo, và được định hướng theo thị trường việc làm và có khả năng phát triển nghề nghiệp.
- 3) Chương trình đào tạo có các kết quả học tập mong đợi được trình bày rõ ràng, phản ánh được yêu cầu và nhu cầu phù hợp với tất cả các bên liên quan.

Tiêu chuẩn 2: Quy cách chương trình đào tạo

- 1) Đối với mỗi chương trình đào tạo, nhà trường cần cung cấp một bản mô tả có các chi tiết giúp xác định được các điểm dừng khả thi, và giúp nêu rõ kết quả học tập mong đợi của chương trình về các phương diện:
 - a) Những kiến thức và sự hiểu biết mà sinh viên sẽ đạt được khi các em hoàn thành chương trình đào tạo
 - b) Các kỹ năng then chốt: giao tiếp, tính toán, sử dụng công nghệ thông tin, và

phương pháp học tập

- c) Các kỹ năng nhận thức, ví dụ sự hiểu biết về phương pháp luận hoặc khả năng phân tích có phán xét
 - d) Các kỹ năng chuyên môn, ví dụ như kỹ năng làm việc trong phòng thí nghiệm, kỹ năng lâm sàng...
- 2) Quy cách chương trình đào tạo mô tả chính xác các kết quả học tập mong đợi của việc theo học một chương trình đào tạo bậc đại học, cũng như các phương tiện nhằm giúp đạt được và chứng minh được những kết quả này.
- 3) Quy cách chương trình đào tạo làm rõ các kết quả học tập mong đợi về kiến thức, kỹ năng và thái độ. Bản mô tả này sẽ giúp sinh viên hiểu được phương pháp giảng dạy và học tập cần thiết để đạt được các kết quả mong đợi; phương pháp kiểm tra đánh giá giúp chứng minh việc đạt được các kết quả này; mối quan hệ giữa chương trình đào tạo và các yếu tố học tập đối với khung năng lực tại từng quốc gia thành viên AUN; cũng như mối quan hệ giữa chương trình đào tạo với năng lực chuyên môn hoặc con đường sự nghiệp sau này của sinh viên.

Tiêu chuẩn 3: Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo

- 1) Chương trình đào tạo cho thấy sự cân bằng giữa nội dung chuyên môn, kiến thức tổng quát, và các kỹ năng. Chương trình đào tạo được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.
- 2) Chương trình đào tạo có tính đến và phản ánh được tầm nhìn, sứ mệnh, mục đích và mục tiêu của nhà trường. Tầm nhìn, sứ mệnh, mục đích và mục tiêu của nhà trường được nêu rõ ràng và thông tin đến các giảng viên và sinh viên.
- 3) Chương trình đào tạo thể hiện được năng lực mong đợi cho sinh viên tốt nghiệp. Mỗi học phần phải được thiết kế rõ ràng để chỉ ra được các kết quả mong đợi cho các năng lực này. Để thực hiện điều này, nhà trường cần xây dựng một phác đồ thể hiện rõ chương trình đào tạo.
- 4) Chương trình đào tạo được thiết kế sao cho chuyên môn được lồng ghép vào và củng cố các học phần khác trong chương trình đào tạo.
- 5) Chương trình đào tạo được xây dựng nhằm thể hiện được chiều rộng, chiều sâu, tính gắn kết và tính tổ chức của các học phần.
- 6) Cấu trúc chương trình thể hiện rõ các học phần cơ bản, các học phần cơ sở ngành, các học phần nâng cao, và các học phần chuyên sâu cũng như việc thực hiện đề tài kết thúc, tiểu luận hay luận văn tốt nghiệp.

Tiêu chuẩn 4: Chiến lược giảng dạy và học tập

- 1) Giảng viên được khuyến khích vận dụng phương pháp giúp sinh viên học tập thông qua hoạt động. Học tập thông qua hoạt động là quá trình học hỏi và phản ánh liên tục, có sự hỗ trợ của bạn học, nhằm đạt được học tập có chất lượng trong sinh viên. Thông qua phương pháp này, các giảng viên có thể chia sẻ và học hỏi lẫn nhau nhờ vào việc giải quyết các vấn đề thực tế và suy ngẫm về các trải nghiệm bản thân. Một chương trình đào tạo hỗ trợ được học tập thông qua hoạt động hướng tới việc cải thiện việc học tập cũng như môi trường học tập của sinh viên.
- 2) Học tập có chất lượng nên hiểu là khi sinh viên chủ động xây dựng kiến thức cho mình, chứ không phải chỉ là những kiến thức do giảng viên truyền thụ. Đây là

một quan điểm học tập có chiều sâu giúp sinh viên tìm tòi các ý nghĩa và kiến thức. Do đó, việc giảng dạy có vai trò hỗ trợ và tạo điều kiện cho việc học tập.

- 3) Chính sinh viên là người đạt được các mục tiêu giáo dục ở bậc đại học. Học tập có chất lượng phụ thuộc phần lớn vào phương pháp học tập của sinh viên. Điều này lại phụ thuộc vào các quan niệm của người học về học tập, những gì họ biết về việc học của mình, cũng như các chiến lược học tập mà họ lựa chọn sử dụng.
- 4) Học tập có chất lượng hàm chứa các nguyên lý về việc học tập ở người trưởng thành. Người trưởng thành học tập tốt nhất trong môi trường học tập thoải mái, có sự hỗ trợ, hợp tác, và thân thiện. Học tập có chiều sâu nhiều khả năng sẽ xảy ra trong các môi trường giúp nuôi dưỡng việc học tập hợp tác.
- 5) Để thúc đẩy tinh thần trách nhiệm trong học tập, các giảng viên cần:
 - a) tạo ra một môi trường giảng dạy-học tập sao cho mỗi người học đều tham gia vào quá trình học tập một cách có trách nhiệm
 - b) cung cấp các chương trình môn học linh hoạt nhằm giúp người học chọn lựa nội dung học phần, lộ trình các học phần trong chương trình, các phương pháp kiểm tra đánh giá, các phương thức và thời gian học tập sao cho có ý nghĩa nhất đối với từng người học.
- 6) Nhằm hòa cùng các xúc cảm và các giá trị cũng như phát triển trí tuệ cho người học, các giảng viên cần tạo ra những cơ hội học tập và giao lưu tiếp xúc để cả thầy và trò có thể tham gia hết mình cả về trí tuệ lẫn cảm xúc.

Tiêu chuẩn 5: Kiểm tra đánh giá sinh viên

- 1) Việc kiểm tra đánh giá bao gồm:
 - a) Đánh giá việc nhập học của tân sinh viên bằng kết quả đầu vào.
 - b) 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.
 - c) Đánh giá bài thi cuối khóa/tốt nghiệp của sinh viên bằng Bảng Danh mục kiểm tra năng lực sinh viên tốt nghiệp hoặc bằng một kỳ kiểm tra tích hợp và toàn diện.
- 2) Theo nguyên tắc học tập ở tuổi trưởng thành, các học viên trưởng thành thích được đánh giá bằng các phương pháp dựa trên tiêu chí và thông qua sự kết hợp giữa tự đánh giá, bạn bè đánh giá, và giảng viên đánh giá.
- 3) Giảng viên cần cung cấp nhiều hình thức đánh giá đa dạng thông qua các phương pháp tự đánh giá, bạn cùng học đánh giá và giảng viên đánh giá dựa trên nguyên tắc minh bạch, linh hoạt, có cân nhắc, và hướng đến kết quả. Các tiêu chí đánh giá cần được thương lượng rõ ràng với mọi thành viên tham gia học phần. Các chiến lược đánh giá phải phù hợp nhằm đánh giá được kết quả học tập mong đợi.
- 4) Việc thực hiện đánh giá tương ứng với mọi mục đích và mọi lãnh vực đã dạy trong chương trình.
- 5) Giảng viên cần sử dụng nhiều phương pháp kiểm tra đánh giá khác nhau để phục vụ các mục đích đánh giá khác nhau như chẩn đoán/khảo sát, đánh giá tiến trình học tập, và đánh giá kết thúc học phần hoặc khóa học.
- 6) Phạm vi và trọng số của các kế hoạch kiểm tra đánh giá phải rõ ràng và được phổ biến đến mọi đối tượng quan tâm.

- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Có những quy định hợp lý về thủ tục khiếu nại kết quả đánh giá để sinh viên sử dụng khi cần.
- 10) 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.

Tiêu chuẩn 6: Chất lượng đội ngũ giảng viên

- 1) Giảng viên ở bậc đại học phải có những khả năng sau:
 - a) Thiết kế được một chương trình giảng dạy và học tập chặt chẽ, đồng thời thực hiện được chương trình này;
 - b) Áp dụng nhiều phương pháp dạy và học, và chọn lựa phương pháp thích hợp nhất để đạt được kết quả học tập mong đợi;
 - c) Sử dụng và phát triển nhiều loại phương tiện truyền thông trong dạy học;
 - d) Sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để đánh giá việc học của sinh viên phù hợp với những kết quả học tập mong đợi;
 - e) Tự giám sát và đánh giá việc giảng dạy cũng như chương trình giảng dạy của chính mình;
 - f) Có suy nghĩ, cân nhắc kỹ về việc thực hành giảng dạy của chính mình;
 - g) Xác định các nhu cầu và xây dựng các kế hoạch phát triển liên tục.
- 2) Có đủ số lượng giảng viên để thực hiện chương trình đào tạo phù hợp với yêu cầu, xét theo các yêu cầu tổng hợp cả về bằng cấp, kinh nghiệm, khả năng, tuổi tác, v.v.
- 3) Việc tuyển chọn và nâng bậc cho giảng viên dựa trên các tiêu chuẩn về năng lực như giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ.
- 4) Vai trò và mối quan hệ của các thành viên trong đội ngũ giảng viên được xác định và được mọi người hiểu rõ.
- 5) Việc phân công nhiệm vụ dựa trên cơ sở bằng cấp, kinh nghiệm và khả năng phù hợp của giảng viên.
- 6) Việc quản lý thời gian và cơ chế khen thưởng nhằm đến mục tiêu thúc đẩy chất lượng giảng dạy và học tập.
- 7) Mọi giảng viên đều có trách nhiệm giải trình với Chủ sở hữu của nhà trường (Chính phủ, Hội đồng Quản trị, Tổ chức sáng lập), thông qua Hiệu trưởng và các đối tượng có liên quan, có lưu ý đến quyền tự do về học thuật của các giảng viên.
- 8) Có sự chuẩn bị dự phòng đối với những vấn đề như thẩm định, tư vấn, và sắp xếp lại nhân sự.
- 9) Những quyết định về nhân sự như cho thôi việc, nghỉ hưu, và các phúc lợi xã hội đều được lên kế hoạch sẵn và thực hiện tốt.
- 10) Việc đánh giá giảng viên được thực hiện thường xuyên dựa trên một kế hoạch xây dựng từ trước và sử dụng những biện pháp công bằng và khách quan trên

tinh thần hướng đến sự cải thiện.

Tiêu chuẩn 7: Chất lượng đội ngũ hỗ trợ

Có đủ đội ngũ cán bộ phục vụ giảng dạy như nhân viên thư viện, nhân viên phòng thí nghiệm, nhân viên hành chính và công tác sinh viên.

Tiêu chuẩn 8: Chất lượng sinh viên

Chính sách thu nhận sinh viên và các tiêu chí nhập học rõ ràng, được xem xét điều chỉnh định kỳ.

Tiêu chuẩn 9: Hỗ trợ và tư vấn sinh viên

- 1) Quá trình học tập của sinh viên được giám sát và ghi nhận 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.
- 2) 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.

Tiêu chuẩn 10: Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng

- 1) 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.
- 2) Các thiết bị cần được cập nhật, sẵn sàng để sử dụng, và được sử dụng có hiệu quả.
- 3) Các tài nguyên học tập phải được chọn lọc và phù hợp với mục tiêu học tập.
- 4) Có thư viện điện tử để đáp ứng sự phát triển về công nghệ thông tin-truyền thông.
- 5) Có các hệ thống công nghệ thông tin và các hệ thống này cần được cập nhật.
- 6) 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.
- 7) Các tiêu chuẩn về an toàn vệ sinh môi trường đáp ứng được tất cả yêu cầu của địa phương về mọi mặt.

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

- 1) Chương trình đào tạo phải được thiết kế bởi một nhóm trong đó có đại diện của Bộ phận chất lượng, Hội đồng khoa học, đội ngũ làm chương trình, sinh viên và các đối tượng có liên quan trong các lĩnh vực doanh nghiệp, chính phủ, và các tổ chức nghề nghiệp.
- 2) 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.
- 3) 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. Về phương diện này, các giảng viên nên tạo ra một môi trường khuyến khích sinh viên tham gia vào việc đánh giá hoạt động giảng dạy cũng như kết quả học tập.

Tiêu chuẩn 12: Hoạt động phát triển đội ngũ

- 1) Nhu cầu phát triển đội ngũ được ghi nhận một cách hệ thống, trong mỗi tương quan đến nguyện vọng cá nhân, chương trình đào tạo và yêu cầu của đơn vị.
- 2) Đội ngũ giảng viên và cán bộ phục vụ được tham gia các chương trình phát triển đội ngũ theo các nhu cầu thiết thực.

Tiêu chuẩn 13: Ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

Các trường đại học được khuyến khích xây dựng cơ chế thường xuyên tự đánh giá chương trình học và học phần, với sự tham gia của tất cả mọi đối tượng có liên quan (lãnh đạo nhà trường, nhà tuyển dụng, sinh viên, cựu sinh viên, v.v.).

Tiêu chuẩn 14: Đầu ra

Chất lượng của sinh viên tốt nghiệp là phải đạt được kết quả học tập mong đợi và đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan. Các hoạt động nghiên cứu được thực hiện bởi cán bộ giảng dạy và sinh viên phải đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Tiêu chuẩn 15: Sự hài lòng của các bên liên quan

Các bên liên quan hài lòng về chương trình đào tạo và chất lượng của sinh viên tốt nghiệp.

Như đã nêu, chương trình đào tạo sẽ được đánh giá ở tất cả 68 tiêu chí trong 15 tiêu chuẩn. Bảng 4 bên dưới liệt kê tất cả 68 tiêu chí trong Bộ Tiêu chuẩn AUN-QA.

Bảng 4: Bảng liệt kê các tiêu chí của bộ tiêu chuẩn AUN-QA

Tiêu chuẩn 1. Các kết quả học tập mong đợi
- Chương trình có kết quả học tập mong đợi được trình bày rõ ràng.
- Chương trình đẩy mạnh việc học cách học và học tập suốt đời.
- Kết quả học tập mong đợi bao gồm cả kiến thức và kỹ năng đại cương lẫn kiến thức và kỹ năng chuyên ngành.
- Kết quả học tập mong đợi phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan.
Tiêu chuẩn 2. Quy cách chương trình đào tạo
- Trường đại học có sử dụng Quy cách chương trình đào tạo.
- Quy cách chương trình đào tạo nêu rõ kết quả học tập mong đợi và cách thức đạt được kết quả học tập mong đợi.
- Quy cách chương trình đào tạo cung cấp nhiều thông tin, được phổ biến và có sẵn cho các bên liên quan.
Tiêu chuẩn 3. Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo
- Nội dung chương trình có sự cân đối tốt giữa kiến thức, kỹ năng đại cương và chuyên ngành.
- Nội dung chương trình phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của trường
- Sự góp phần đạt được kết quả học tập mong đợi của từng học phần được thể hiện rõ.
- Cấu trúc chương trình đào tạo được thiết kế sao cho nội dung các học phần có sự

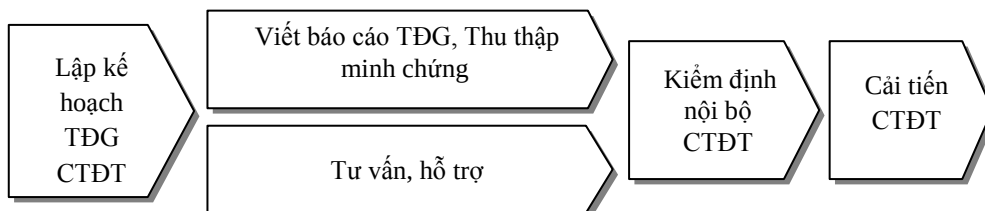
kết hợp và củng cố lẫn nhau.
- Chương trình thể hiện chiều rộng và chiều sâu.
- Chương trình thể hiện rõ học phần cơ bản, học phần cơ sở ngành, học phần chuyên ngành và tiểu luận hoặc luận văn tốt nghiệp.
- Nội dung chương trình được cập nhật.
Tiêu chuẩn 4. Chiến lược giảng dạy và học tập
- Khoa có chiến lược giảng dạy và học tập rõ ràng.
- Chiến lược giảng dạy và học tập giúp sinh viên hiểu được và vận dụng được kiến thức.
- Chiến lược giảng dạy và học tập hướng về sinh viên và kích thích việc học có chất lượng.
- Chương trình giảng dạy kích thích sinh viên học tập chủ động và hỗ trợ cho việc học cách học.
Tiêu chuẩn 5. Kiểm tra đánh giá sinh viên
- Đánh giá sinh viên bao gồm kiểm tra đầu vào, kiểm tra quá trình học tập của sinh viên và kiểm tra cuối khoá.
- Đánh giá dựa trên các tiêu chí.
- Đánh giá sinh viên sử dụng nhiều phương pháp.
- Đánh giá phản ánh kết quả học tập mong đợi và nội dung chương trình.
- Các tiêu chí để đánh giá chính xác và được phổ biến rộng rãi.
- Việc sắp xếp đánh giá bao phủ mục tiêu chương trình giảng dạy.
- Tiêu chuẩn được áp dụng trong đánh giá phải rõ ràng và phù hợp.
Tiêu chuẩn 6. Chất lượng đội ngũ giảng viên
- Giảng viên phải có khả năng đáp ứng nhiệm vụ của họ.
- Giảng viên có đủ số lượng và khả năng để thực hiện chương trình giảng dạy.
- Tuyển dụng và thăng tiến dựa trên công lao học thuật.
- Vai trò và mối quan hệ giữa các cán bộ được xác định rõ và được hiểu rõ.
- Các nhiệm vụ được xác định phù hợp với bằng cấp, kinh nghiệm và kỹ năng.
- Khối lượng công việc và cơ chế khen thưởng được thiết kế nhằm hỗ trợ cho chất lượng dạy và học.
- Trách nhiệm của cán bộ được quy định hợp lý.
- Có dự liệu cho việc thẩm định, tư vấn và bố trí lại.
- Thôi việc, nghỉ hưu và phúc lợi xã hội được lập kế hoạch và thực hiện tốt.
- Có hệ thống đánh giá, khen thưởng hợp lý.

Tiêu chuẩn 7. Chất lượng đội ngũ hỗ trợ
- Cán bộ thư viện có đủ số lượng và năng lực.
- Cán bộ phòng thí nghiệm có đủ số lượng và năng lực.
- Cán bộ phòng máy tính có đủ số lượng và năng lực.
- Cán bộ hỗ trợ (công tác) sinh viên có đủ số lượng và năng lực.
Tiêu chuẩn 8. Chất lượng sinh viên
- Chính sách cho sinh viên đầu vào rõ ràng.
- Quy trình thu nhận sinh viên hợp lý.
- Khối lượng học tập thật sự khớp với khối lượng được tính toán.
Tiêu chuẩn 9. Hỗ trợ và tư vấn sinh viên
- Hệ thống ghi nhận quá trình học tập của sinh viên thích hợp.
- Sinh viên nhận được sự tư vấn học tập, hỗ trợ và phản hồi đầy đủ về việc học của họ.
- Hoạt động cố vấn cho sinh viên là thỏa đáng.
- Môi trường tâm lý, vật chất và xã hội cho sinh viên là thỏa đáng.
Tiêu chuẩn 10. Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng
- Thiết bị giảng dạy (hội trường, phòng học) thích hợp.
- Tài nguyên thư viện đầy đủ và cập nhật.
- Thiết bị phòng thí nghiệm đầy đủ và cập nhật.
- Máy vi tính đầy đủ và được cập nhật, nâng cấp.
- Tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh môi trường đạt yêu cầu của địa phương về tất cả các mặt.
Tiêu chuẩn 11. Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập
- Chương trình đào tạo được thiết kế dựa trên sự tổng hợp của tất cả các cán bộ có liên quan.
- Sinh viên có tham gia vào việc thiết kế chương trình.
- Thị trường lao động có ảnh hưởng đến việc thiết kế chương trình.
- Chương trình giảng dạy được đánh giá thường xuyên.
- Các học phần và chương trình đào tạo nhận được sự đánh giá có hệ thống của sinh viên.
- Phản hồi của sinh viên được sử dụng cho việc cải tiến chương trình đào tạo.
- Đảm bảo chất lượng và liên tục cải tiến hoạt động giảng dạy và học tập, phương pháp đánh giá và hoạt động đánh giá..
Tiêu chuẩn 12. Hoạt động phát triển cán bộ
- Có kế hoạch rõ ràng về nhu cầu đào tạo và phát triển cán bộ, đối với cả cán bộ hỗ

trợ và cán bộ giảng dạy.
- Hoạt động phát triển cán bộ tương xứng với nhu cầu.
Tiêu chuẩn 13. Ý kiến phản hồi từ các bên liên quan
- Thị trường lao động (nhà tuyển dụng) có phản hồi cho nhà trường.
- Cựu sinh viên có phản hồi cho nhà trường.
- Cán bộ có phản hồi cho nhà trường.
Tiêu chuẩn 14. Đầu ra
- Tỷ lệ thi đậu là thỏa đáng và tỷ lệ rớt là chấp nhận được.
- Thời gian tốt nghiệp trung bình là thỏa đáng.
- Tình hình có việc làm của sinh viên tốt nghiệp là thỏa đáng.
- Cấp độ của các hoạt động nghiên cứu của cán bộ giảng dạy và sinh viên là thỏa đáng.
Tiêu chuẩn 15. Sự hài lòng của các bên liên quan
- Phản hồi từ các bên liên quan là thỏa đáng.

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO BỘ TIÊU CHUẨN AUN-QA

I. Hướng dẫn các bước thực hiện TĐG chương trình đào tạo



Biểu đồ 1 – Các bước thực hiện TĐG CTĐT theo AUN-QA

Bảng 5 cho thấy trình tự các bước thực hiện tự đánh giá chương trình đào tạo.

Bảng 5: Các bước thực hiện TĐG CTĐT

Nội dung	Thực hiện
1. Giai đoạn chuẩn bị	
- Đăng ký thực hiện TĐG và kiểm định nội bộ Chương trình đào tạo;	Các đơn vị quản lý CTĐT
- Lập kế hoạch TĐG CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA, trình BGH phê duyệt; - Soạn thảo và trình BGH phê duyệt các quyết định thực hiện TĐG CTĐT và thành lập Hội đồng TĐG, Ban Thư ký, Tổ TĐG CTĐT; - Gửi các quyết định và kế hoạch đã được phê duyệt đến các đơn vị và cá nhân liên quan;	Trung tâm ĐBCL&KT
- Nhận quyết định và kế hoạch thực hiện TĐG; triển khai thực hiện kế hoạch.	HĐ TĐG Ban Thư ký Tổ TĐG
2. Giai đoạn thực hiện TĐG và viết báo cáo TĐG	
- Tham dự Hội nghị triển khai và tập huấn công tác TĐG CTĐT do Trung tâm ĐBCL&KT tổ chức;	HĐ TĐG, Ban Thư ký, Tổ TĐG
- Họp phổ biến và thống nhất nội dung làm việc, trao đổi thông tin trong tổ TĐG; - Tổ trưởng Tổ TĐG phân công công việc cho các thành viên theo mẫu tại Phụ lục 01 của tài liệu ; - Phân tích thực trạng, thu thập minh chứng; - Đọc bộ tiêu chuẩn AUN-QA và các tài liệu liên quan; - Dự thảo báo cáo TĐG; - Báo cáo tiến độ thực hiện TĐG cho Ban Thư ký, theo mẫu tại	Tổ TĐG

Phụ lục 02 của tài liệu; - Thu thập, xử lý thông tin minh chứng - Viết báo cáo TĐG theo mẫu báo cáo TĐG tại phụ lục 03 của tài liệu; - Gửi lấy ý kiến nhận xét dự thảo báo cáo TĐG; - Điều chỉnh nội dung dự thảo báo cáo TĐG dựa trên các góp ý; - Nộp bản báo cáo TĐG hoàn chỉnh cho Ban Thư ký để sử dụng cho công tác kiểm định nội bộ (file và bản in được phê duyệt);	
- Tham dự họp với tổ Tự đánh giá; - Thực hiện các buổi tư vấn tập trung, tư vấn riêng; - Theo dõi tiến độ thực hiện và hỗ trợ; - Nhận xét bán thảo báo cáo TĐG theo mẫu tại phụ lục 05 của tài liệu; - Báo cáo tiến độ thực hiện cho Hội đồng TĐG khi có yêu cầu;	Ban Thư ký
3. Giai đoạn kiểm định nội bộ	
- Quyết định thành lập các đoàn kiểm định nội bộ; - Xếp lịch thực hiện kiểm định nội bộ các chương trình đào tạo.	Trung tâm ĐBCL&KT
- Hội nghị triển khai và Tập huấn công tác kiểm định nội bộ;	HĐ TĐG, Ban Thư ký, Tổ TĐG, Đoàn KĐNB
- Đoàn KĐNB nhận báo cáo TĐG từ Ban Thư ký; - Trưởng đoàn phân công nhiệm vụ cho từng thành viên; - Thống nhất chương trình kiểm định nội bộ; - Đoàn KĐNB tiến hành đánh giá sơ bộ; - Gửi các yêu cầu cho tổ TĐG để chuẩn bị cho buổi đánh giá chính thức; - Thực hiện đánh giá chính thức tại đơn vị; - Báo cáo sơ lược kết quả KĐNB cho tổ TĐG; - Viết báo cáo KĐNB theo hướng dẫn, gửi báo cáo KĐNB cho tổ TĐG; - Nhận các phản hồi của tổ TĐG, điều chỉnh lại báo cáo KĐNB nếu cần; - Gửi báo cáo KĐNB được phê duyệt cho Ban Thư ký.	Đoàn KĐNB
- Chuẩn bị các yêu cầu của Đoàn kiểm định nội bộ; - Hỗ trợ Đoàn KĐNB trong quá trình thực hiện; - Viết phản hồi báo cáo kết quả KĐNB sau khi nhận được báo cáo KĐNB theo mẫu tại phụ lục 04 của tài liệu.	Tổ TĐG
- Kiểm tra tiến độ thực hiện và hỗ trợ.	Ban Thư ký

4. Giai đoạn tổng kết	
- Tổng hợp và viết báo cáo tổng kết; - Báo cáo kết quả thực hiện TĐG và KĐNB; đề xuất nội dung cải tiến CTĐT;	Ban Thư ký
- Thông qua kết quả thực hiện TĐG và KĐNB; - Thông qua các nội dung đề xuất cải tiến các CTĐT.	Hội đồng ĐBCL
- Tham dự hội nghị tổng kết công tác TĐG và kiểm định nội bộ CTĐT.	HD TĐG Ban Thư ký Tổ TĐG Đoàn KĐNB

II. Hướng dẫn viết báo cáo TĐG chương trình đào tạo

(Hướng dẫn này được áp dụng cho mẫu Báo cáo TĐG chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA, **Phụ lục 3** của tài liệu).

Một báo cáo TĐG đạt yêu cầu cần phải thể hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Phần 1. Giới thiệu

- + Trang mục lục
- + Tóm tắt quá trình thực hiện
- + Tổ chức tự đánh giá
- + Mô tả ngắn gọn về trường, khoa, và bộ môn.

- Phần 2. Các yêu cầu của tiêu chuẩn AUN-QA

- + Mô tả việc đáp ứng các nội dung các tiêu chuẩn AUN-QA yêu cầu đối với trường, khoa, bộ môn – Viết theo hướng dẫn của Mẫu báo cáo TĐG.

- Phần 3. Phân tích điểm mạnh, điểm còn tồn tại, kế hoạch cải tiến

- + Phân tích các điểm mạnh
- + Phân tích các điểm còn tồn tại
- + Tự đánh giá mức độ đạt
- + Kế hoạch cải tiến

- Phần 4. Các phụ lục

- + Danh mục từ ngữ, bảng, hình
- + Các minh chứng

3.1 Hướng dẫn viết phần Giới thiệu:

- Giới thiệu ngắn gọn tất cả các mục theo yêu cầu;
- Trích dẫn sứ mạng, tầm nhìn và giá trị cốt lõi khi giới thiệu về Trường, Khoa, Bộ môn. Ví dụ:

- **Viết Sứ mạng, Tầm nhìn và Giá trị cốt lõi của Trường:**

- Trích dẫn phát biểu về Sứ mạng: “Với chương trình giáo dục chất lượng cao , Trường Đại học Cần Thơ tập trung vào công tác đào tạo , nghiên cứu khoa học ,

chuyển giao công nghệ và hợp tác quốc tế, hướng tới sự phát triển kinh tế xã hội của vùng Đồng bằng Sông Cửu Long và cả nước.”

- Trích dẫn phát biểu về Tầm nhìn: “Tầm nhìn chiến lược của trường Đại học Cần Thơ là đến năm 2020 không những trở thành trường đại học đạt chất lượng tốt nhất ở Việt Nam mà còn được công nhận là trường hàng đầu khu vực Đông Nam Á về giáo dục, nghiên cứu và phát triển.”

- Trích dẫn phát biểu về Giá trị cốt lõi.

- **Viết Sứ mạng, Tầm nhìn và Giá trị cốt lõi của Khoa/Bộ môn:**

- Trích dẫn phát biểu về Sứ mạng;
- Trích dẫn phát biểu về Tầm nhìn;
- Trích dẫn phát biểu về Giá trị cốt lõi;
- Chương trình đào tạo có được xây dựng và vận hành theo Sứ mạng và Tầm nhìn của trường hoặc Khoa/Bộ môn?

3.2. Hướng dẫn viết phần mô tả

Trong nội dung của mỗi tiêu chí, các từ được in đậm là các từ khóa quan trọng, cần được tập trung mô tả trong báo cáo TĐG.

- **Tiêu chuẩn 1. Các kết quả học tập mong đợi (KQHTMD)**

+ **Tiêu chí 1.1 Chương trình có KQHTMD được trình bày rõ ràng và thể hiện trong CTĐT.**

- Nêu rõ ràng, cụ thể các KQHTMD của chương trình (gạch đầu dòng cho mỗi KQHTMD);
- Nguyên tắc phân loại mục tiêu giáo dục nào được áp dụng cho việc xây dựng KQHTMD? (Vd: Nguyên tắc Bloom)
- KQHTMD được phổ biến cho ai? Thông qua phương tiện nào? Phổ biến như thế nào?
- KQHTMD có phản ánh Tầm nhìn và Sứ mạng của nhà trường? Phản ánh như thế nào?

+ **Tiêu chí 1.2 Chương trình đẩy mạnh việc học cách học và học tập suốt đời**

- Nền tảng triết lý giáo dục để xây dựng chương trình đào tạo?
- Các kỹ năng học tập suốt đời (Life-long learning skills) được giảng dạy như thế nào? Kỹ năng nào được đẩy mạnh?
- Vấn đề học tập suốt đời đối với người tốt nghiệp có được quan tâm?

+ **Tiêu chí 1.3 KQHTMD bao gồm cả kiến thức và kỹ năng đại cương lẫn kiến thức và kỹ năng chuyên ngành**

- Tất cả các kỹ năng, kiến thức, thái độ sinh viên cần đạt được... có được thể hiện qua KQHTMD? (liên quan đến tiêu chuẩn 3)
- Hoạt động dạy, học, đánh giá được thực hiện như thế nào để giúp đạt được KQHTMD? (liên quan đến tiêu chuẩn 4 và 5)

+ **Tiêu chí 1.4 KQHTMD phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan.**

- Ai liên quan đến việc xây dựng và điều chỉnh KQHTMD?
- Thị trường lao động có đưa ra yêu cầu đối với sinh viên tốt nghiệp không?

- Việc viết và điều chỉnh KQHTMD có sự đóng góp của các bên liên quan hay không?
- Việc thu thập ý và sử dụng ý kiến phản hồi từ các bên liên quan vào việc xây dựng và điều chỉnh KQHTMD được thực hiện như thế nào? (liên quan đến tiêu chuẩn 13)
- Chương trình được điều chỉnh ra sao để phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan?
- Chu kỳ cập nhật và điều chỉnh KQHTMD?
- **Tiêu chuẩn 2. Quy cách chương trình đào tạo**
- + **Tiêu chí 2.1 Trường đại học có sử dụng Quy cách CTĐT**
 - Chương trình có bản Quy cách CTĐT không? Tại sao phải sử dụng Quy cách CTĐT?
- + **Tiêu chí 2.2 Quy cách CTĐT nêu rõ KQHTMD và cách thức đạt được KQHTMD.**
 - Các nội dung của Quy cách CTĐT có cung cấp đủ các thông tin cần thiết? Quy cách CTĐT có các thông tin AUN yêu cầu không?
 - Cách thức đạt được KQHTMD có được trình bày trong Quy cách CTĐT?
- + **Tiêu chí 2.3 Quy cách CTĐT cung cấp nhiều thông tin, được phổ biến và có sẵn cho các bên liên quan.**
 - Quy cách CTĐT được công bố như thế nào? Có sẵn? Dễ dàng truy cập?
 - Việc đánh giá và cập nhật Quy cách CTĐT được thực hiện như thế nào?
 - Quy cách CTĐT có được dịch sang tiếng Anh?
- **Tiêu chuẩn 3. Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo**
- + **Tiêu chí 3.1 Nội dung chương trình có sự cân đối tốt giữa kiến thức, kỹ năng đại cương và chuyên ngành**
 - Nội dung chương trình được thiết kế dựa trên cơ sở nào?
 - CTĐT được thiết kế dựa vào cấu trúc chương trình của Bộ, ngoài ra khoa có tham khảo cấu trúc chương trình của trường (trong hoặc ngoài nước) nào không?
 - Các khối kiến thức được phân bố như thế nào? Có cân đối và hiệu quả không?
- + **Tiêu chí 3.2 Nội dung chương trình phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của trường**
 - Nội dung chương trình có phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của trường không? Phản ánh như thế nào? CTĐT có điểm gì nổi bật nhằm đạt được sứ mạng và tầm nhìn (của trường, khoa, bộ môn)?
- + **Tiêu chí 3.3 Sự góp phần đạt được KQHTMD của từng học phần được thể hiện rõ**
 - KQHTMD của từng học phần góp phần đạt được KQHTMD của chương trình như thế nào? Cho ví dụ và phân tích?
 - Bảng đối chiếu mối quan hệ giữa các học phần và KQHTMD (Skill matrix)
- + **Tiêu chí 3.4 Cấu trúc CTĐT được thiết kế sao cho nội dung các học phần có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau.**

- Cấu trúc chương trình được thiết kế dựa trên cơ sở nào?
 - Các (nhóm) học phần nào có sự kết hợp hoặc củng cố cho (nhóm) học phần nào?
 - Mỗi liên hệ giữa các học phần bắt buộc và tự chọn có hợp lý không?
 - Vẽ sơ đồ tuyến môn học.
- + **Tiêu chí 3.5 Chương trình thể hiện *chiều rộng và chiều sâu***
- Chương trình thể hiện chiều rộng và chiều sâu như thế nào? Điều này mang lại những thuận lợi gì?
 - Độ khó của các học phần có tăng lên theo thời gian không?
- + **Tiêu chí 3.6 Chương trình thể hiện rõ học phần *cơ bản*, học phần *cơ sở ngành*, học phần *chuyên ngành* và tiểu luận hoặc luận văn tốt nghiệp**
- Chương trình có thể hiện rõ các nhóm học phần?
 - Dùng sơ đồ (có thể dùng sơ đồ hình kim tự tháp hoặc Lưu đồ - Flow chart) thể hiện lộ trình, sự phân bố các nhóm học phần.
 - Sự phân bố như vậy có hợp lý không?
- + **Tiêu chí 3.7 Nội dung chương trình *được cập nhật***
- Cấu trúc và nội dung chương trình có thay đổi trong thời gian gần đây không? Tại sao?
 - Chu kỳ cập nhật CTĐT là bao lâu? Có văn bản nào quy định? Ai tham gia vào việc điều chỉnh, cập nhật? Các biên bản có được lập và lưu lại?
 - Có văn bản nào hướng dẫn hoặc quy định việc thiết kế, cập nhật, phê duyệt CTĐT?
 - Có thực hiện đối sánh khi thiết kế và phát triển CTĐT?
- **Tiêu chuẩn 4. Chiến lược giảng dạy và học tập**
- + **Tiêu chí 4.1 Khoa có chiến lược giảng dạy và học tập *rõ ràng***
- Khoa có ban hành chiến lược giảng dạy và học tập? Dựa trên triết lý (philosophy) nào?
 - Chiến lược dạy và học biểu thị thông qua các hoạt động giảng dạy, học tập, đánh giá như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 5)
 - Nêu cụ thể: các phương pháp, chiến lược giảng dạy học tập đó là gì? Lấy ví dụ cho một học phần điển hình nào đó, hoặc mô tả việc thực hiện.
 - Các giảng viên có cùng sử dụng rộng rãi các phương pháp giảng dạy đó không? Các chiến lược này có phù hợp không? Được đánh giá ra sao?
 - Giảng viên được tập huấn về phương pháp và chiến lược giảng dạy nào? Tập huấn như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 6 và 12)
 - Khoa có tăng cường sự đa dạng của môi trường học tập không, kể cả việc trao đổi chương trình?
 - Chiến lược giảng dạy có được đánh giá tính hiệu quả? Việc làm nào đã được tiến hành để cải thiện chiến lược giảng dạy cho phù hợp với xu thế? (liên quan đến tiêu chuẩn 11)

- + **Tiêu chí 4.2 Chiến lược giảng dạy và học tập *giúp sinh viên có khả năng* hiểu được và vận dụng được kiến thức**
 - Sinh viên hiểu được và vận dụng được kiến thức như thế nào? Thông qua hoạt động gì?
 - Công nghệ được sử dụng để hỗ trợ giảng dạy như thế nào?
 - Mối liên hệ giữa “học” và “hành” của các học phần?
- + **Tiêu chí 4.3 Chiến lược giảng dạy và học tập *hướng về sinh viên* và kích thích việc học có chất lượng**
 - Chiến lược giảng dạy và học tập kích thích việc học có chất lượng như thế nào?
 - Vai trò của thực tập, thực tế? Khối lượng tín chỉ dành cho thực tập, thực tế? Sinh viên được hướng dẫn và đánh giá ra sao?
- + **Tiêu chí 4.4 Chương trình giảng dạy *kích thích* sinh viên học tập chủ động và *hỗ trợ* cho việc học cách học**
 - Chiến lược giảng dạy và học tập kích thích việc học chủ động như thế nào?
 - CTĐT thúc đẩy sự đầu tư của sinh viên vào việc học ở mức độ nào?
 - Sinh viên có thường thực hiện các hoạt động nghiên cứu không?
- **Tiêu chuẩn 5. Kiểm tra đánh giá sinh viên**
- + **Tiêu chí 5.1 Đánh giá sinh viên bao gồm *kiểm tra đầu vào, kiểm tra quá trình học tập* của sinh viên và *kiểm tra cuối khóa*.**
 - Sinh viên có được đánh giá đầu vào, trong quá trình đào tạo và đầu ra? Thực hiện các khâu đó như thế nào?
 - Sinh viên được thu nhận như thế nào? Các quy định, hình thức, phương pháp, thời gian, phổ biến thông tin, thông báo kết quả... đánh giá trong quá trình học tập? Đánh giá luận văn tốt nghiệp được thực hiện như thế nào? Quy định cho sinh viên tốt nghiệp?
 - Việc hướng dẫn sinh viên đối với việc thi cử được thực hiện như thế nào?
 - Sinh viên được biết kết quả thi học phần bằng cách nào?
 - Quy trình khiếu nại kết quả thi được thực hiện như thế nào?
- + **Tiêu chí 5.2 Đánh giá *dựa trên các tiêu chí***
 - Các tiêu chí đánh giá như thế nào (assessment criteria/rubric)? Nêu ví dụ ở một học phần nào đó (tiêu chí để xác định giỏi, khá...). Các tiêu chí này thể hiện việc đạt được KQHTMD của chương trình? (liên quan đến tiêu chuẩn 1)
 - Tiêu chí đậu/rớt có rõ ràng không?
 - Ý nghĩa của điểm A B C D F (xuất sắc, giỏi, khá, trung bình ...; đậu/rớt);
- + **Tiêu chí 5.3 Đánh giá sinh viên *sử dụng nhiều phương pháp***
 - Các phương pháp được áp dụng đánh giá có đa dạng? Các phương pháp đó là gì (thi nói, trắc nghiệm, tự luận, tiểu luận...)? Phương pháp nào thường được áp dụng?
 - Các quy định cụ thể đối với từng hình thức đánh giá là gì?

- + **Tiêu chí 5.4 Đánh giá *phản ánh KQHTMD* và *nội dung* chương trình**
 - Việc đánh giá phản ánh KQHTMD và nội dung chương trình như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 1 và 4);
 - (VD: các bài báo cáo, thuyết trình giúp sinh viên củng cố khả năng giao tiếp, trình bày trước công chúng, khả năng làm việc nhóm hoặc độc lập... nếu như các kỹ năng đó là một trong những KQHTMD của chương trình)
- + **Tiêu chí 5.5 Các tiêu chí để đánh giá *chính xác* và *được phổ biến rộng rãi***
 - Việc đánh giá có dựa trên các tiêu chí? Tính chính xác và công bằng của các tiêu chí đánh giá được đảm bảo bằng cách nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 11)
 - Giảng viên công bố hình thức, yêu cầu và tiêu chí đánh giá cho sinh viên theo quy định khi nào và như thế nào?
- + **Tiêu chí 5.6 Việc sắp xếp đánh giá *bao phủ mục tiêu chương trình* giảng dạy.**
 - Việc thi cử có bao trùm nội dung và mục tiêu của từng học phần hoặc của toàn chương trình? Mức độ bao phủ?
- + **Tiêu chí 5.7 Tiêu chuẩn được áp dụng trong đánh giá phải *rõ ràng* và *phù hợp***
 - Các quy định về kiểm tra có rõ ràng không?
 - Các học phần có khung/thang điểm đánh giá?
 - Có bất cứ than phiền nào của sinh viên về các tiêu chuẩn áp dụng trong đánh giá không?

- **Tiêu chuẩn 6. Chất lượng đội ngũ giảng viên**

Khi mô tả tiêu chuẩn này cần lưu ý rằng giảng viên là các giảng viên tham gia giảng dạy chương trình, bao gồm giảng viên của khoa và giảng viên của các khoa/đơn vị khác trong toàn trường và các giảng viên mời giảng ngoài trường.

- + **Tiêu chí 6.1 Giảng viên phải có *khả năng* đáp ứng nhiệm vụ của họ**
 - Vai trò, trách nhiệm, phẩm chất của giảng viên?
Tập trung mô tả các nội dung như sau:
 - Giảng viên phải có khả năng thiết kế được một chương trình giảng dạy và học tập chặt chẽ, đồng thời thực hiện được chương trình này;
 - Giảng viên phải có khả năng áp dụng nhiều phương pháp dạy và học, và chọn lựa phương pháp thích hợp nhất để đạt được KQHTMD;
 - Giảng viên phải có khả năng sử dụng và phát triển nhiều loại phương tiện truyền thông trong dạy học;
 - Giảng viên phải có khả năng chọn lọc và sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để đánh giá việc học của sinh viên phù hợp với những KQHT dự kiến;
 - Giảng viên phải tự giám sát và đánh giá việc giảng dạy cũng như chương trình giảng dạy của chính mình;
 - Giảng viên phải cân nhắc kỹ về các hoạt động giảng dạy của chính mình;
 - Lập bảng thống kê số lượng giảng viên;
- + **Tiêu chí 6.2 Giảng viên có *đủ số lượng* và khả năng để thực hiện chương trình giảng dạy**

- Số lượng giảng viên hiện tại?
- Có đủ số lượng giảng viên để thực hiện CTĐT phù hợp với yêu cầu, xét theo các yêu cầu tổng hợp cả về bằng cấp, kinh nghiệm, khả năng, tuổi tác, v.v...
- Số lượng giảng viên trong quá khứ là bao nhiêu? Dự đoán trong tương lai là bao nhiêu? Có đáp ứng được cho số lượng sinh viên không?
- Tỷ lệ giảng viên/sinh viên? So sánh tỷ lệ này với các ngành khác hoặc trường khác?
- + **Tiêu chí 6.3 Tuyển dụng và thăng tiến dựa trên công lao học thuật**
 - Giảng viên được tuyển chọn, thăng tiến như thế nào?
 - Việc tuyển chọn và nâng bậc cho giảng viên dựa trên các tiêu chuẩn về năng lực như giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ.
- + **Tiêu chí 6.4 Vai trò và mối quan hệ giữa các cán bộ được xác định rõ và được hiểu rõ**
 - Vai trò và mối quan hệ của các thành viên trong đội ngũ cán bộ được xác định và được mọi người hiểu rõ.
- + **Tiêu chí 6.5 Các nhiệm vụ được xác định phù hợp với bằng cấp, kinh nghiệm và kỹ năng**
 - Việc phân công nhiệm vụ dựa trên cơ sở bằng cấp, kinh nghiệm và khả năng phù hợp của cán bộ.
- + **Tiêu chí 6.6 Khối lượng công việc và cơ chế khen thưởng được thiết kế nhằm hỗ trợ cho chất lượng dạy và học.**
 - Việc quản lý thời gian và cơ chế khen thưởng nhằm đến mục tiêu thúc đẩy chất lượng giảng dạy và học tập.
 - Quy chế quản lý chuyên môn của CBGD
 - Khối lượng công tác chuyên môn
- + **Tiêu chí 6.7 Trách nhiệm của cán bộ được quy định hợp lý**
 - Mọi cán bộ đều có trách nhiệm giải trình với Chủ sở hữu của nhà trường thông qua Hiệu trưởng và các đối tượng có liên quan, có lưu ý đến quyền tự do về học thuật của các giảng viên.
- + **Tiêu chí 6.8 Có dự liệu cho việc thẩm định, tư vấn và bổ trí lại**
 - Nhu cầu đào tạo cho giảng viên? (liên quan tới tiêu chuẩn 12)
 - Việc chỉ định, sắp xếp lại nhân sự được thực hiện như thế nào? Có sự chuẩn bị dự phòng đối với những vấn đề như thẩm định, tư vấn, và sắp xếp lại nhân sự?
- + **Tiêu chí 6.9 Thôi việc, nghỉ hưu và phúc lợi xã hội được lập kế hoạch và thực hiện tốt**
 - Các vấn đề về thôi việc, nghỉ hưu được thực hiện như thế nào?
 - Những quyết định về nhân sự như cho thôi việc, nghỉ hưu, và các phúc lợi xã hội đều được lên kế hoạch sẵn và thực hiện tốt.
- + **Tiêu chí 6.10 Có hệ thống đánh giá, khen thưởng hợp lý**
 - Việc khen thưởng giảng viên được thực hiện như thế nào khi có thành tích trong giảng dạy, nghiên cứu...?

- Việc đánh giá cán bộ được thực hiện thường xuyên dựa trên một kế hoạch xây dựng từ trước và sử dụng những biện pháp công bằng và khách quan trên tinh thần hướng đến sự cải thiện.

- **Tiêu chuẩn 7. Chất lượng đội ngũ hỗ trợ**

Khi mô tả tiêu chuẩn này cần lưu ý đến các nội dung sau: Cán bộ hỗ trợ cũng bao gồm cả lực lượng tại các thư viện, phòng thí nghiệm, phòng máy tính... của trường, nơi sinh viên có thể sử dụng. Mô tả các ý sau trong tất cả các tiêu chí:

- Số lượng, bằng cấp, kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ hỗ trợ.
 - Cán bộ hỗ trợ được tuyển chọn, chỉ định, thăng tiến, đánh giá, khen thưởng như thế nào?
 - Nhu cầu đào tạo của cán bộ hỗ trợ?
 - Kế hoạch phát triển và đào tạo cán bộ trong hiện tại và tương lai?
- + **Tiêu chí 7.1 *Cán bộ thư viện có đủ số lượng và năng lực***
- Đội ngũ cán bộ thư viện:
 - Mô tả lực lượng cán bộ của Trung tâm học liệu
 - Cán bộ thư viện của Khoa
 - Đề cập đến cán bộ thư viện của các khoa khác liên quan mà sinh viên có thể sử dụng.
- + **Tiêu chí 7.2 *Cán bộ phòng thí nghiệm có đủ số lượng và năng lực***
- Đội ngũ cán bộ phòng thí nghiệm:
 - Mô tả lực lượng cán bộ phòng thí nghiệm của Khoa có phục vụ cho CTĐT (liệt kê hết cán bộ phòng thí nghiệm)
 - Cán bộ phòng thí nghiệm của các khoa khác tham gia giảng dạy cho CTĐT
- + **Tiêu chí 7.3 *Cán bộ phòng máy tính có đủ số lượng và năng lực***
- Đội ngũ cán bộ phòng máy tính:
 - Mô tả lực lượng cán bộ các phòng máy tính công của trường.
 - Cán bộ phòng máy tính của Khoa
 - Hệ thống wifi của Trường phục vụ cho sinh viên
- + **Tiêu chí 7.4 *Cán bộ hỗ trợ (công tác) sinh viên có đủ số lượng và năng lực***
- Đội ngũ nhân viên hành chính:
 - Mô tả lực lượng cán bộ của các phòng ban phục vụ cho sinh viên: Công tác sinh viên, Kế hoạch tổng hợp, Đào tạo, Thư viện...
 - Cán bộ văn phòng Khoa
 - Đoàn Thanh niên Trường, Khoa
 - 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?

- **Tiêu chuẩn 8. Chất lượng sinh viên**

+**Tiêu chí 8.1 *Chính sách cho sinh viên đầu vào rõ ràng***

- Trường áp dụng chính sách nào đối với sinh viên đầu vào?

- Số lượng sinh viên mới tuyển của chương trình phát triển ra sao (trong 5 năm)? Có gì đáng lo ngại? Hướng phát triển trong tương lai?
- Để nâng cao chất lượng và đảm bảo số lượng của sinh viên đầu vào, Khoa có những biện pháp gì? Các viện pháp này hiệu quả ra sao?
- Nguồn sinh viên đầu vào chủ yếu đến từ đâu?
- + **Tiêu chí 8.2 Quy trình thu nhận sinh viên hợp lý**
 - Quy trình thu nhận sinh viên được thực hiện như thế nào? Các tiêu chuẩn cơ bản để thu nhận sinh viên là gì? Có phù hợp?
 - Có những yêu cầu gì đối với sinh viên đầu vào? Việc tuyển chọn diễn ra như thế nào?
- + **Tiêu chí 8.3 Khối lượng học tập thật sự khớp với khối lượng được tính toán**
 - Việc áp dụng hệ thống tín chỉ được thực hiện như thế nào? Sinh viên trung bình học bao nhiêu tín chỉ trong một học kỳ (tối đa và tối thiểu)?
 - Khối lượng thực tế có trùng với khối lượng học tập theo yêu cầu của chương trình không?
 - Kế hoạch giảng dạy và học tập được quy định ra sao? Làm cách nào để đảm bảo khối lượng học tập được đảm bảo?
 - Một sinh viên có học lực trung bình có thể hoàn tất CTĐT trong khoảng thời gian dự kiến không? Có sự phụ đạo hoặc đào tạo tăng cường đối với các sinh viên yếu kém hơn?
- **Tiêu chuẩn 9. Hỗ trợ và tư vấn sinh viên**
- + **Tiêu chí 9.1 Hệ thống ghi nhận quá trình học tập của sinh viên thích hợp**
 - Khoa/Trường có hệ thống để theo dõi quá trình học tập của sinh viên? Các dữ liệu của hệ thống được sử dụng như thế nào? Tính hiệu quả ra sao?
 - Hệ thống này có chỉ ra được các vấn đề sinh viên cần chú trọng hay không? Có các biện pháp gì được thực hiện sau đó (cảnh báo, phụ đạo, ngăn ngừa...)?
 - Tương tự, Khoa/Trường có hệ thống theo dõi sinh viên tốt nghiệp?
- + **Tiêu chí 9.2 Sinh viên nhận được sự tư vấn học tập, hỗ trợ và phản hồi đầy đủ về việc học của họ**
 - Sự hỗ trợ của cán bộ văn phòng, cán bộ thư viện, giảng viên trong việc cung cấp thông tin và hướng dẫn sinh viên cũng như khuyến khích sinh viên tham gia vào các hoạt động của Khoa, Trường?
 - Sinh viên được cung cấp thông tin về các điều kiện và thiết bị học tập như thế nào?
 - Kết quả học tập của sinh viên được thông báo như thế nào?
 - Việc hướng dẫn sinh viên năm nhất và sinh viên năm cuối có được chú trọng hay không?
 - Khoa có sự hỗ trợ, tư vấn nào cho sinh viên trong quá trình thực hiện đồ án, luận văn tốt nghiệp? Sinh viên gặp khó khăn sẽ được giúp đỡ ra sao trong quá trình thực hiện đồ án, luận văn, thực tập?
- + **Tiêu chí 9.3 Hoạt động cổ vũ cho sinh viên là thỏa đáng**

- Sinh viên có thể nhận được sự tư vấn, cố vấn từ đâu?
 - Cố vấn học tập đóng vai trò hỗ trợ sinh viên như thế nào? Việc chỉ định cố vấn học tập được thực hiện như thế nào? Trung bình 1 CVHT phụ trách bao nhiêu sinh viên?
 - Sinh viên được cố vấn ra sao về những vấn đề như lựa chọn học phần, lập kế hoạch học tập, thay đổi học phần?
- + **Tiêu chí 9.4 Môi trường tâm lý, vật chất và xã hội** cho sinh viên là thỏa đáng
- Ký túc xá;
 - Sinh viên có được cung cấp thông tin về triển vọng nghề nghiệp hay không? Sinh viên có được tạo điều kiện để làm quen với thị trường lao động hay không?
 - Bổ sung mô tả một vài hoạt động cụ thể mà Khoa, đơn vị tổ chức (định kỳ, không định kỳ) nhằm hỗ trợ và phát triển đời sống tinh thần, vật chất, xã hội cho sinh viên (hội họp đầu năm, hội thảo phương pháp học tập giảng dạy, ngày hội việc làm, các loại học bổng, các đoàn hội, các phong trào...)
 - Các vấn đề về tâm lý của sinh viên có được quan tâm? Có hoạt động nào nổi bật? (tư vấn, bệnh tâm thần, stress...)
- **Tiêu chuẩn 10. Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng**
- Khi mô tả tiêu chuẩn này, cần hiểu rằng cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng bao gồm các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng trong toàn trường, liên quan đến CTĐT, chứ không phải chỉ riêng trang thiết bị của đơn vị;
- + **Tiêu chí 10.1 Thiết bị giảng dạy (hội trường, phòng học) thích hợp**
- Mô tả các hội trường, phòng học phục vụ cho CTĐT của Trường và Khoa.
 - Các phỹong tiện dạy học (máy chiếu, máy tính, thiết bị nghe nhìn...)
 - Kinh phí đầu tư cho cơ sở vật chất và trang thiết bị có đáp ứng được nhu cầu không?
- + **Tiêu chí 10.2 Tài nguyên thư viện đầy đủ và cập nhật**
- Mô tả nguồn lực của Trường và của Khoa, các khoa khác liên quan (có đủ thiết bị, tài liệu...)
 - Việc sử dụng thư viện có thuận lợi không?
- + **Tiêu chí 10.3 Thiết bị phòng thí nghiệm đầy đủ và cập nhật**
- Mô tả các phòng thí nghiệm phục vụ CTĐT của Khoa và các khoa liên quan (có đủ thiết bị, có cán bộ hỗ trợ phòng thí nghiệm không?)
- + **Tiêu chí 10.4 Máy tính đầy đủ và được cập nhật, nâng cấp.**
- Mô tả nguồn lực của Trường và của Khoa.
- + **Tiêu chí 10.5 Tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh môi trường đạt yêu cầu của địa phương về tất cả các mặt**
- Khoa có trang bị đầy đủ hệ thống cảnh báo phòng chống tai nạn, nội quy về an toàn và vệ sinh môi trường?
 - Cán bộ, sinh viên có được huấn luyện về các tình huống khẩn cấp (cháy, nổ, thiên tai...)
 - Các thiết bị bảo hộ cá nhân có được trang bị đầy đủ cho sinh viên và cán bộ?

- Các dụng cụ chống cháy, sơ cấp cứu được bố trí và bảo trì như thế nào?
- **Tiêu chuẩn 11. Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập**
- + **Tiêu chí 11.1 CTĐT được thiết kế dựa trên sự tổng hợp của tất cả các giảng viên có liên quan.**
 - Quy trình thiết kế CTĐT được thực hiện như thế nào? Có quy định? Ai chịu trách nhiệm thiết kế?
 - Ai tham gia vào việc thiết kế CTĐT? Vai trò của cán bộ, giảng viên trong việc thiết kế CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.2 Sinh viên có tham gia vào việc thiết kế và điều chỉnh chương trình**
 - Sinh viên tham gia vào việc thiết kế, và điều chỉnh CTĐT bằng cách nào?
 - Sinh viên có biết được vai trò của mình trong việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.3 Thị trường lao động có ảnh hưởng đến việc thiết kế chương trình**
 - Thị trường lao động (các nhà tuyển dụng) tham gia vào việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT bằng cách nào?
 - Họ có biết được vai trò của mình trong việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.4 Chương trình giảng dạy được đánh giá thường xuyên**
 - Việc đổi mới và thẩm định CTĐT được thực hiện như thế nào? Ai chịu trách nhiệm thực hiện? Chu kỳ thực hiện? Các lần thực hiện vừa qua? Có các cải tiến gì?
 - Việc thiết kế chương trình có dựa trên việc so sánh với chương trình của các trường khác không? Có được các trường khác (hoặc nước khác) thừa nhận?
- + **Tiêu chí 11.5 Các học phần và CTĐT nhận được sự đánh giá có hệ thống của sinh viên**
 - Sinh viên đánh giá các học phần như thế nào? Việc thực hiện có hệ thống hay không? Kết quả đánh giá được công bố? Ai quản lý công tác này?
- + **Tiêu chí 11.6 Phản hồi của sinh viên được sử dụng cho việc cải tiến CTĐT**
 - Kết quả đánh giá của sinh viên đối với các lớp học phần được sử dụng như thế nào? Việc cải tiến được quản lý ra sao?
 - Phản hồi của các bên liên quan được sử dụng như thế nào?
- + **Tiêu chí 11.7 Đảm bảo chất lượng và liên tục cải tiến hoạt động giảng dạy và học tập, phương pháp đánh giá và hoạt động đánh giá.**
 - Trường/Khoa có Ban/Hội đồng/bộ phận phụ trách đảm bảo chất lượng bên trong? Vai trò của bộ phận này là gì?
 - Khoa có Ban/Hội đồng để xây dựng CTĐT không? Vai trò của bộ phận này là gì?
 - Khoa có Ban/Hội đồng phụ trách thi cử hay không? Vai trò của bộ phận này là gì? Hoạt động ra sao?
 - Hoạt động dạy, học, thi cử được đảm bảo chất lượng như thế nào? Đề thi được ai phê duyệt? Đề thi có đảm bảo tính công bằng, độ chính xác, độ giá trị?

- **Tiêu chuẩn 12. Hoạt động phát triển cán bộ**

Có thể mô tả về hoạt động phát triển đội ngũ cán bộ do đơn vị thực hiện và trường thực hiện.

+ **Tiêu chí 12.1 Có kế hoạch rõ ràng về nhu cầu đào tạo và phát triển cán bộ, đối với cả cán bộ hỗ trợ và cán bộ giảng dạy**

- Ai là người chịu trách nhiệm về các hoạt động phát triển đội ngũ cán bộ (cả giảng viên và cán bộ hỗ trợ)?
- Kế hoạch và quy trình phát triển và đào tạo như thế nào? Nhu cầu đào tạo được nhận biết bằng cách nào?
- Kế hoạch phát triển và đào tạo có phản ánh Tầm nhìn và Sứ mạng của Trường và Khoa hay không?
- Trường có hệ thống nào để phát triển các khả năng kỹ thuật và chiến lược cho cán bộ hỗ trợ?

+ **Tiêu chí 12.2 Hoạt động phát triển cán bộ tương xứng với nhu cầu**

- Số lượng giờ và địa điểm đào tạo cho cán bộ giảng dạy và cán bộ hỗ trợ trong 1 năm?
- Phần trăm ngân sách chi cho hoạt động phát triển đội ngũ cán bộ?

- **Tiêu chuẩn 13. Ý kiến phản hồi từ các bên liên quan**

Khi viết tiêu chuẩn này nên minh họa bằng sơ đồ, thể hiện việc khảo sát các bên liên quan. Cần mô tả đủ các ý:

- Quy trình thực hiện khảo sát? Sự thường xuyên? Tỉ lệ phản hồi? Cỡ mẫu? Các hành động nhằm cải thiện tỉ lệ phản hồi?
- Các kết quả khảo sát được dùng vào việc cải tiến như thế nào?

+ **Tiêu chí 13.1 Thị trường lao động (nhà tuyển dụng) có phản hồi cho nhà trường.**

- Trường/Khoa khảo sát thị trường lao động bằng cách nào?
- Phân tích số liệu khảo sát

+ **Tiêu chí 13.2 Cựu sinh viên và sinh viên có phản hồi cho nhà trường.**

- Trường/Khoa khảo sát cựu sinh viên/sinh viên bằng cách nào? Khoa có giữ liên lạc với cựu sinh viên? Khoa có hội cựu sinh viên?
- Phân tích số liệu khảo sát

+ **Tiêu chí 13.3 Cán bộ, giảng viên có phản hồi cho nhà trường.**

- Trường/Khoa khảo sát cán bộ, giảng viên bằng cách nào?
- Phân tích số liệu khảo sát

- **Tiêu chuẩn 14. Đầu ra**

Trong tiêu chuẩn này cần cung cấp các số liệu trong 5 năm vừa qua đối với các nội dung cần cung cấp số liệu. Nói rõ nguồn cung cấp số liệu và phải giải thích các số liệu.

+ **Tiêu chí 14.1 Tỉ lệ thi đậu là thỏa đáng và tỉ lệ thôi học là chấp nhận được**

- Cung cấp thông tin về tỉ lệ tốt nghiệp/bỏ học. Phân tích tỉ lệ tốt nghiệp/bỏ học.

- Có điểm gì nổi bật/kém hơn so với các ngành khác/trường khác?
- Khoa nhận xét gì về tỉ lệ tốt nghiệp và bỏ học hiện nay? Có giải pháp gì để cải thiện? Sinh viên bỏ học thường đi đâu?
- + **Tiêu chí 14.2 Thời gian tốt nghiệp trung bình là thỏa đáng**
 - Thời gian tốt nghiệp trung bình của sinh viên là bao lâu? Có những vấn đề nào tác động đến thời gian tốt nghiệp?
 - Khoa có biện pháp nào để khuyến khích sinh viên hoàn tất khóa học và rút ngắn thời gian tốt nghiệp? Các biện pháp đó có hiệu quả không?
 - Chất lượng sinh viên tốt nghiệp có đáp ứng nhu cầu đào tạo không? Kết quả đạt được có như mong đợi không? Mức độ như thế nào?
- + **Tiêu chí 14.3 Tình hình có việc làm của sinh viên tốt nghiệp là thỏa đáng**
 - Khoa có khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp (có việc làm hoặc chưa có việc làm trong 6 tháng, trong 1 năm, hoặc 2 năm sau khi tốt nghiệp – số liệu trong 5 năm trở lại)?
 - Phân tích tình hình có việc làm? Nhu cầu của thị trường lao động?
 - Đối sánh với sinh viên tốt nghiệp của các trường khác cùng ngành (về tình hình có việc làm, chức vụ trong công việc, mức lương...)
 - Các nhà tuyển dụng có nhận xét gì về sinh viên tốt nghiệp của chương trình?
- + **Tiêu chí 14.4 Cấp độ của các hoạt động nghiên cứu của cán bộ giảng dạy và sinh viên là thỏa đáng**
 - Năng lực và hoạt động nghiên cứu của sinh viên và cán bộ/ giảng viên?
 - Các chính sách của trường và khoa đối với hoạt động nghiên cứu của sinh viên và cán bộ/giảng viên?
 - Nguồn tài chính cung cấp cho các hoạt động nghiên cứu của sinh viên và cán bộ/giảng viên?
 - Các kết quả nghiên cứu? (công trình, bài báo...)
 - So sánh các hoạt động nghiên cứu với các trường khác?
 - Khoa có biện pháp gì để nâng cao năng lực nghiên cứu và phát triển các hoạt động nghiên cứu đối với cán bộ, giảng viên và sinh viên cả về số lượng lẫn chất lượng?
- **Tiêu chuẩn 15. Sự hài lòng của các bên liên quan**

Khi viết tiêu chuẩn này cần chú ý đến **kết quả** thực hiện; từ kết quả đó, sự hài lòng của các bên liên quan được thể hiện như thế nào. Không cần mô tả về quy trình thực hiện khảo sát vì đã được mô tả ở tiêu chuẩn 13.

 - + **Tiêu chí 15.1 Phản hồi từ sinh viên**
 - Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên thu được qua khảo sát.
 - Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?
 - + **Tiêu chí 15.2 Phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp**
 - Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên tốt nghiệp thu được qua khảo sát.
 - Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?
 - + **Tiêu chí 15.3 Phản hồi từ cựu sinh viên**

- Phân tích mức độ hài lòng của cựu sinh viên thu được qua khảo sát.
 - Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?
- + **Tiêu chí 15.4 Phản hồi từ thị trường lao động**
- Phân tích mức độ hài lòng của thị trường lao động (nhà tuyển dụng) thu được qua khảo sát đối với CTĐT và sinh viên tốt nghiệp? So sánh với các trường khác?
 - Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?

4. Minh chứng tự đánh giá CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA

4.1. Cách đặt Mã số Minh chứng:

- Quy cách đặt Mã số minh chứng:

Đối với phần I: Giới thiệu	Đối với phần II: Mô tả
Exh.Intro.Số thứ tự minh chứng	Exh.Số tiêu chuẩn.Số thứ tự minh chứng

Giải thích:

- **Exh:** viết tắt của “Exhibit”;
- **Intro:** viết tắt của “Introduction”;
- **Số thứ tự tiêu chuẩn:** có giá trị từ 01 đến 15;
- **Số thứ tự minh chứng:** Số thứ tự của minh chứng trong phần giới Giới thiệu hoặc của tiêu chuẩn, có giá trị liên tục từ 01 đến hết số minh chứng của phần đó (sang tiêu chuẩn mới thì bắt đầu lại từ 01).

Ví dụ:

- Exh.Intro.01: minh chứng số 01 của phần giới thiệu;
- Exh.Intro.17: minh chứng số 17 của phần giới thiệu;
- Exh.02.01: minh chứng số 01 của tiêu chuẩn số 02;
- Exh.16.01: mã minh chứng không hợp lệ.

4.2. Minh chứng có thể sử dụng:

- **Phần Giới thiệu**
 - Brochure giới thiệu Trường , nội dung và nơi công bố Sứ mạng, Tầm nhìn của Trường
 - Nội dung và nơi công bố sứ mạng, tầm nhìn của Khoa, Bộ môn.
 - Các văn bản liên quan.
 - **Phần mô tả**
- + **Tiêu chuẩn 1. Kết quả học tập mong đợi**
- Các văn bản, tài liệu thể hiện KQHTMD của chương trình; Các văn bản quy định về xây dựng/cập nhật kết quả học tập mong đợi.
 - Đề án mở ngành; mục tiêu chương trình;
 - Minh chứng cho việc phổ biến KQHTMD;
 - Brochure giới thiệu chương trình;

- Địa chỉ Website thể hiện thông tin về KQHTMD của Trường/Khoa;
 - Đề cương chi tiết của học phần; mục tiêu học phần;
 - Quy cách CTĐT (program specification);
 - Quy định về giảng dạy và đánh giá học phần;
 - Luận văn tốt nghiệp; bài nghiên cứu của sinh viên;
 - Ma trận kỹ năng (Skill matrix);
 - Chiến lược, phương pháp giảng dạy được phê duyệt áp dụng rộng rãi trong toàn đơn vị;
 - Quy chế 43/2007/QĐ-BGDĐT, quy định về đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ (gọi tắt là quy chế 43 trong tài liệu này);
 - Các biên bản, văn bản, báo cáo thể hiện việc họp đánh giá, điều chỉnh, cập nhật KQHTMD;
 - Phương tiện và kế hoạch làm việc với các bên liên quan;
 - Dữ liệu khảo sát các bên liên quan về việc xây dựng, điều chỉnh CTĐT (hoặc KQHTMD);
 - Hình ảnh, biên bản các hội thảo liên quan đến xây dựng, điều chỉnh CTĐT;
 - Báo cáo kiểm định, đối sánh CTĐT của Trường với các trường khác.
- + **Tiêu chuẩn 2. Quy cách chương trình đào tạo**
- Các văn bản quy định về xây dựng/cập nhật CTĐT, đề cương học phần;
 - Quy cách CTĐT; Quyết định, văn bản liên quan đến việc xây dựng, ban hành Quy cách CTĐT;
 - Đề cương chi tiết học phần; tờ bướm, tờ giới thiệu học phần/CTĐT;
 - Dữ liệu khảo sát các bên liên quan;
 - Ma trận kỹ năng;
 - Ý kiến đóng góp của các bên liên quan;
 - Các CTĐT tiên tiến được tham khảo;
 - Địa chỉ website; văn bản; hình thức phổ biến Quy cách CTĐT;
 - Biên bản họp đánh giá CTĐT;
 - Báo cáo kiểm định, đối sánh.
- + **Tiêu chuẩn 3. Nội dung và cấu trúc chương trình**
- Các văn bản quy định về xây dựng/cập nhật CTĐT, đề cương học phần;
 - Quy cách CTĐT (thể hiện cấu trúc CTĐT); đề cương chi tiết học phần;
 - Quyết định, văn bản liên quan đến việc thực hiện hệ thống tín chỉ. (Quyết định 1411/ĐHCT-ĐT về việc chuyển đổi sang hệ thống tín chỉ);
 - Brochure, tài liệu giới thiệu về CTĐT;
 - Ma trận kỹ năng (skill matrix);
 - Sơ đồ tuyến môn học (curriculum map);
 - Các quy định về việc đăng ký học phần, học phần bắt buộc, học phần tiên quyết;

- Các số liệu, báo cáo thể hiện độ khó của các học phần có sự tăng lên theo thời gian (nếu có);
- Quy định hoặc hướng dẫn về lộ trình học tập của sinh viên;
- Quy định về việc thực hiện luận văn tốt nghiệp;
- Các văn bản, biên bản thể hiện việc cập nhật, phê duyệt chương trình; các phiên bản chương trình được điều chỉnh;
- Ý kiến đóng góp của các bên liên quan
- Các CTĐT tiên tiến được tham khảo Minh chứng thể hiện việc đối sánh CTĐT;
- Thông tư 08/2011/TT-BGDĐT quy định điều kiện, hồ sơ, quy trình mở ngành đào tạo, đình chỉ tuyển sinh, thu hồi quyết định mở ngành đào tạo trình độ đại học, trình độ cao đẳng.

+ Tiêu chuẩn 4. Chiến lược giảng dạy và học tập

- Chiến lược dạy và học của Trường/Khoa/Bộ môn;
- Đề cương chi tiết học phần;
- Văn bản, quy định, biên bản họp, hội thảo liên quan đến chiến lược giảng dạy và học tập và đổi mới PPGD;
- Minh chứng cho việc sinh viên hiểu và vận dụng được kiến thức;
- Mục tiêu của học phần;
- Minh chứng cho việc ứng dụng công nghệ vào giảng dạy.
- Minh chứng cho việc học tập tích cực, chẳng hạn như các dạng bài tập nghiên cứu, đề tài, tham gia thực tập, thực tế...
- Minh chứng cho việc học tập chủ động;
- Vai trò của sinh viên khi học tập trong hệ thống tín chỉ;
- Hệ thống học trực tuyến;
- Công văn 53/TTHL(2006), thông báo về việc tập huấn sử dụng hệ thống e-learning;
- Hoạt động nghiên cứu khoa học (Thông tư số 19/2012/TT-BGDĐT ban hành Quy định về hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên trong các cơ sở giáo dục đại học).

+ Tiêu chuẩn 5. Kiểm tra đánh giá sinh viên

- Văn bản, kế hoạch liên quan đến công tác tuyển sinh (các loại hình đào tạo) của Trường;
- Các văn bản quy định về kiểm tra đánh giá học tập; (Quyết định số 43/QĐ-BGD&ĐT về việc ban hành “**Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ**”; quy chế ban hành kèm theo quyết định; Quy định về công tác học vụ của Trường ĐHCT...);
- Hướng dẫn của giảng viên đối với việc thi cử;
- Hội đồng tuyển sinh, thi cử, bảo vệ luận văn tốt nghiệp;
- Sổ tay giảng viên;
- Đề cương chi tiết học phần;

- Tiêu chí đánh giá (Assessment rubric/criteria)
 - Minh họa về đánh giá trong quá trình học, đồ án, đề tài, bài thi cuối kỳ, ...
 - Quy cách CTĐT;
 - Quy định kiểm tra, thi cử; Quy trình điều chỉnh, khiếu nại kết quả đánh giá;
 - Minh chứng cho việc phổ biến các tiêu chí đánh giá, thi cử;
 - Hệ thống thang điểm, khung điểm;
- + **Tiêu chuẩn 6. Chất lượng đội ngũ giảng viên**
- Văn bản, quy định về tiêu chuẩn của GV (về chuyên môn, bằng cấp, chứng chỉ...); Luật giáo dục;
 - Lý lịch khoa học của giảng viên (tiếng Việt và tiếng Anh); Bằng cấp giảng viên;
 - Công văn cử cán bộ tham gia các khóa tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn...;
 - Tỷ lệ giảng viên/sinh viên; đối sánh tỷ lệ giảng viên/sinh viên;
 - Kế hoạch tuyển dụng, phát triển cán bộ; thông báo tuyển lao động; quy định về tuyển dụng và phân đấu của CBGD;
 - Văn bản cử cán bộ hướng dẫn tập sự;
 - Bảng phân công vai trò và nghĩa vụ của các thành viên trong Bộ môn...;
 - Bảng phân công cán bộ, giảng viên trong học kỳ;
 - Quy chế quản lý chuyên môn của CBGD;
 - Khối lượng công tác chuyên môn;
 - Bảng nhu cầu và kế hoạch đào tạo;
 - Kế hoạch thôi việc, nghỉ hưu;
 - Phiếu đăng ký thi đua viên chức hàng năm;
 - Phiếu đánh giá cán bộ viên chức hàng năm;
- + **Tiêu chuẩn 7. Chất lượng đội ngũ hỗ trợ**
- Danh sách và thông tin về chức năng nhiệm vụ, bằng cấp của cán bộ hỗ trợ; Danh sách cán bộ, chức năng nhiệm vụ của văn phòng khoa; Quy định chức năng, nhiệm vụ và định biên cán bộ văn phòng;
 - Kế hoạch quy hoạch và phát triển cán bộ;
 - Quyết định tuyển dụng; phân công công tác...;
 - Nhu cầu đào tạo cán bộ;
 - Danh sách cán bộ Trung tâm học liệu, kèm theo thông tin về trình độ chuyên môn;
 - Danh sách phân công cán bộ thư viện Khoa;
 - Tiêu chí tuyển dụng cán bộ thư viện;
 - Danh sách cán bộ phòng thí nghiệm của Khoa;
 - Danh sách cán bộ phòng thí nghiệm của các khoa có tham gia giảng dạy trong CTĐT;
 - Danh sách cán bộ phòng máy tính công của Trường;

- Danh sách cán bộ phòng máy tính của Khoa;
 - Danh sách cán bộ, chức năng, nhiệm vụ của các phòng liên quan đến phục vụ sinh viên;
 - Phản hồi của sinh viên về đội ngũ hỗ trợ;
 - Hệ thống các văn bản liên quan đến trách nhiệm, khuyến khích, đánh giá, khen thưởng, điều chuyển, ... đối với đội ngũ hỗ trợ.
- + **Tiêu chuẩn 8. Chất lượng sinh viên**
- Các tiêu chí, chính sách và quy trình tuyển sinh;
 - Xu hướng của sinh viên đầu vào;
 - Văn bản thể hiện việc đảm bảo số lượng và chất lượng của sinh viên đầu vào (nếu có);
 - Văn bản về hệ thống tín chỉ;
 - Khối lượng học tập; kế hoạch học tập;
 - Báo cáo/số liệu về kết quả học tập của sinh viên;
 - Minh chứng cho sự tham gia vào các hoạt động học thuật và phi học thuật, hoạt động ngoại khóa, thi đua...
- + **Tiêu chuẩn 9. Hỗ trợ và tư vấn sinh viên**
- Bộ máy/cơ chế báo cáo và phản hồi về quá trình học tập của sinh viên;
 - Thông tin sinh viên;
 - Hướng dẫn về việc sử dụng trang thiết bị, cơ sở vật chất trong trường, khoa;
 - Hướng dẫn đăng ký học phần;
 - Hướng dẫn sử dụng Trung tâm học liệu;
 - Quy định về nhiệm vụ của cố vấn học tập;
 - Thông báo sinh viên có kết quả học tập kém; Cảnh báo học vụ;
 - Thông báo sinh viên chưa đăng ký học phần;
 - Thư mời phụ huynh, cố vấn học tập;
 - Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên thuộc cấp trường và cấp khoa;
 - Kế hoạch rèn luyện, tư vấn cho sinh viên;
 - Các phong trào thể thao, văn nghệ, thi đua...; hoạt động đoàn, hội...;
 - Các quy định, thông báo về sinh viên nội trú tại ký túc xá;
 - Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên thuộc cấp trường và cấp khoa; hỗ trợ về tài chính cho sinh viên trong quá trình học tập;
 - Công cụ và quy trình thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên;
 - Các thông tin về học bổng; các hoạt động ngoại khóa; tư vấn nghề nghiệp...;
 - Các hội thảo, chương trình rèn luyện dành cho phát triển kỹ năng của sinh viên;
 - Các kênh thu nhận và giải đáp thắc mắc của sinh viên;
- + **Tiêu chuẩn 10. Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng**

- Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng bao gồm các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng trong toàn trường, liên quan đến CTĐT;
 - Danh sách các phòng học phục vụ cho SV của ngành.đào tạo, thiết bị giảng dạy (máy chiếu, máy tính, thiết bị hỗ trợ...);
 - Số lượng đầu sách của Trung tâm học liệu, số lượng bổ sung hàng năm;
 - Danh sách các nguồn học liệu trực tuyến sinh viên có thể truy cập;
 - Số lượng đầu sách của Khoa, số sách chuyên ngành, giáo trình, bài giảng. Số lượng bổ sung hàng năm;
 - Kế hoạch phát triển, cập nhật nguồn tài nguyên thư viện;
 - Danh sách phòng thí nghiệm tại Khoa phục vụ CTĐT; danh sách phòng thí nghiệm tại các khoa khác phục vụ CTĐT;
 - Kế hoạch, văn bản về việc nâng cấp, bảo trì trang thiết bị;
 - Danh sách, số lượng máy tính các phòng máy tính công của Trường;
 - Danh sách, số lượng máy tính phòng máy tính của Khoa;
 - Sơ đồ bố trí wifi của Trường;
 - Quy định thời lượng sử dụng máy tính công đối với sinh viên;
 - Kế hoạch nâng cấp, bảo trì;
 - Quy định của các phòng thí nghiệm;
 - Quy định phòng cháy, chữa cháy; bảng tiêu lệnh chữa cháy;
 - Thông tin về các khóa huấn luyện về an toàn, phòng chống cháy nổ;
 - Biển báo an toàn, lối thoát hiểm, hệ thống cảnh báo khẩn cấp...; thiết bị, dụng cụ chữa cháy, dụng cụ sơ cấp cứu; trang bị bảo hộ trong phòng thí nghiệm;
 - Minh chứng cho việc bảo đảm an toàn vệ sinh môi trường (hệ thống xử lý chất thải, tiết kiệm điện, nước...);
 - Các sơ đồ chỉ dẫn tại các tòa nhà, văn phòng;
 - Công văn 1115/TB-ĐHCT (18/3/2008) về việc đưa vào sử dụng 1000 máy tính công của trường;
- + Tiêu chuẩn 11. Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập**
- Quy trình, quy định về thiết kế, xây dựng, cập nhật, phê duyệt CTĐT;
 - Minh chứng cho việc cán bộ, giảng viên tham gia vào thiết kế CTĐT; công cụ và quy trình thực hiện;
 - Minh chứng cho việc sinh viên tham gia vào thiết kế CTĐT (khảo sát, hội thảo...); công cụ và quy trình thực hiện;
 - Minh chứng cho việc thị trường lao động tham gia vào thiết kế CTĐT (khảo sát, hội thảo...); công cụ và quy trình thực hiện;
 - Các báo cáo, biên bản, văn bản thể hiện việc thẩm định, đánh giá CTĐT;
 - Quy định về việc thực hiện nhận xét lớp học phần (của Trường và Bộ Giáo dục và đào tạo); mẫu khảo sát; kết quả Nhận xét lớp học phần;
 - Minh chứng cho việc cải tiến dựa trên kết quả nhận xét lớp học phần;

- Quy trình thẩm định, phê duyệt đề thi;
 - Quyết định, văn bản về việc thành lập và hoạt động của các bộ phận đảm bảo chất lượng. (Quyết định 384/QĐ-ĐHCT (12/4/2006) về việc thành lập Trung tâm ĐBCL&KT Trường ĐHCT; Quyết định số 03 ngày 03/1/2013 về việc thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng Trường ĐHCT nhiệm kỳ 2012-2017).
- + **Tiêu chuẩn 12. Hoạt động phát triển cán bộ**
- QĐ 1636/QĐ-ĐHCT 16/10/ 2009 “Quy định tuyển dụng và yêu cầu tiên trình phân đấu nâng cao trình độ cán bộ giảng dạy” (hoặc các văn bản cập nhật khác);
 - Kế hoạch phát triển lực lượng cán bộ giảng dạy, cán bộ hỗ trợ; chính sách phát triển đội ngũ cán bộ của đơn vị; thống kê kết quả;
 - Các quyết định, văn bản cử cán bộ đi đào tạo;
 - Ngân sách dành cho đào tạo cán bộ của trường hàng năm;
 - Khảo sát nhu cầu đào tạo;
 - Hội nghị, hội thảo nâng cao năng lực công tác/chuyên môn cho cán bộ.
- + **Tiêu chuẩn 13. Ý kiến phản hồi từ các bên liên quan**
- Các chủ trương của trường, khoa về lấy ý kiến phản hồi;
 - Quy trình và công cụ khảo sát các bên liên quan; hệ thống ghi nhận ý kiến khảo sát (thường xuyên hoặc khi có nhu cầu); tỉ lệ phản hồi khảo sát; kết quả khảo sát;
 - Minh chứng cho việc sử dụng kết quả khảo sát vào việc cải tiến;
 - Biên bản, thư mời, thông tin về hội nghị các bên liên quan;
- + **Tiêu chuẩn 14. Đầu ra (Cung cấp các số liệu trong 5 năm qua)**
- Quy định về xét tốt nghiệp;
 - Số liệu sinh viên tốt nghiệp, thôi học;
 - Tỉ lệ tốt nghiệp/thôi học;
 - Thời gian tốt nghiệp trung bình;
 - Văn bản, hướng dẫn thực hiện đào tạo theo hệ thống tín chỉ;
 - Khảo sát và phản hồi của thị trường lao động, sinh viên tốt nghiệp, cựu sinh viên; kết quả khảo sát;
 - Khảo sát về tình hình việc làm; số liệu về tình trạng việc làm; số liệu về mức lương (để đối sánh);
 - Chính sách, quy định đối với hoạt động nghiên cứu; (Quyết định số 1678/QĐ-ĐHCT-QLKH ngày 13/11/2008 quy định về quản lý nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ tại trường ĐHCT; công văn số 305/ĐHCT-QLKH ngày 03/4/2009 về việc hướng dẫn thực hiện và quản lý đề tài khoa học của sinh viên);
 - Các văn bản của Bộ GDĐT về nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ (Quyết định 24/2005/QĐ-BGDĐT);

- Thống kê tình hình giảng viên, sinh viên tham gia NCKH (Các sản phẩm nghiên cứu, bài báo, tạp chí...; Các báo cáo tổng hợp về hoạt động NCKH);
 - Kinh phí cho hoạt động nghiên cứu khoa học.
- + **Tiêu chuẩn 15. Sự hài lòng của các bên liên quan**
- Quy trình và công cụ đo lường sự hài lòng của các bên liên quan.
 - Xu hướng hài lòng của các bên liên quan
 - Kết quả khảo sát SVTN, CSV, nhà sử dụng lao động.
 - Biên bản tổ chức hội thảo;

CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ THÔNG DỤNG VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG GIÁO DỤC ĐÀO TẠO

Accountability	Trách nhiệm giải trình - Giải thích và trình bày giúp cho thấy công việc được thực hiện tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn đã thỏa thuận.
Accreditation	Kiểm định - Sự chứng nhận của bên thứ ba về năng lực thực hiện các nhiệm vụ phù hợp với các chuẩn đánh giá đã xác định trước.
Accuracy	Độ chính xác (trong đo lường) - Phản ánh sự liên quan mật thiết giữa các phép tính và ước tính với các giá trị thật.
Alternance training	Đào tạo xen kẽ - Các hoạt động học tập tại trường xen kẽ với các chuyến thực tập tại cơ quan xí nghiệp (có thể có hợp đồng và nhận lương).
Appraisal	Thẩm định - Một đánh giá (trước khi cam kết hỗ trợ) về tính phù hợp, tính giá trị, tính khả thi và khả năng được chấp nhận của một chương trình theo đúng với các tiêu chuẩn đã đặt ra.
Apprenticeship	Tập sự/học việc - Người tập sự chịu sự quản lý của cơ quan xí nghiệp (có thể có hợp đồng và nhận lương hay trợ cấp) trong giai đoạn làm quen với công việc cụ thể nào đó.
Approach	Cách tiếp cận - Cách giao tiếp với một người khác hay xử lý một công việc; cách thực hiện hay tư duy một nhiệm vụ hay một vấn đề.
Assessment of learning outcomes	Đánh giá kết quả học tập – Quá trình thẩm định kiến thức, thực hành, kỹ năng và/hay năng lực của một cá nhân căn cứ trên các tiêu chí đã xác định từ ban đầu (kỳ vọng trong học tập, phép đo kết quả học tập). Sau khi đánh giá thường có phê chuẩn và xác nhận.
Auditing	Kiểm toán/Kiểm chứng - Một quá trình độc lập, khách quan mang tính hệ thống, đánh giá đầy đủ việc kiểm soát nội bộ của một tổ chức, hiệu quả của quá trình quản lý rủi ro nhằm cải thiện hiệu suất và sự thực hiện công việc. Kiểm toán xác minh sự tuân thủ các quy tắc, quy định, chính sách và thủ tục đã đề ra, cũng như xác định tính chính xác của các báo cáo tài chính.
Award of (a) qualification(s)	Bằng cấp – Chứng nhận (bản điện tử hoặc bản giấy) cấp cho cá nhân để công nhận thành tựu của họ.

Awarding body	Cơ sở cấp bằng - Cơ quan cấp các bằng cấp (chứng chỉ, văn bằng, tước hiệu) nhằm chính thức công nhận kết quả học tập (kiến thức, kỹ năng, và/hoặc năng lực) của cá nhân sau khi hoàn thành quá trình đánh giá và phê chuẩn.
Baseline data	Dữ liệu cơ bản - Dữ liệu trình bày thực trạng về chương trình và chính sách của cơ sở đào tạo nhằm làm mốc cho phép đo sự thực hiện của cơ sở đó để biết kết quả và thành tựu đạt được trong quá trình thực hiện một hoạt động; được sử dụng làm tham chiếu quan trọng trong đánh giá.
Baseline survey	Điều tra ban đầu - Được thực hiện lúc bắt đầu chương trình nhằm mô tả thực trạng trước khi tiến hành hỗ trợ can thiệp dùng để so sánh sau này khi đánh giá tiến độ hay kết quả.
Benchmark	Đối chuẩn - Một tiêu chuẩn được công nhận giúp tạo ra nền tảng để so sánh, đối chiếu.
Benchmarking	Phương pháp đối sánh - Phương pháp luận nhằm tìm ra điển hình tiên tiến. Phương pháp đối sánh có thể áp dụng cho chiến lược, chính sách, hoạt động, quy trình, sản phẩm, và cơ cấu tổ chức... nhằm cải thiện hiệu quả công việc.
Best practice	Điển hình tiên tiến - Một kế hoạch hay hoạt động cho thấy sự thành công trong các hoàn cảnh cụ thể. Điển hình tiên tiến giúp cho biết cái gì thực hiện được và không thực hiện được, giúp tích lũy và áp dụng kiến thức về cách thức và lý do thực hiện các công việc trong các hoàn cảnh và bối cảnh khác nhau.
Breakthrough improvement	Cải tiến mang tính đột phá - Sự thay đổi cương quyết và mạnh mẽ hướng tới cấp độ cao hơn trong hiệu quả công việc.
Certification of learning outcomes	Chứng nhận kết quả học tập - Quy trình cấp giấy chứng nhận, văn bằng hay tước hiệu cho các kết quả học tập nhằm chính thức công nhận cá nhân đã đạt được các kết quả học tập đó theo kết quả đánh giá và phê chuẩn của cơ quan chức năng căn cứ theo tiêu chuẩn đã xác định.
Clarity	Sự rõ ràng - Liên quan tới môi trường thông tin về dữ liệu: dữ liệu được hỗ trợ qua các siêu dữ liệu (metadata), các minh họa dùng đồ thị và bản đồ, chất lượng thông tin và các nguồn trợ giúp làm rõ thông tin.
Client-based learning	Dạy học theo yêu cầu khách hàng

Context indicator	Chỉ số bối cảnh - Dữ liệu cung cấp thông tin đơn giản và tin cậy giúp trình bày một viễn cảnh có liên quan tới bối cảnh.
Cost-effectiveness	Chi phí-hiệu quả - là đặc điểm của quá trình ở đó chi phí bỏ ra để có được các số liệu thống kê có tỷ lệ thuận với ý nghĩa của kết quả và lợi ích tìm kiếm, giúp tối đa hóa nguồn lực và giảm thiểu gánh nặng trong công việc.
Compatibility	Tính tương thích - Mức độ thống nhất có thể nhận thức được giữa một cải tiến và các giá trị hiện thời, các trải nghiệm quá khứ, và các nhu cầu điều chỉnh tiềm tàng.
Continual Improvement	Cải tiến tiếp tục - Việc cải thiện tiếp tục các quy trình nhằm hướng tới sự đạt được các cấp độ cao hơn trong hiệu quả công việc thông qua các thay đổi tăng dần.
Cohort	Sinh viên thuộc một khóa đào tạo
Culture (of an organization)	Văn hóa (của tổ chức) – Là tổng hợp các giá trị và quy tắc được các cá nhân và tập thể trong tổ chức chia sẻ giúp họ kiểm soát sự tương tác với nhau và với các đối tượng liên quan khác bên ngoài tổ chức.
Curriculum	Kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình đào tạo/Chương trình giảng dạy - Kế hoạch cho các hoạt động và thời gian sinh viên tương tác với tài liệu, học liệu và học cụ, và các quy trình kiểm tra đánh giá giúp xác định việc đạt được các mục tiêu giáo dục trong chương trình.
Data	Dữ liệu - Thông tin hay lập luận định lượng và định tính thu thập được.
Data analysis	Phân tích dữ liệu - Quá trình biến chuyển dữ liệu thô thành thông tin khả dụng, thường được trình bày theo hình thức một bài báo phân tích được xuất bản trên một tạp chí, nhằm tăng giá trị cho kết quả thống kê.
Data collection	Thu thập dữ liệu - Quá trình có hệ thống nhằm thu thập thông tin giúp cho phép thống kê chính thức.
Data collection instrument/tool	Công cụ giúp thu thập dữ liệu - Ví dụ như bảng hỏi hay phần mềm máy tính hỗ trợ việc phỏng vấn.
Data confidentiality	Bảo mật dữ liệu - Là thuộc tính dữ liệu, thường dính đến quy định pháp luật, nhằm ngăn ngừa việc tiết lộ dữ liệu tùy tiện.
Data quality	Chất lượng của dữ liệu - Đảm bảo độ chính xác, độ tin cậy, độ

	toàn vẹn, độ chụm, phù hợp với thời gian, và tính tích hợp.
Descriptor	Đặc tả - Từ hay nhóm từ dùng làm nhãn giúp mô tả, phân loại, xác định và định vị các hồ sơ và dữ liệu.
Drop out	Thôi học
Early warning system	Hệ thống cảnh báo sớm - Cơ chế giúp phát hiện và cảnh báo càng sớm càng tốt về nguy cơ đang hình thành.
Educational indicator	Chỉ số giáo dục - Một thống kê đơn lẻ hay tổng hợp có liên quan đến một khái niệm (construct) căn bản trong giáo dục và có ích trong bối cảnh chính sách.
Effectiveness	Hiệu quả - Tính toán mức độ đạt được các kết quả mong đợi về chương trình và chính sách (đầu ra hoặc kết quả) hay tiến độ đạt được đầu ra hoặc kết quả.
Efficiency	Hiệu suất - Tính toán giá trị kinh tế của việc chuyển đổi các nguồn lực/đầu vào (ngân quỹ, chuyên môn, thời gian...) thành kết quả cụ thể.
Employability	Năng lực nghề nghiệp - Năng lực nhận được việc làm của cá nhân, một mặt căn cứ vào kiến thức, kỹ năng, và thái độ của cá nhân này, mặt khác liên quan tới tác động từ các quy luật của thị trường lao động cũng như các thể chế có liên quan. Như vậy cùng một cá nhân sẽ có các năng lực nghề nghiệp khác nhau theo các thị trường lao động khác nhau.
European Qualification Framework for Lifelong Learning (EQF)	Khung Trình độ Châu Âu về Học tập suốt đời - Công cụ tham chiếu giúp trình bày và so sánh các cấp độ học tập suốt đời (quốc gia, quốc tế, và khu vực).
Evaluation	Đánh giá - Hoạt động có thời hạn nhằm nỗ lực đánh giá một cách có hệ thống và khách quan tính phù hợp, việc thực hiện công việc và những thành công hoặc thất bại của các chương trình đang tiếp tục hoặc đã hoàn thành. Đánh giá cũng có khả năng nêu rõ kết quả hay các vấn đề khác. Đánh giá được tiến hành một cách chọn lọc để trả lời cho các câu hỏi cụ thể nhằm hướng dẫn người ra quyết định hoặc các nhà quản lý chương trình, và nhằm cung cấp thông tin cho biết liệu các giả thuyết và giả định được sử dụng trong việc xây dựng chương trình có giá

	trị hay không, việc gì tiến triển, việc gì không tiến triển và nguyên nhân. Đánh giá thường nhằm xác định mức độ phù hợp, hiệu lực của thiết kế, hiệu quả, hiệu suất, tác động và tính bền vững của một chương trình.
Evidence	Minh chứng - Thông tin hỗ trợ cho một kết quả hay kết luận. Minh chứng phải đầy đủ, xác đáng, và phù hợp (có 4 loại minh chứng: quan sát, tài liệu văn bản, phân tích dựa trên tính toán và so sánh, và tự báo cáo).
External evaluation	Đánh giá ngoài - Do các chuyên gia đánh giá không thuộc nội bộ của tổ chức thực hiện.
Feasibility	Tính khả thi - Sự mạch lạc và chất lượng của một chiến lược chương trình làm cho việc thực thi thành công.
Feedback	Thông tin phản hồi – Thông tin về quá khứ hay hiện tại và có ảnh hưởng tới hiện tại và tương lai.
Final survey	Điều tra kết thúc/cuối kỳ - Được thực hiện vào cuối chu kỳ, cung cấp thông tin cho những nhà ra quyết định và lập kế hoạch để xem xét lại kết quả của chương trình và rút ra các bài học để hỗ trợ xây dựng hoặc thực hiện một chương trình/dự án mới.
Formal learning	Học tập chính quy - Môi trường và quy định cụ thể cho việc học tập; việc học tập có chủ ý của người học, kèm theo sau đó là sự phê chuẩn và xác nhận.
Formative evaluation	Đánh giá hình thành/quá trình - Được thực hiện trong giai đoạn triển khai chương trình để cung cấp thông tin định hướng cho việc cải thiện chương trình. Đánh giá hình thành tập trung vào việc thu thập dữ liệu về các hoạt động của chương trình để có những thay đổi hoặc điều chỉnh cần thiết cho chương trình ngay trong giai đoạn đầu. Cách đánh giá này được sử dụng để cung cấp các ý kiến phản hồi cho các nhà quản lý chương trình và các cán bộ khác về chương trình đang hoạt động và những gì cần thay đổi.
Frequency	Tần suất - Quãng thời gian quan sát
Goal	Mục tiêu (dài hạn)- Các phát biểu tổng quát về những gì mà một chương trình đào tạo, học phần, hay hoạt động dự định đạt được; các kết quả học tập tổng quát; thống nhất với sứ mệnh của chương trình đào tạo và sứ mệnh của cơ sở giáo dục và đào tạo

Good/best practice	Diễn hình tiên tiến - Các cách tiếp cận, chính sách, quy trình, và phương pháp ưu việt giúp đạt được kết quả phi thường. Diễn hình tiên tiến được xác định thông qua đối sánh và học hỏi kinh nghiệm.
Impact	Tác động - Thuật ngữ chung nhằm mô tả hiệu quả của một chương trình, chính sách, hoặc thay đổi về kinh tế xã hội. Có các tác động tích cực hoặc tiêu cực, tiên đoán được hoặc không tiên đoán được.
Improvement	Cải tiến - <i>Cải tiến liên tục</i> : sự thay đổi mang tính không ngừng; <i>Cải tiến dần</i> : sự thay đổi mang tính tăng dần; <i>Cải tiến đột phá</i> : sự thay đổi nhảy vọt.
Indicator	Chỉ báo/chỉ số - Dấu hiệu cho thấy tiến độ đạt được các mục tiêu; là phương tiện giúp đo lường số lượng, chất lượng, và thời lượng công việc đã diễn ra theo kế hoạch.
Informal learning	Học tập không chính thức - Hoạt động học tập diễn ra trong công việc, sinh hoạt gia đình, vui chơi giải trí. Không mang tính tổ chức về mặt đối tượng, thời gian, hay hỗ trợ học tập. Là loại hình học tập không chủ ý.
Input	Đầu vào/nguồn lực ban đầu - Phương tiện huy động cho việc thực hiện chương trình hay dự án (tài chính, nhân lực, cơ sở vật chất).
Internship	Thực tập tại công ty, xí nghiệp - Sinh viên tham gia làm việc để tích lũy kinh nghiệm tại một công ty, xí nghiệp, và có thể nghỉ nội trú tại nơi thực tập.
Internal evaluation	Đánh giá bên trong/nội bộ - Hoạt động tự đánh giá của các tổ chức. Một hay nhiều người đánh giá việc thực hiện các hoạt động của tổ chức mà họ chịu toàn bộ hoặc một phần trách nhiệm.
Kaizen	Cải tiến - Thuật ngữ theo tiếng Nhật có nghĩa là sự cải thiện không ngừng và đều đặn thông qua việc hoàn thiện các chi tiết và đặt ra rồi hoàn thành các tiêu chuẩn ngày một nâng cao. (Tham khảo cuốn “ <i>Bí quyết Cạnh tranh thành công của nước Nhật</i> ” của tác giả Masaaki Imai).
Lean	Tinh gọn - Phương pháp cải tiến có hệ thống, liên tục và tập trung vào việc tạo thêm giá trị cho khách hàng cùng lúc với việc loại bỏ các lãng phí trong quá trình sản xuất/cung cấp dịch

	vụ của một tổ chức, từ đó giúp cắt giảm chi phí (đồng nghĩa với việc tăng lợi nhuận), tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn lực, rút ngắn thời gian chu trình sản xuất/cung cấp dịch vụ, đồng thời tăng khả năng đáp ứng một cách linh hoạt các yêu cầu không ngừng biến động và ngày càng khắt khe của khách hàng.
Learning	Học tập - Quá trình cá nhân xử lý các thông tin, ý tưởng và giá trị để qua đó thu nhận kiến thức, bí quyết, kỹ năng, và năng lực.
Learning outcomes	Kết quả học tập - Hệ thống các kiến thức, kỹ năng và/hoặc năng lực mà cá nhân thu được và/hoặc có khả năng trình bày sau khi hoàn thành một quá trình học tập chính thức hoặc không chính thức.
Lessons learned	Bài học kinh nghiệm - Việc học hỏi từ trải nghiệm mà có thể đem áp dụng vào một tình huống phổ quát hơn là một hoàn cảnh cụ thể.
Measur	Đo lường - Xác định các đặc tính (mức độ, chiều kích, số lượng, công suất, và năng lực) của một sự vật, đặc biệt là bằng cách so sánh với tiêu chuẩn.
Measurement	Số đo - Giá trị của phép đo cho biết chiều kích, số lượng, công suất, và năng lực của sự vật.
Metric	Phép đo chuẩn - Tiêu chuẩn cho giá trị đo
Midterm survey	Điều tra giữa kỳ - Được tiến hành ở thời điểm giữa của chu kỳ để cung cấp cho người quản lý và người ra quyết định các thông tin cần thiết nhằm đánh giá, và điều chỉnh việc thực hiện, các quy trình, chiến lược và sắp xếp tổ chức nếu cần để đạt được các kết quả. Hơn nữa, kết quả của điều tra giữa kỳ cũng có thể được sử dụng để thông báo hoặc hướng dẫn xây dựng một chương trình mới.
Mission	Sứ mệnh - Phát biểu chính xác và khái quát cho thấy mục đích dẫn dắt mọi thực hành của một cơ sở giáo dục và đào tạo
Monitoring	Theo dõi/giám sát - Một chức năng quản lý liên tục nhằm cung cấp cho các cán bộ quản lý chương trình và các đối tác chính những thông tin phản hồi một cách thường xuyên, có hay không có các dấu hiệu ban đầu của sự tiến triển nhằm đạt được những kết quả dự kiến. Theo dõi là kiểm tra việc thực hiện công việc thực tế so với kế hoạch, hay so với mong đợi dựa theo một chuẩn mực đã định

	trước. Theo dõi bao gồm thu thập và phân tích dữ liệu về các quá trình, các kết quả của chương trình và khuyến nghị các biện pháp điều chỉnh.
Non-formal learning	Học tập phi chính quy - Việc học được lồng ghép vào các hoạt động có kế hoạch nhưng không có quy định (về mặt đối tượng, thời gian, hay hỗ trợ học tập). Học tập phi chính quy là loại hình học tập có chủ ý.
Objective	Mục tiêu - Phát biểu cụ thể và ngắn gọn giúp mô tả các kết quả học tập mong đợi gồm kiến thức, kỹ năng, và thái độ; làm rõ các mục tiêu dài hạn.
Off-the-job training	Đào tạo ngoài nơi làm việc - Loại hình đào tạo nghề được thực hiện bên ngoài bối cảnh làm việc thông thường, thường là một phần trong cả chương trình đào tạo có kết hợp với đào tạo tại chỗ.
On-the-job training	Đào tạo tại chỗ - Loại hình đào tạo diễn ra trong bối cảnh làm việc thông thường, có thể là chiếm toàn bộ chương trình đào tạo hay được thực hiện kết hợp với đào tạo ngoài nơi làm việc.
Outcome	Kết quả - Sự thay đổi dự định hoặc đã đạt được trong các điều kiện đào tạo. Kết quả thể hiện những thay đổi trong khoảng thời gian từ khi kết thúc đầu ra cho đến khi đạt được tác động.
Outcome indicator	Chỉ số kết quả - Giúp đo lường khối lượng và chất lượng các kết quả đạt được qua việc thực hiện công việc giáo dục và đào tạo.
Output	Đầu ra/sản phẩm - Sản phẩm (gồm cả các dịch vụ) hữu hình của chính sách hay chương trình cần thiết để đạt được mục tiêu. Đầu ra liên quan tới sự hoàn thành (hơn là tới cách thực hiện) các hoạt động và cũng là các loại hình kết quả mà các nhà quản lý có mức độ ảnh hưởng cao.
Output indicator	Chỉ số đầu ra – Giúp đo lường khối lượng (và đôi khi cả chất lượng) các chính sách và chương trình giáo dục và đào tạo được xây dựng và vận hành thông qua việc sử dụng nguồn lực ban đầu/đầu vào.
Outcomes-based education	Giáo dục dựa vào kết quả - Một hệ thống giáo dục có trọng tâm và được tổ chức xoay quanh các kết quả được xác định một cách rõ ràng yêu cầu sinh viên phải nắm vững được khi hoàn thành khóa học.

Peer review	Bình duyệt - Việc đánh giá được đồng nghiệp hay bạn bè thực hiện về hoạt động giáo dục đào tạo hay quản lý nhằm cung cấp thông tin cho các mục đích (quá trình hay tổng thể).
Performance	Sự thực hiện - Mức độ mà một can thiệp hay một cơ quan chủ quản về giáo dục và đào tạo hoạt động theo tiêu chí/tiêu chuẩn/hướng dẫn cụ thể hoặc đạt được kết quả theo mục tiêu và kế hoạch đã đề ra.
Performance indicator	Chỉ số thực hiện - Phương tiện giúp nhận xét một mục tiêu nào đó đã đạt được hay chưa đạt được. Các chỉ số do đó gắn chặt với các mục tiêu và làm thước đo giúp xác định mức độ thành công trong việc đạt được mục tiêu. Chỉ số thực hiện là công cụ định tính (hoặc định lượng), thường biểu hiện dưới dạng tỷ lệ, tỷ suất, hay phần trăm.
Performance measurement	Đo lường sự thực hiện - Một hệ thống đánh giá việc thực hiện các can thiệp, quan hệ đối tác hay các thay đổi chính sách so với kế hoạch nhằm đạt được các đầu ra và kết quả. Đo lường việc thực hiện công việc dựa vào thu thập, phân tích, phiên giải và báo cáo dữ liệu về các chỉ số thực hiện công việc.
Plan-do-check-act (PDCA) cycle	Chu trình PDCA (Lập kế hoạch – Triển khai thực hiện – Kiểm tra – Hành động) do Deming đề xuất; còn gọi là chu trình PDSA (Lập kế hoạch – Triển khai thực hiện – Rút kinh nghiệm – Hành động).
Policy management	Quản lý chính sách - Việc xây dựng các kế hoạch dài hạn và ngắn hạn dựa trên triết lý giáo dục và đào tạo, chuyển các kế hoạch này thành chính sách trong quản lý, triển khai các chính sách thường niên này xuống cấp độ vị thực hiện, triển khai thực hiện các chính sách và kiểm soát quá trình thực hiện nhằm đảm bảo hiệu quả.
Practice	Hoạt động thực hành/thực tập - Việc vận dụng lý thuyết vào hoạt động để hiểu rõ lý thuyết; diễn ra trong lớp, trong phòng thí nghiệm, xưởng máy...
Practicum	Khóa thực tập - Môn học hay khoảng thời gian thực tế giúp sinh viên vận dụng kiến thức chuyên môn đã học vào công việc thực tiễn; diễn ra ngoài trường.
Process evaluation	Đánh giá quy trình thực hiện - Việc đánh giá động lực bên trong của các đơn vị triển khai hoạt động, các công cụ chính

	sách của các đơn vị này, cơ chế cung cấp dịch vụ của họ, các thực hành quản lý, và mối liên kết giữa tất cả các hoạt động đó.
Programme of education and training	Chương trình giáo dục đào tạo - Việc kê khai tóm tắt các hoạt động, nội dung và/hoặc phương pháp được triển khai nhằm đạt được các mục tiêu giáo dục và đào tạo (việc thu nhận tri thức, kỹ năng và/hoặc năng lực), được tổ chức theo một trình tự hợp lý trong một giai đoạn cụ thể.
Proxy indicator	Chỉ số thay thế - Biến số dùng để đại diện cho một đại lượng nào đó khó đo lường trực tiếp được.
Qualification	Trình độ - Bao gồm các khía cạnh khác nhau: (a) <i>trình độ chính thức</i> : kết quả chính thức thu được của một quá trình đánh giá và công nhận (chứng nhận, văn bằng, tước hiệu) thành tựu của cá nhân do cơ quan chức năng thực hiện; (b) <i>yêu cầu công việc</i> : tri thức, thái độ, và kỹ năng cần thiết nhằm đảm trách một vị trí trong công việc.
Qualitative data	Dữ liệu định tính - Thông tin không dễ thu thập được dưới dạng các con số/số liệu (mặc dù dữ liệu định tính có thể lượng hóa được). Đặc trưng của số liệu định tính là ngôn từ và thường mô tả ý kiến, sự hiểu biết, thái độ hoặc hành vi của con người.
Quality	Chất lượng - Mức độ mà một thực thể (quy trình, sản phẩm, hay dịch vụ) đáp ứng được một loạt các thuộc tính hay yêu cầu đã định sẵn.
Quality assessment	Đánh giá chất lượng - Là một công đoạn trong quá trình đảm bảo chất lượng với trọng tâm là đánh giá sự đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về chất lượng (là các đòi hỏi và mong đợi được nêu ra, có thể mang tính bắt buộc thông qua quy định hay mang tính ngụ ý).
Quality assurance	Đảm bảo chất lượng - Việc một cơ sở hay tổ chức bảo đảm rằng sản phẩm và dịch vụ mà mình cung cấp đáp ứng được các tiêu chuẩn về chất lượng đã được chấp thuận. Việc đảm bảo chất lượng đạt được thông qua xác định ý nghĩa “chất lượng” theo bối cảnh, xác định rõ phương pháp bảo đảm sự hiện diện của “chất lượng” và xác định rõ các cách thức giúp đo lường “chất lượng” nhằm bảo đảm sự phù hợp. *Ghi chú: Ví dụ về các hoạt động đảm bảo chất lượng bao gồm thẩm định, quản lý dựa trên kết quả, rà soát thực hiện, đánh giá...

Quality assurance in vocational education and training	Đảm bảo chất lượng trong giáo dục và đào tạo - Các hoạt động liên quan tới hoạch định, triển khai thực hiện, định giá, báo cáo, và cải thiện chất lượng, được triển khai nhằm bảo đảm rằng quá trình giáo dục và đào tạo (nội dung chương trình, chi tiết chương trình, việc đánh giá và xác nhận kết quả học tập...) đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng mà các bên liên quan mong đợi.
Quality control	Kiểm soát chất lượng - Là một tập hợp các hoạt động với ý định bảo đảm rằng các yêu cầu về chất lượng được thật sự đáp ứng. Kiểm soát chất lượng là một phần của quản lý chất lượng.
Quality culture	Văn hóa chất lượng - Một công cụ giúp chất văn cách vận hành công việc, việc thực hiện chức năng của đơn vị, các cá nhân có liên quan, và việc các cá nhân này xác định vai trò của mình như thế nào.
Quality Improvement	Cải tiến chất lượng - Quá trình giúp người học có được nhiều kinh nghiệm và kết quả hơn nhờ vào việc thay đổi của cơ sở giáo dục và đào tạo thông qua việc vận dụng các chiến lược và một phương pháp thay đổi có hệ thống.
Quality indicator	Chỉ số chất lượng - Các phương pháp thống kê giúp thể hiện một đầu ra của chất lượng. Tuy nhiên, một vài chỉ số chất lượng cũng có khả năng cung cấp sự thể hiện của quá trình chất lượng.
Quality management	Quản lý chất lượng - Tập hợp các hệ thống và khuôn khổ hoạt động trong một cơ sở giáo dục và đào tạo nhằm quản lý chất lượng của kết quả và quy trình.
Quality management approach in vocational education and training	Cách tiếp cận cho quản lý chất lượng trong giáo dục và đào tạo - Sự tích hợp các chính sách, thủ tục, quy định, tiêu chuẩn, cũng như các công cụ và cơ chế xác minh nhằm bảo đảm và cải thiện chất lượng do cơ sở giáo dục và đào tạo cung cấp.
Quality review	Rà soát chất lượng - Việc rà soát các công cụ đánh giá, thủ tục, và kết quả nhằm thực hiện các cải thiện để vận dụng trong tương lai. Được xem như một cách tiếp cận mang tính hồi tưởng việc quản lý chất lượng của hoạt động đánh giá.
Quantitative data	Dữ liệu định lượng - Thông tin được đo lường hoặc có thể đo lường bằng số lượng và được thể hiện dưới dạng số học. Đặc

	trung của số liệu định lượng là các con số.
Register	Sổ bộ - Hồ sơ sổ sách hoàn chỉnh chứa đựng các ghi chép cập nhật thường xuyên cho các hạng mục và chi tiết của các đối tượng cụ thể.
Registered	Đã đăng ký
Relevance	Sự phù hợp - Mức độ thống nhất giữa các mục tiêu của cơ sở giáo dục và đào tạo với các yêu cầu của đối tượng hưởng lợi, với ưu tiên và nhu cầu của nhà nước, và với các chính sách của đối tác trong giáo dục và đào tạo.
Reliability	Độ tin cậy - Tính nhất quán và mức phụ thuộc của số liệu thu thập được qua việc sử dụng cùng một công cụ hay quy trình thu thập dữ liệu trong các điều kiện như nhau. Khó có thể đạt được mức độ tin cậy tuyệt đối của dữ liệu đánh giá. Tuy nhiên, sử dụng bảng kiểm tra chéo và đào tạo các cán bộ đánh giá có thể cải thiện cả tính tin cậy và tính giá trị của số liệu/dữ liệu.
Results-Based Management (RBM)	Quản lý dựa vào kết quả - Một chiến lược quản lý mà một tổ chức cần đảm bảo rằng các quá trình, các sản phẩm và dịch vụ đều góp phần vào việc đạt được các đầu ra, kết quả và tác động mong muốn. Quản lý dựa trên kết quả dựa vào sự tham gia của các đối tác và trách nhiệm giải trình kết quả được xác định rõ ràng. Nó cũng đòi hỏi phải theo dõi tiến độ đạt được kết quả và báo cáo việc thực hiện công việc/phản hồi đã được kiểm tra cẩn thận và còn được sử dụng để nâng cao hơn nữa việc thiết kế hoặc thực hiện chương trình. Quản lý dựa trên kết quả bao gồm bốn khía cạnh, đó là: ▪ các kết quả cụ thể có thể đo lường, theo dõi và phù hợp; ▪ các nguồn lực đủ để đạt được các kết quả đề ra; ▪ sự bố trí, sắp xếp về tổ chức đảm bảo thẩm quyền và trách nhiệm tương ứng với các kết quả và nguồn lực; ▪ các quá trình lập kế hoạch, theo dõi, thông tin và cung cấp nguồn lực để giúp tổ chức chuyển các nguồn lực thành kết quả như mong muốn
Rubric	Bảng đánh giá tổng hợp - Bảng mô tả giúp việc đánh giá căn cứ trên một loạt tiêu chí thay vì chỉ là một điểm số.

Self-assessment	Tự đánh giá (kiểm tra) - Việc rà soát thường xuyên, có hệ thống, và kỹ lưỡng các hoạt động và kết quả của một tổ chức lấy tham chiếu từ một mô hình/khung mẫu, và do tổ chức tự triển khai thực hiện.
Self-evaluation	Tự đánh giá (nhận xét) - Việc đánh giá một sự can thiệp công cộng được thực hiện bởi các nhóm, tổ chức, hay cộng đồng tham gia triển khai trực tiếp sự can thiệp này. Việc tự đánh giá này thường bổ sung cho các loại hình đánh giá ngoài khác. Tự đánh giá đặc biệt thích hợp trong việc giúp cấp quản lý, đội ngũ hỗ trợ, và các đối tượng liên quan trực tiếp cải thiện việc thực hiện và chỉ đạo chương trình của mình suốt giai đoạn triển khai thực hiện.
Skills	Kỹ năng - Năng lực một cá nhân có được thông qua đào tạo nhằm thực hiện được một công việc để đạt được các kết quả xác định sẵn trong một khoảng thời gian và/hay với một công sức nhất định.
Social partners	Đối tác xã hội - Các hiệp hội và công đoàn của người lao động giúp hình thành hai bên của các đối thoại xã hội.
Soft skills	Kỹ năng mềm – Thuật ngữ xã hội học liên quan tới Hệ số thông minh về xúc cảm (Emotional Intelligence Quotient - EQ) của một cá nhân, là một tập hợp các tính cách, nét đẹp xã hội, giao tiếp, ngôn ngữ, thói quen, sự thân thiện, và tinh thần lạc quan, giúp khắc họa mối quan hệ của cá nhân này với mọi người xung quanh. Kỹ năng mềm bổ sung cho các kỹ năng cứng (hard skills).
Specification	Quy cách - Một tập hợp các yêu cầu rõ ràng mà một vật liệu, sản phẩm, thiết kế hay dịch vụ phải đáp ứng được. Quy cách chương trình đào tạo là một mô tả chính xác các kết quả học tập mong đợi trong chương trình, cùng các cách thức giúp người học nắm vững và thực hiện được các kết quả mong đợi này.
Standard	Chuẩn - Các quy định giúp kiểm soát phương pháp các cá nhân xây dựng và quản lý vật liệu, sản phẩm, dịch vụ, công nghệ, quy trình, và hệ thống.
Stakeholder(s)	(Các) Bên liên quan - Các cá nhân, các nhóm, hoặc các thực thể có vai trò và quan tâm đến mục tiêu và việc thực hiện chương trình giáo dục và đào tạo. Họ bao gồm cộng đồng mà

	chương trình muốn thay đổi hiện trạng; các đội ngũ triển khai và hỗ trợ các hoạt động, và những người quản lý chương trình làm nhiệm vụ giám sát việc thực hiện; các nhà tài trợ và những người ra quyết định khác có ảnh hưởng hoặc quyết định diễn tiến các hoạt động liên quan đến chương trình; nhóm ủng hộ hỗ trợ, nhóm phê bình và những nhóm khác ảnh hưởng đến chính sách và môi trường của chương trình.
Statistical indicator	Chỉ số về mặt thống kê - Yếu tố về dữ liệu giúp trình bày dữ liệu thống kê về một thời gian và địa điểm cụ thể, cùng các đặc tính khác, và phải chính xác cho ít nhất một chiều kích (thường là kích thước) nhằm cho phép thực hiện các phép so sánh có ý nghĩa.
Stopping-off point	Điểm dừng - Thời điểm sinh viên hoàn tất hoặc tích lũy được khối kiến thức trong chương trình đào tạo, đảm bảo cho sinh viên (cả khi nếu có tạm ngưng việc học) có đủ khả năng tiếp tục chương trình đào tạo sau này.
Summative evaluation	Đánh giá tổng kết - Hình thức đánh giá kết quả và tác động. Đánh giá tổng kết giúp lượng giá toàn bộ hiệu quả của chương trình.
Survey	Khảo sát/Điều tra - Việc thu thập có hệ thống các thông tin từ quần thể đã xác định, thường là qua phỏng vấn hoặc dùng bộ câu hỏi được thiết kế cho mẫu nghiên cứu trong quần thể (ví dụ: dân chúng, thanh thiếu niên, người lớn...).
Sustainability	Tính bền vững - Tác động lâu dài từ các kết quả chương trình sau khi kết thúc. Lợi ích lâu dài. Tính bền vững tĩnh - Sự tiếp nối của những lợi ích tương tự được chuyển tới những nhóm đích/nhóm hưởng lợi sau khi chương trình đã kết thúc; Tính bền vững động - Việc nhóm đích ban đầu và/hay các nhóm khác sử dụng hoặc điều chỉnh các kết quả chương trình trong một bối cảnh khác hoặc theo một môi trường thay đổi.
Teacher	Cán bộ giảng dạy - Cá nhân có chức năng truyền đạt tri thức, bí quyết thực hiện, và kỹ năng cho sinh viên trong một cơ sở giáo dục và đào tạo.
Terms of reference (TOR)	Điều khoản tham chiếu - Văn bản tài liệu nêu rõ mục đích và phạm vi đánh giá, các phương pháp sử dụng, các tiêu chí đánh giá thực hiện công việc hoặc tiêu chí tiến hành phân tích, phân

	bổ nguồn lực và thời gian, và các yêu cầu về báo cáo. Hai thuật ngữ đồng nghĩa khác đôi khi cũng được sử dụng là “phạm vi công việc” (scope of work) và “nhiệm vụ đánh giá” (evaluation mandate).
Terminal evaluation	Đánh giá kết thúc - Được tiến hành sau khi can thiệp của một chương trình hoặc dự án đã được thực hiện một thời gian hoặc đang ở giai đoạn sắp kết thúc chương trình/dự án. Mục đích là đo lường kết quả, cho thấy hiệu quả và sự phù hợp của các can thiệp và chiến lược, cho biết các dấu hiệu ban đầu của tác động và khuyến nghị những can thiệp nào cần đẩy mạnh hoặc chấm dứt.
Trainer	Cán bộ đào tạo - Bất cứ ai hoàn thành một hay nhiều hoạt động có liên quan tới chức năng đào tạo (lý thuyết hay thực hành) diễn ra tại một cơ sở giáo dục đào tạo hoặc tại nơi làm việc.
Triangulation	Đối chiếu kết hợp nhiều nguồn số liệu - Việc sử dụng từ 3 lý thuyết, nguồn/loại thông tin, hoặc loại hình phân tích trở lên để kiểm chứng và chứng minh một lượng giá. *Ghi chú: Bằng cách kết hợp nhiều nguồn dữ liệu, phương pháp, phân tích hoặc lý thuyết, người đánh giá khắc phục được những sai số do chỉ sử dụng một nguồn thông tin, một phương pháp, một quan sát hay một nghiên cứu duy nhất.
Total quality management (TQM)	Quản lý chất lượng toàn diện - Thuật ngữ ban đầu được dùng để mô tả phương pháp quản lý hướng tới cải thiện chất lượng. Sau đó, thuật ngữ này có thêm nhiều ý nghĩa. Hiểu đơn giản thì đó là phương pháp quản lý hướng tới thành công dài hạn thông qua sự hài lòng của khách hàng. Quản lý chất lượng toàn diện dựa trên việc tất cả các thành viên trong một tổ chức tham dự vào việc cải thiện các quy trình, sản phẩm, dịch vụ và văn hóa công việc.
Training of Trainers	Đào tạo cán bộ đào tạo/Đào tạo giảng viên - Hoạt động đào tạo lý thuyết hoặc thực hành cho cán bộ giảng dạy và cán bộ đào tạo để làm cán bộ nguồn.
Transparency	Sự minh bạch - Mô tả cẩn thận và chia sẻ thông tin, các lý do, các giả định, và các quy trình đóng vai trò nền tảng cho những điều chỉnh và quyết định có giá trị.
Transparency of	Sự minh bạch trong văn bằng, trình độ - Mức độ rõ ràng và

qualifications	đề hiểu của văn bằng, nội dung văn bằng, và giá trị văn bằng trong thị trường lao động (bộ phận, khu vực, quốc gia, và quốc tế) và trong hệ thống giáo dục và đào tạo.
Validation	Sự công nhận, phê chuẩn - Việc xác minh xem các yêu cầu cụ thể có thích hợp để sử dụng theo ý định hay không.
Validity	Tính chính xác/Độ tin cậy - Mức độ chính xác mà các phương pháp và công cụ nghiên cứu đo lường được, giúp đo được cái cần đo, và cũng từ đó giúp các suy luận từ phép đo có ý nghĩa.
Vision	Tầm nhìn - Mô tả những gì mà một cơ sở giáo dục và đào tạo mong muốn đạt được hoặc hoàn thành trong trung hạn hoặc dài hạn.
Vulnerable group	Nhóm dễ tổn thương - Nhóm người chịu nguy cơ đói nghèo và cách ly với xã hội cao hơn người bình thường. Các nhóm dân tộc thiểu số, người nhập cư, người khuyết tật, người vô gia cư, những người chịu ngược đãi về tài sản, người già neo đơn, và trẻ nhỏ là các nhóm dễ bị chia cắt với xã hội, dẫn đến trình độ học thức kém và thất nghiệp hay công việc không ổn định.
Work-based learning	Học tập thông qua công việc - Tích lũy kiến thức và kỹ năng qua hoạt động thực hiện và liên tưởng các phần việc trong môi trường nghề nghiệp, hoặc tại các cơ quan xí nghiệp (như loại hình đào tạo đan xen) hoặc tại cơ sở giáo dục và đào tạo.
World-class quality	Chất lượng đẳng cấp quốc tế

KỸ THUẬT THU THẬP THÔNG TIN, MINH CHỨNG

I. Kỹ thuật nghiên cứu văn bản, hồ sơ trong tự đánh giá

Nghiên cứu văn bản/hồ sơ là một trong những phương pháp thu thập thông tin quan trọng nhất thường được dùng trong tự đánh giá chất lượng.

1.1. Định nghĩa

Nghiên cứu văn bản/hồ sơ là xem xét có hệ thống các tài liệu dưới dạng văn bản viết như các quy định, kế hoạch, biên bản, báo cáo, hồ sơ, sổ sách, giáo trình, đề cương môn học... nhằm cung cấp thông tin cho quá trình tự đánh giá (ví dụ: tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo, chất lượng giáo dục của trường theo các tiêu chí, tiêu chuẩn,...).

Nghiên cứu, phân tích văn bản/hồ sơ được thực hiện nhằm phân loại, sắp xếp, đánh giá và lựa chọn các thông tin trong văn bản cho phù hợp với nội hàm các tiêu chí để trích dẫn, bình luận... phục vụ mục đích tự đánh giá.

1.2. Ưu điểm và những hạn chế/điểm cần lưu ý

- Giúp xác định những văn bản nào có nội dung phù hợp để được coi là minh chứng tốt cho một tiêu chí nào đó,
- Văn bản, hồ sơ... chỉ xác nhận sự tồn tại/sự có mặt, ... chưa chắc đã là minh chứng,
- Để xác định một văn bản nào đó như là minh chứng cần xem xét văn bản đó phù hợp đáp ứng đến đâu các yêu cầu của từng tiêu chí... Cần có sự thẩm định của nhóm cán bộ chuyên trách, chịu trách nhiệm thu thập minh chứng, viết báo cáo tiêu chí... và sự thẩm định đánh giá của các chuyên gia về kiểm định chất lượng,
- Dễ bị lạm dụng như quá chú trọng đến hồ sơ văn bản mà không xem xét thực tế.

1.3. Các kỹ thuật xem xét văn bản/hồ sơ

Việc nghiên cứu phân tích văn bản hồ sơ... để xác định liệu nó có thể là một minh chứng tốt cho một tiêu chí nào đó hay không? Cần bám sát nội hàm từng tiêu chí, so sánh với nội dung các chỉ báo của từng tiêu chí, các từ khoá chỉ nội hàm của tiêu chí...

- Những câu hỏi hướng dẫn xem xét phân tích văn bản/hồ sơ

Khi tiếp xúc với một văn bản lần đầu tiên trong quá trình lựa chọn minh chứng cho báo cáo tự đánh giá, các nhóm công tác cần tự đặt ra và trả lời những câu hỏi sau đây:

- Đây là loại văn bản gì? Ai phát hành?

- Văn bản được viết cho đối tượng nào?
- Tính hiệu lực của văn bản này?
- Văn bản/tài liệu này có nội dung phù hợp, đáp ứng nội hàm 1 tiêu chí nào/những tiêu chí nào?
- Văn bản/tài liệu này đáp ứng nội dung cụ thể nào trong nội hàm của tiêu chí?
- Văn bản này có thể là minh chứng tốt cho những tiêu chí nào? Vì sao?

Các bước tiến hành

Bước 1: Xác định tên văn bản, loại tài liệu/hồ sơ cần thu thập? Nơi có thể thu thập.

Bước 2: Đọc nội dung văn bản, xác định mức độ tin cậy của văn bản, tìm các câu/phần/nội dung cần thiết đáp ứng các yêu cầu nêu trong nội hàm của từng tiêu chí... ghi những nhận xét ở những chỗ quan trọng.

Bước 3: Thẩm định lại văn bản, xác định mức độ tin cậy, xác định các đoạn phù hợp để trích dẫn, bình luận.

Bước 4: Trao đổi trong nhóm, để xác định liệu văn bản đó có phải là minh chứng tốt, có mâu thuẫn với các nguồn minh chứng khác?

Phương pháp này chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được kết hợp với các phương pháp khác như phỏng vấn cá nhân/ thảo luận nhóm và quan sát.

II. Kỹ thuật quan sát trong tự đánh giá

Quan sát là một trong những phương pháp thu thập thông tin quan trọng thường được dùng trong việc đánh giá các hoạt động đào tạo, tự đánh giá của một đơn vị.

2.1. Định nghĩa

Quan sát là sự viếng thăm hiện trường, xem xét tận mắt... cơ sở vật chất, điều kiện, môi trường, sự tương tác... hoặc một hoạt động cụ thể nào đó. Ví dụ, quan sát xem xét cơ sở vật chất, tiện nghi khu kí túc xá sinh viên, dự giờ một tiết học, thăm thư viện, thăm nhà ăn sinh viên, thăm phòng thực hành, phòng thí nghiệm, phòng máy tính...

2.2. Các loại quan sát

Theo Creswell (2000), quan sát có thể chia thành 4 loại:

- Tham gia hoàn toàn - vai trò người quan sát nghiên cứu được giữ kín,
- Quan sát đồng thời tham gia - vai trò quan sát là chính, tham gia chỉ là phụ,
- Tham gia đồng thời là quan sát - tham gia là chính, quan sát là thứ yếu,
- Quan sát hoàn toàn - người nghiên cứu quan sát mà không tham gia.

2.3. Ưu điểm và những hạn chế

- Giúp người quan sát tận mắt chứng kiến hiểu biết tốt hơn về bối cảnh,

- Quan sát giúp thẩm tra lại các số liệu, cung cấp những thông tin, dữ liệu điển hình liên quan đến tình huống,
- Quan sát cũng giúp thẩm tra lại minh chứng/chứng cứ giúp hiểu rõ tình trạng, hiệu quả hoạt động... mà các phương pháp khác không cho kết quả tin cậy,
- Dễ mang tính phiến diện, chủ quan cao và dễ bị can thiệp.

2.4. Kỹ thuật quan sát

Các bước tiến hành:

Bước 1: Lên kế hoạch

- Xác định mục đích, đối tượng quan sát,
- Xác định các nội dung, phạm vi quan sát,
- Xác định các hoạt động cụ thể cần quan sát,
- Xác định các yếu tố, các phát hiện cần tìm, cần thẩm tra...

Bước 2: Thiết lập các tiêu chí và chuẩn bị các công cụ hỗ trợ quan sát

- Thiết lập các tiêu chí quan sát, các mức độ, các biểu hiện có thể quan sát... cách đánh giá,
- Đưa ra các tiêu chí khi quan sát cho từng nội dung quan sát cụ thể,
- Xây dựng bộ công cụ dùng cho quan sát (ví dụ: Xây dựng các phiếu quan sát, bảng kiểm...),
- Giấy, bút, thiết bị ghi âm, ghi hình như máy ảnh, máy quay, ...
- Phiếu ghi các kết quả quan sát.

Bước 3: Xem xét hiện trường và ghi chép thông tin

- Người quan sát ghi chép lại những thông tin chính vào phiếu quan sát,
- Ghi chú những phát hiện của mình trong quá trình quan sát,
- Xem xét các tài liệu, trang thiết bị... ví dụ: lịch hoạt động hàng tuần, sổ nhật ký sử dụng, biên bản bảo dưỡng thiết bị...
- Xem các góp ý của giảng viên và học sinh về phòng thực hành...
- Trực tiếp kiểm tra: thao tác thật trên thiết bị để xác định chất lượng trang thiết bị...

Bước 4: Xử lý các thông tin trong quá trình quan sát

- Tóm lược các thông tin,
 - So sánh, đối chiếu với các nguồn thông tin, dữ liệu khác,
- Lưu ý các thông tin trái chiều, các phát hiện mới.

Bước 5: Trao đổi trong nhóm, mục đích tìm những bằng chứng, loại bỏ các mâu thuẫn.

- Tìm kiếm các bằng chứng, minh chứng để xác nhận hay bác bỏ một nhận định

nào đó,

- Đưa ra các câu hỏi, nhận xét... trao đổi trong nhóm tham gia quan sát,
- Phát hiện các mâu thuẫn,... tìm hiểu các lí do, nguyên nhân,
- Thống nhất các nhận định.

Thực hành

Ví dụ: Quan sát cách bài trí lớp học/dự giờ giảng/dự giờ xemina.

- Cách tổ chức giờ dạy/ giờ xemina,
- Sự chuẩn bị của giảng viên cho giờ dạy,
- Các vật liệu hỗ trợ bài giảng,
- Tương tác giữa giảng viên và sinh viên,
- Phương pháp phản hồi, đánh giá,
- Sự tham gia tích cực, chủ động/thụ động của sinh viên?
- Phương pháp này chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được kết hợp với các phương pháp khác như phỏng vấn cá nhân/nhóm và nghiên cứu hồ sơ.

III. Kỹ thuật phỏng vấn trong tự đánh giá

Phỏng vấn là một trong những phương pháp thu thập thông tin rất quan trọng trong tự đánh giá chất lượng giáo dục của nhà trường (ví dụ: phỏng vấn giảng viên và sinh viên về hiệu quả môn học, về mức độ phù hợp, cập nhật... của chương trình đào tạo...).

3.1. Định nghĩa

Phỏng vấn định tính là sử dụng những câu hỏi mở để thu thập thông tin từ các cá nhân/nhóm, nhằm thẩm định hoặc thu thập thông tin, minh chứng cho quá trình tự đánh giá (ví dụ: phỏng vấn hiệu trưởng về kế hoạch chiến lược của trường; phỏng vấn trưởng phòng tổ chức về thiết kế chương trình đào tạo, quy trình tuyển lựa giáo viên, đánh giá giảng viên...).

3.2. Ưu điểm và những hạn chế

Phỏng vấn là một phương pháp rất có ích và được dùng nhiều trong đánh giá, kiểm định chất lượng. Đôi khi đây là phương pháp duy nhất để thu thập thông tin, để hiểu sâu quan điểm của một cá nhân. Tuy nhiên, phương pháp này dễ mang tính chủ quan, dễ편 diện (nếu chọn đối tượng phỏng vấn không đúng), không thực hiện được với nhiều đối tượng như điều tra bằng bảng hỏi.

3.3. Quy trình phỏng vấn

Chuẩn bị phỏng vấn

- Chọn đối tượng phỏng vấn, hình thức phỏng vấn,
- Xác định mục tiêu, nội dung (những vấn đề cần làm rõ) phỏng vấn,

- Chuẩn bị các câu hỏi phỏng vấn,
- Chuẩn bị địa điểm, thời gian... phỏng vấn,
- Chuẩn bị các công cụ hỗ trợ (ví dụ: máy ghi âm...).

Tiến hành phỏng vấn

- Khởi động (giới thiệu/làm quen): nói rõ mục đích phỏng vấn, khẳng định các thông tin được giữ bí mật, chỉ được dùng cho mục đích nghiên cứu... làm an lòng người được phỏng vấn (xem thêm các bước tiến hành phỏng vấn),

- Phỏng vấn: tập trung vào những câu hỏi chính để khai thác thông tin. Ghi tóm tắt các thông tin, nói lại các tóm tắt để người được phỏng vấn khẳng định mức độ chính xác của các thông tin,

- Tóm lược các thông tin chính cần thiết,
- Khai thác sâu các thông tin có liên quan làm rõ vấn đề,
- Chính xác hoá các thông tin,
- Kết thúc phỏng vấn.

Sau phỏng vấn

Kiểm tra lại các thông tin, phát hiện những chỗ mâu thuẫn hoặc không rõ để hỏi lại; khẳng định lại cam kết giữ bí mật thông tin để người được phỏng vấn yên tâm về những thông tin họ đã cung cấp.

3.4. Các bước tiến hành phỏng vấn

Bước 1: Giới thiệu bản thân và mục đích phỏng vấn (để đối tượng yên tâm cung cấp thông tin); Khẳng định với đối tượng rằng thông tin sẽ được giữ bí mật (giải thích rõ cách làm);

Bước 2: Giải thích rõ ý nghĩa, tầm quan trọng của những thông tin chính xác do đối tượng cung cấp; Xin phép ghi âm hoặc ghi chép thông tin; Hỏi các câu hỏi làm quen;

Bước 3: Hỏi các câu hỏi thuộc nội dung nghiên cứu (sử dụng bản câu hỏi mở có sẵn và hỏi thêm những câu hỏi nảy sinh trong tình huống để khai thác thông tin chiều sâu);

Bước 4: Kết thúc phỏng vấn, cảm ơn, trả lời các câu hỏi của người được phỏng vấn.

Người phỏng vấn cần tạo được bầu không khí trao đổi cởi mở, ghi chép lại các thông tin và cần có sự kiểm chứng đối chiếu với các nguồn thông tin khác.

Phương pháp này chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được kết hợp với các phương pháp khác như nghiên cứu văn bản, khảo sát điều tra và quan sát.

IV. Kỹ thuật thảo luận nhóm trong tự đánh giá

Thảo luận nhóm là một trong những phương pháp thu thập thông tin rất quan trọng trong tự đánh giá chương trình đào tạo, tự đánh giá chất lượng giáo dục của nhà trường (chẳng hạn, thảo luận nhóm giảng viên về đổi mới phương pháp dạy học, thảo luận nhóm sinh viên về hiệu quả môn học, về mức độ phù hợp, cập nhật... của chương trình đào tạo...).

4.1. Định nghĩa

Thảo luận nhóm là sử dụng những câu hỏi mở để thu thập thông tin từ một nhóm đối tượng (giảng viên/sinh viên/cán bộ quản lý), nhằm thẩm định hoặc thu thập thông tin, minh chứng cho một nội dung nào đó, thuộc tiêu chí/tiêu chuẩn nào đó trong quá trình tự đánh giá (ví dụ: thảo luận với nhóm giảng viên hoặc sinh viên về đổi mới phương pháp dạy và học, về quy trình, hình thức kiểm tra đánh giá các môn học...).

4.2. Ưu điểm và những hạn chế

Khi không thể tiến hành phỏng vấn cá nhân, hoặc không cần thiết phải lấy thông tin từ cá nhân, mà chỉ cần thông tin từ nhiều người, từ các nhóm đối tượng khác nhau, thì thảo luận nhóm là một phương pháp rất có ích được dùng nhiều trong đánh giá, kiểm định chất lượng. Đôi khi nó là phương pháp duy nhất để thu thập nhanh chóng các thông tin, để hiểu quan điểm chung của một nhóm đối tượng. Tuy nhiên, phương pháp này dễ mang tính chủ quan, dễ chịu áp lực của một vài cá nhân chi phối nhóm (nếu chọn nhóm đối tượng phỏng vấn không tốt), không thực hiện được phỏng vấn sâu, thể hiện rõ quan điểm cá nhân.

4.3. Quy trình thảo luận nhóm

Chuẩn bị thảo luận

- Chọn đối tượng tham gia thảo luận nhóm,
- Xác định mục tiêu, nội dung (những vấn đề) cần thảo luận làm rõ,
- Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận,
- Chuẩn bị địa điểm, thời gian... thảo luận
- Chuẩn bị các công cụ hỗ trợ (ví dụ: máy ghi hình/âm...).

Tiến hành thảo luận

- Khởi động: giới thiệu/làm quen, nói rõ mục đích, yêu cầu, nêu vấn đề, câu hỏi để mọi người trong nhóm thảo luận. Xin phép được ghi chép/ghi âm... cần làm an lòng những người tham gia thảo luận,

- Thảo luận chính: tập trung vào những câu hỏi chính để khai thác thông tin, lắng nghe ghi chép đầy đủ ý kiến phát biểu của những người tham gia. Ghi tóm tắt các thông tin, tóm lược các quan điểm để những người tham gia thảo luận khẳng định mức độ chính xác của các thông tin (xem thêm các bước tiến hành thảo luận nhóm),

- Tóm lược các thông tin chính cần thiết,
- Khai thác sâu các thông tin có liên quan làm rõ vấn đề,
- Chính xác hoá các thông tin,
- Kết thúc thảo luận nhóm.

Sau thảo luận

Kiểm tra lại các thông tin, phát hiện những quan điểm chung, những ý kiến/quan điểm khác biệt giữa các nhóm trong cuộc thảo luận... khẳng định lại mục đích sử dụng thông tin của cuộc thảo luận để những người tham gia yên tâm về những thông tin họ đã cung cấp.

4.4. Các bước tiến hành thảo luận nhóm

Bước 1: Giới thiệu bản thân và mục đích nội dung, thời gian (để đối tượng yên tâm cung cấp thông tin); Khẳng định với đối tượng rằng thông tin sẽ được sử dụng vào mục đích gì; Giải thích rõ ý nghĩa, tầm quan trọng của cuộc thảo luận, kết quả mong muốn (xin phép ghi âm hoặc ghi chép thông tin).

Bước 2: Nêu vấn đề, đặt các câu hỏi thuộc nội dung cần tọa đàm/thảo luận, tập trung vào vấn đề chính, trọng tâm cần thảo luận. Ghi chép đầy đủ ý kiến từng cá nhân, tóm tắt thành quan điểm chung, trao đổi kỹ về các ý kiến khác nhau.

Bước 3: Kết thúc tọa đàm nhóm, người chủ tọa cần cảm ơn, trả lời các câu hỏi của những người tham gia tọa đàm.

Các phương pháp này chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được kết hợp với các phương pháp khác như khảo sát, phỏng vấn sâu và quan sát.

V. Kỹ thuật thiết kế các công cụ điều tra

Điều tra khảo sát là một trong những phương pháp thu thập thông tin rất quan trọng. Chẳng hạn, khảo sát hiệu quả môn học; sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo... Phương pháp này thường được dùng nhiều trong tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo, tự đánh giá hiệu quả hoạt động của nhà trường.

5.1. Định nghĩa

Điều tra khảo sát bằng bảng hỏi là thiết lập một hệ thống các câu hỏi dưới dạng văn bản viết và xác định các mức độ đánh giá, thủ tục cho điểm, hướng dẫn và cách xử lý phân tích số liệu nhằm cung cấp thông tin đáng tin cậy cho quá trình tự đánh giá (chẳng hạn, khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo; khảo sát hiệu quả môn học so với mục tiêu...).

5.2. Ưu điểm và những hạn chế

Khảo sát là một trong những phương pháp rất phù hợp để hỏi người khác về nhận thức, ý kiến và quan điểm của họ về những vấn đề nào đó. Tuy nhiên, trong trường hợp bạn muốn biết người khác thực sự cư xử hoặc hành động như thế nào thì độ tin

cây của phương pháp này không cao.

5.3. Các nguyên tắc thiết kế công cụ đo

Khi xây dựng, thiết kế công cụ đo, dù ở những hình thức đơn giản nhất như phiếu hỏi (questionnaires), bảng kiểm kê (checklists) đến những hình thức phức tạp hơn như các thang đo chuẩn hay các trắc nghiệm chuẩn (standardized tests), người nghiên cứu cần đảm bảo các đặc tính thiết kế (mục tiêu đo lường, đối tượng, nội dung cần đo, các thủ tục cho điểm, hướng dẫn...) và đảm bảo các đặc tính đo lường (độ tin cậy, độ phân biệt/độ khó... độ hiệu lực), đảm bảo tính đại diện của mẫu thống kê, để khẳng định liệu nó có đưa ra được những thông tin chính xác, có nhiều lợi ích hay không.

5.4. Quy trình thiết kế công cụ điều tra khảo sát

Bước 1: Xác định rõ mục tiêu đo lường.

Công cụ đo được thiết kế để đo cái gì?

Bước 2: Xác định rõ đối tượng.

- Phép đo này được thiết kế cho đối tượng nào?

- Phép đo này được làm với cá nhân hay nhóm?

Bước 3: Xác định rõ các nội dung cần đo lường.

- Xác định rõ các nội dung cụ thể cần đo: hiểu biết nào, kỹ năng nào, thái độ/hứng thú nào...

Bước 4: Viết câu hỏi cho từng nội dung cụ thể.

Bước 5: Xác định các thủ tục cho điểm/ lượng hoá.

Bước 6: Thử nghiệm bộ công cụ trên mẫu nhỏ; nhập số liệu (ví dụ vào SPSS) và phân tích số liệu: đánh giá độ tin cậy, loại bỏ các câu hỏi chất lượng kém.

Bước 7: Hoàn thiện bộ công cụ và sử dụng nó để thu thập thông tin.

Phương pháp này chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được kết hợp với các phương pháp khác như phỏng vấn cá nhân/thảo luận nhóm và quan sát.

Thực hành: giới thiệu một bộ phiếu đánh giá hiệu quả môn học/điều tra sinh viên tốt nghiệp. Giới thiệu phần mềm xử lý số liệu: SPSS; Conquest.

VI. Kỹ thuật xử lý và phân tích số liệu

Xử lý và phân tích số liệu là một trong những khâu quan trọng trong điều tra khảo sát, làm cho số liệu “biết nói”, có sức thuyết phục người đọc. Chẳng hạn, xử lý và phân tích số liệu khảo sát sinh viên về hiệu quả môn học/ mức độ hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo... Xử lý và phân tích số liệu thường được dùng nhiều trong tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo, tự đánh giá hiệu quả hoạt động của nhà trường.

6.1. Định nghĩa

Xử lý và phân tích số liệu khảo sát là thiết lập một mô hình, quy trình, sử dụng một hệ thống các thủ tục/ thao tác/câu lệnh được lập trình trong các phần mềm chuyên dùng cho xử lý phân tích số liệu để định lượng, để phát hiện, so sánh lí giải... để kiểm tra/chứng minh các giả thiết nghiên cứu... nhằm cung cấp thông tin đáng tin cậy, có giá trị khoa học cho quá trình tự đánh giá (chẳng hạn, có bao nhiêu % số sinh viên hài lòng về chương trình đào tạo; về hiệu quả môn học...).

6.2. Ưu điểm và những hạn chế

Xử lý số liệu bằng phần mềm chuyên dụng như SPSS, Conquest và sử dụng các kỹ thuật phân tích số liệu tiên tiến như phân tích độ tin cậy, phân tích độ khó, độ phân biệt của các câu hỏi (item) theo mô hình Rasch, phân tích yếu tố, phân tích phương sai, phân tích hồi quy đơn biến/đa biến... làm tăng mức độ tin cậy và giá trị khoa học của các số liệu khảo sát (thay vì xử lý đơn giản như tính tỉ lệ % bằng phần mềm Excel, xử lý bằng tay).

Các trường gặp khó khăn vì chưa biết sử dụng các phần mềm này hoặc không biết kỹ thuật xử lý, phân tích chuyên sâu đã nói ở trên. Để nắm các kỹ thuật xử lý và phân tích số liệu này (mức cơ bản) cần phải tham gia các khóa học ngắn hạn về sử dụng các phần mềm nói trên (khoảng 2 tuần).

6.3. Lập mô hình xử lý và phân tích dữ liệu

Mô hình định rõ các thang, tiêu thang đo, cách thức xử lý và phân tích số liệu cho từng kiểu item, kiểu thang đo, đảm bảo đánh giá được các đặc tính đo lường của bộ công cụ (độ tin cậy, độ phân biệt/độ khó... độ hiệu lực). Mô hình này phải đảm bảo sử dụng phù hợp các phép toán thống kê (tính tần suất, trung bình, tương quan hồi quy) trong các phân tích thống kê đánh giá được các mức độ ảnh hưởng, chi phối để khẳng định liệu các số liệu thu được có đưa ra được những thông tin chính xác, có nhiều lợi ích hay không.

6.4. Quy trình xử lý và phân tích số liệu

Bước 1: Mã hóa các câu hỏi/item thành các biến độc lập

- Mã tên biến, chọn kiểu thang đo,
- Gán các giá trị của biến.

Bước 2: Nhập số liệu và làm sạch số liệu

- Loại bỏ các phiếu trả lời ẩu, trả lời bỏ sót (trên 10% thông tin),
- Nhập số liệu, kiểm tra độ chính xác của số liệu nhập,
- Loại bỏ các trường hợp trả lời bất thường, cực đoan.

Bước 3: Phân tích item

- Đánh giá độ tin cậy, độ khó, độ phân biệt...
- Đánh giá mức độ phù hợp của từng item.

Bước 4: Tính toán

- Đánh giá độ tin cậy, độ khó, độ phân biệt...
- Đánh giá mức độ phù hợp của từng item,
- Tính toán/lập ra các biến trung gian để có thể áp dụng các phép toán thống kê phân tích sâu.

Bước 5: Áp dụng các phép toán thống kê mô tả, suy luận để kiểm định các câu hỏi/giả thiết nghiên cứu

- Tính tần xuất (%), trung bình, độ lệch chuẩn...
- So sánh điểm trung bình (phân tích ANOVA, t-test) giữa các nhóm mẫu,
- Xác định mức độ tương quan (phân tích tương quan),
- Xác định mức độ ảnh hưởng, chi phối lẫn nhau giữa các biến (phân tích hồi quy).

Bước 6: Lập các biểu bảng, giải thích bình luận số liệu

- Lập bảng tần xuất (%), trung bình, độ lệch chuẩn, tương quan...
- Đọc hiểu kết quả: giải thích, bình luận dựa trên các số liệu khảo sát.

Phương pháp này chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được kết hợp với các phương pháp khác như các số liệu qua phỏng vấn cá nhân/ số liệu qua quan sát.

Thực hành

Giới thiệu các file số liệu, file xử lý kết quả khảo sát đánh giá hiệu quả môn học, điều tra sinh viên tốt nghiệp, sử dụng phần mềm SPSS, Conquest và kết quả (out put) phân tích số liệu, các biểu bảng, kỹ năng đọc hiểu số liệu.

VII. Kỹ thuật thiết lập các dữ liệu thống kê

Thiết lập các dữ liệu thống kê rất cần cho quá trình viết báo cáo tự đánh giá. Chẳng hạn, số liệu thống kê về đội ngũ giảng viên (trình độ đào tạo, các công trình nghiên cứu khoa học mà giảng viên đã tham gia, số bài báo, giáo trình đã viết...); tỉ lệ sinh viên/giảng viên; ...

7.1. Cách lập các biểu mẫu thống kê

Các biểu bảng thống kê thường được lập theo hướng dẫn trong cấu trúc báo cáo tự đánh giá, các phụ lục kèm theo hoặc theo yêu cầu của từng tiêu chí. Để thiết lập các biểu bảng thống kê cần trả lời các câu hỏi sau:

- Có bao nhiêu loại biểu bảng thống kê cần có ở mỗi phần trong báo cáo tự đánh giá?
- Mục đích của việc thiết lập các biểu bảng này?
- Đơn vị thống kê là gì?
- Những số liệu cho các biểu bảng này có thể thu thập ở đâu ? Chẳng hạn, các số

liệu thống kê về cơ sở vật chất có thể thu thập ở phòng quản trị; các số liệu thống kê về giáo viên có thể thu thập ở phòng tổ chức...

- Ai cung cấp nguồn số liệu thống kê?
- Mức độ tin cậy của các số liệu thống kê này?
- Thời điểm thu thập các số liệu thống kê?

7.2. Sử dụng các câu hỏi để kiểm tra các dữ liệu thống kê

- Các dữ liệu thống kê hữu ích nhất đã được đưa vào báo cáo?
- Mục đích mô tả các dữ liệu thống kê?
- Thiết lập các biểu bảng, đơn vị thống kê có phù hợp?
- Các số liệu trong các biểu bảng có chính xác, có đáng tin cậy?
- Các số liệu thống kê lấy từ nguồn nào/ do ai cung cấp?
- Sự tích hợp các số liệu thống kê trong mỗi biểu bảng đã phù hợp chưa? Có dễ đọc hiểu?
- Phân tích số liệu thống kê này giúp gì cho việc hiểu biết bức tranh thực trạng (nội hàm) của tiêu chí, số liệu về chương trình đào tạo, về nguồn tài chính của trường... và chứng minh nhà trường đạt được các yêu cầu, mục tiêu đào tạo... ở mức nào?
- Số liệu thống kê mô tả có giúp định hướng cho việc khắc phục tồn tại (phát huy điểm mạnh)?...
- Chất lượng một báo cáo tự đánh giá không phụ thuộc vào số lượng các biểu bảng thống kê mà phụ thuộc vào việc đọc hiểu các biểu bảng thống kê. Sự lập luận và phân tích, bình luận, so sánh,... làm cho các con số thống kê trong báo cáo tự đánh giá biết nói.

Nguồn: Tài liệu tập huấn của Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng giáo dục

Phụ lục 1. Mẫu Phân công thực hiện Tự đánh giá Chương trình đào tạo

...
TÊN ĐƠN VỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 20...

PHÂN CÔNG THỰC HIỆN TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NĂM ... TÊN CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO:

STT	Nội dung	Phân công	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Thu thập thông tin minh chứng			
	Tiêu chuẩn ...	(người phụ trách)	Từ...đến...	
	Tiêu chuẩn ...	(người phụ trách)	Từ...đến...	
2	Viết báo cáo tự đánh giá			Người phụ trách sẽ phản hồi kết quả kiểm định nội bộ
	Phần chung...	(người phụ trách)	Từ...đến...	
	Tiêu chuẩn...	(người phụ trách)	Từ...đến...	
	Tiêu chuẩn ...	(người phụ trách)	Từ...đến...	
	Các phụ lục...	(người phụ trách)	Từ...đến...	
3	Tổng hợp báo cáo tự đánh giá	(người phụ trách)	Từ...đến...	
4	Đọc và điều chỉnh báo cáo tự đánh giá	(người phụ trách)	Từ...đến...	
5	Viết và gửi các báo cáo tiến độ	(người phụ trách)	...	
6	Nộp báo cáo tự đánh giá trước khi kiểm định nội bộ	(người phụ trách)	...	

Ghi chú:

- Thời gian thực hiện: theo khung thời gian của kế hoạch tự đánh giá chung.
- Người phụ trách viết tiêu chuẩn sẽ viết các nội dung:
 - + Phân mô tả tiêu chuẩn trong báo cáo tự đánh giá.
 - + Phân tích điểm mạnh, điểm còn tồn tại, kế hoạch hành động
 - + Cho điểm các tiêu chí vào checklist
 - + Cung cấp danh mục minh chứng vào phần phụ lục của báo cáo tự đánh giá.
- Gửi 01 bản cho Trung tâm ĐBCL&KT, lưu tại tổ TĐG 01 bản để theo dõi.

TỔ TRƯỞNG

Phụ lục 2. Báo cáo Tiến độ thực hiện công tác TĐG CTĐT

...
TÊN ĐƠN VỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 20...

BÁO CÁO TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN CÔNG TÁC TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Đơn vị:

Tên chương trình:

1. Các nội dung công việc chưa được thực hiện theo kế hoạch:

.....
.....
.....
.....

2. Thuận lợi: (Công tác chỉ đạo, tìm minh chứng, xử lý minh chứng...)

.....
.....
.....
.....
.....

3. Khó khăn: (Công tác chỉ đạo, tìm minh chứng, xử lý minh chứng...)

.....
.....
.....
.....
.....

4. Nội dung khác: (Đề xuất, góp ý...)

.....
.....
.....
.....

TỔ TRƯỞNG
(ký tên)

Lưu ý:

- Gửi 01 bản cho Trung tâm ĐBCL&KT, lưu tại tổ TĐG 01 bản để theo dõi.

Phụ lục 4. Mẫu Phản hồi kết quả Kiểm định nội bộ

...
TÊN ĐƠN VỊ

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

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 20...

PHẢN HỒI KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH NỘI BỘ

CHƯƠNG TRÌNH: <TÊN CHƯƠNG TRÌNH>

- Ngày thực hiện kiểm định nội bộ: .../.../20...
- Ngày nhận báo cáo sơ bộ kết quả kiểm định nội bộ: .../.../20...
- Danh sách Đoàn Kiểm định nội bộ:
 - ...
 - ...
 - ...

Các nhận xét phản hồi:

STT	Tiêu chí	Phản hồi
1		Ghi các ý kiến phản hồi theo kết quả báo cáo kiểm định nội bộ: + Đồng ý: đưa vào kế hoạch hành động. + Chưa đồng ý: giải thích, bổ sung thông tin, minh chứng. + Các điểm chưa rõ trong báo cáo kiểm định nội bộ: yêu cầu nhóm Kiểm định nội bộ giải thích.
...	...	

Đề nghị đối với Đoàn Kiểm định nội bộ (nếu có):

--

TỔ TRƯỞNG
(Ký tên, ghi họ tên)

Lưu ý:

Gửi 01 bản cho Đoàn kiểm định nội bộ; lưu tại tổ TĐG 01 bản để theo dõi.

Phụ lục 5. Mẫu Nhận xét báo cáo tự đánh giá

NHẬN XÉT BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ

CHƯƠNG TRÌNH: ...

ĐƠN VỊ: ...

I. NHẬN XÉT CHUNG

1. Về hình thức

1.1. Ưu điểm

-

1.2. Những điểm cần cải tiến

-

2. Về nội dung

2.1. Ưu điểm

-

2.2. Những điểm cần cải tiến

-

II. NHẬN XÉT CỤ THỂ

Tiêu chí	Nội dung cần điều chỉnh	Minh chứng cần bổ sung
1.1 Chương trình có kết quả học tập mong đợi được trình bày rõ ràng [3]	<i>Những điểm cần thêm , bớt, chỉnh sửa , làm rõ của từng tiêu chuẩn trong báo cáo Tự đánh giá.</i>	<i>Văn bản gì cần bổ sung? Cần bổ sung minh chứng cho hoạt động nào?</i>
1.2 Chương trình đẩy mạnh việc học cách học và học tập suốt đời [1]		
...		

NGƯỜI NHẬN XÉT

(Ghi họ tên và ký tên)

Lưu ý:

- Gửi 01 bản cho Tổ Tự đánh giá.

Phụ lục 6.

THỜI GIAN VÀ NỘI DUNG THỰC HIỆN CÔNG TÁC TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ KIỂM ĐỊNH NỘI BỘ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA NĂM 2014

Thời gian	Nội dung công việc	Ghi chú
Giai đoạn chuẩn bị (04 tuần)	- Trung tâm ĐBCL&KT lập kế hoạch tự đánh giá chương trình đào tạo; - Trung tâm ĐBCL&KT lập dự trù kinh phí thực hiện.	
	- Các đơn vị gửi đăng ký chương trình đào tạo và danh sách viên chức thực hiện tự đánh giá (Tổ Tự đánh giá).	
	- Hiệu trưởng ra quyết định thành lập Hội đồng TĐG. - Họp Hội đồng Tự đánh giá, Ban thư ký; công bố quyết định, phân công nhiệm vụ các thành viên Hội đồng TĐG.	
	- Trung tâm ĐBCL&KT gửi thư mời Hội nghị triển khai hoạt động TĐG CTĐT.	
	- Tổ chức hội nghị triển khai hoạt động TĐG CTĐT.	
Tuần 05-06 (21/4-09/5) <i>Đã trừ thời gian nghỉ lễ</i>	- Tổ TĐG tổ chức họp (Ban Thư ký cử người tham dự): + Thống nhất kế hoạch thực hiện tự đánh giá; + Tổ trưởng Tổ Tự đánh giá phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên. ⁽¹⁾ - Tổ TĐG gửi báo cáo tiến độ thực hiện về Trung tâm ĐBCL&KT thông qua Ban Thư ký ⁽²⁾ - Tổ TĐG đọc bộ tiêu chuẩn AUN, các tài liệu hướng dẫn và tham khảo có liên quan.	⁽¹⁾ Theo mẫu tại Phụ lục 1 của Tài liệu hướng dẫn; ⁽²⁾ Theo mẫu tại Phụ lục 2
Tuần 07-10 (12/5-06/6)	- Tổ TĐG xác định và tiến hành thu thập thông tin minh chứng theo phân công; - Mã hóa, xử lý và phân tích thông tin minh chứng; - Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của CTĐT; đề xuất giải pháp khắc phục; - Xây dựng đề cương báo cáo TĐG.	
Tuần 11-14 (09/6-25/7)	- Tổ TĐG tổ chức họp (Ban Thư ký cử người tham dự): + Thống nhất đề cương báo cáo TĐG;	⁽³⁾ Theo mẫu Báo cáo TĐG tại Phụ lục 3

Thời gian	Nội dung công việc	Ghi chú
<i>Đã trừ thời gian tuyển sinh</i>	+ Dự thảo báo cáo Tự đánh giá ⁽³⁾ , các thành viên viết các nội dung theo phân công; + Thu thập thông tin, minh chứng bổ sung;	
Tuần 15 (28/7-01/8)	Tổ trưởng Tổ TĐG: - Tổng hợp bản dự thảo báo cáo TĐG; ⁽⁴⁾ - Gửi bản dự thảo báo cáo TĐG cho Ban Thư ký qua email (pmnhathat@ctu.edu.vn).	⁽⁴⁾ Theo mẫu tại Phụ lục 3
Tuần 16-18 (04/8-22/8)	- Ban Thư ký chuyển dự thảo báo cáo TĐG cho các thành viên Hội đồng TĐG góp ý; - Hội đồng và Ban thư ký góp ý điều chỉnh dự thảo báo cáo TĐG ⁽⁵⁾ ; kiểm tra lại thông tin và minh chứng sử dụng trong báo cáo Tự đánh giá; xác định thông tin cần thu thập bổ sung (nếu có) - Ban Thư ký tổng hợp các góp ý và gửi bản nhận xét báo cáo TĐG cho Tổ TĐG. ⁽⁶⁾	^{(5), (6)} Theo mẫu tại Phụ lục 5
Tuần 19-21 (25/8-12/9)	- Điều chỉnh bổ sung bản dự thảo báo cáo Tự đánh giá theo góp ý; - Thu thập thông tin bổ sung (nếu cần). - Tổ trưởng Tổ TĐG Tổng hợp bản dự thảo báo cáo TĐG lần cuối. - Trình Hội đồng phê duyệt báo cáo ⁽⁷⁾ ;	⁽⁷⁾ Trình cho Ủy viên Hội đồng là lãnh đạo đơn vị phụ trách CTĐT
Tuần 22 (15/9-20/9)	- Tổ TĐG Tổng hợp, lưu trữ, hệ thống hóa các minh chứng theo thứ tự; chuẩn bị cho việc thực hiện kiểm định nội bộ; - Gửi báo cáo TĐG hoàn chỉnh đến Trung tâm ĐBCL&KT: 02 bản in được phê duyệt và file (pmnhathat@ctu.edu.vn); - Hạn chót gửi báo cáo TĐG: 20/9/2014.	
Tuần 23 - 28 (22/9-31/10)	- Tổ chức tập huấn công tác kiểm định nội bộ. Thống nhất lịch kiểm định nội bộ; - Thực hiện công tác KĐNB ⁽⁸⁾ : + Đoàn KĐNB nhận báo cáo tự đánh giá và nghiên cứu hồ sơ;	⁽⁸⁾ Các nội dung cụ thể về KĐNB sẽ được phổ biến khi

Thời gian	Nội dung công việc	Ghi chú
	+ Phân công công việc cho các thành viên; + Thực hiện KĐNB tại đơn vị theo quy trình; + Đoàn kiểm định nội bộ gửi kết quả KĐNB cho Tổ Tự đánh giá. + Tổ TĐG phản hồi kết quả KĐNB; ⁽⁹⁾ + Đoàn kiểm định nội bộ điều chỉnh báo cáo kết quả KĐNB (nếu có); + Đoàn KĐNB gửi báo cáo kết quả KĐNB hoàn chỉnh về trung tâm ĐBCL&KT gồm 01 bản in được phê duyệt và file (pmnhathat@ctu.edu.vn). Hạn chót: 31/10/2014	triển khai công tác; ⁽⁹⁾ Theo mẫu tại Phụ lục 4
Tuần 29-30 (03/11-14/11)	- Ban thư ký tổng hợp các báo cáo kết quả KĐNB và trình cho Hội đồng Đảm bảo chất lượng trường; - Ban thư ký lập báo cáo tổng kết; - Ban thư ký lập báo cáo đề xuất cải tiến. - Công nhận kết quả KĐNB chất lượng CTĐT. - Tổ chức Hội nghị tổng kết.	