

XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Người biên soạn: TS. Bùi Vũ Anh¹, PGS.TS. Nguyễn Quang Giao², GS.TS. Nguyễn Quang Đông³

¹ Viện BDCLGD, ĐHQG Hà Nội, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội

Email: vuanh@vnu.edu.vn

² Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục, Đại học Đà Nẵng

Email: nqgiao@ac.udn.vn

³ Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Email: dongnqneu@gmail.com

Tóm tắt:

Chuyên đề giới thiệu đến học viên kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT, các nguyên tắc và yêu cầu của việc xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT, các nội dung của cải tiến chất lượng CTĐT. Chuyên đề đồng thời giới thiệu đến học viên nội dung về việc phân tích và gợi ý tìm nội dung cải tiến chất lượng để trên cơ sở đó xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phù hợp, khả thi. Ngoài ra, trong nội dung chuyên đề giới thiệu và phân tích kế hoạch cải tiến chất lượng của một số CTĐT trong nước được đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của Bộ GD&ĐT ban hành và của AUN-QA.

Từ khóa: Cải tiến chất lượng, Kế hoạch cải tiến chất lượng, cải tiến chất lượng CTĐT

MỞ ĐẦU

Cải tiến chất lượng liên tục phải được xem là nhu cầu thiết yếu và tự thân của mỗi CSGD. Chuyên đề này chỉ tập trung vào việc cải tiến chất lượng CTĐT, tuy nhiên, triết lý và cách thức có thể được áp dụng cho cả việc cải tiến chất lượng cấp CSGD.

Việc tự đánh giá dựa trên một bộ tiêu chuẩn giúp Trường nhận diện ra những điểm mạnh, điểm tồn tại của CTĐT. Do đó, việc đánh giá phải được thực hiện bởi những người giàu kinh nghiệm, triển khai một cách khách quan và trên tổng thể tất cả các hoạt động của việc xây dựng và triển khai CTĐT. Quá trình chuẩn bị cho đánh giá ngoài là thời gian Trường chuẩn bị các hồ sơ, minh chứng phục vụ đánh giá. Tuy nhiên, đây cũng là thời gian Trường tiến hành các cải tiến chất lượng dựa trên những gì đã được nhận diện, huy động nguồn lực để khắc phục các điểm tồn tại đã phát hiện và xây dựng lộ trình khắc phục các điểm tồn tại trong tương lai.

Trong quá trình đánh giá ngoài, các chuyên gia của Đoàn đánh giá dựa trên hồ sơ, minh chứng do Trường cung cấp, các hoạt động phỏng vấn, khảo sát và đánh giá độc lập, dựa trên kinh nghiệm và thực tiễn đã trải nghiệm sẽ đưa ra các đánh giá và khuyến nghị đối với Trường. Những ghi nhận về kết quả Trường đã đạt được là một sự khẳng định khách quan, những phát hiện về điểm tồn tại, đề xuất là cơ sở để Trường nghiên cứu và có giải pháp khắc phục trong tương lai.

Như vậy, báo cáo tự đánh giá và báo cáo đánh giá ngoài là hai cơ sở rất quan trọng giúp Trường xây dựng một kế hoạch cải tiến chất lượng. Chuyên đề này hướng tới việc giúp các chuyên gia của các Trường xây dựng một kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên báo cáo tự đánh giá và báo cáo đánh giá ngoài hiện thực, khả thi nhất.

1. PHÂN TÍCH VÀ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CTĐT

1.1. Nguyên tắc của đảm bảo chất lượng

Theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT, *Chất lượng của chương trình đào tạo là sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo ở trình độ cụ thể, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Luật giáo dục đại học và của Khung trình độ Quốc gia, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực của địa phương, của ngành và xã hội.* Như vậy, việc cải tiến chất lượng CTĐT sẽ dựa trên các nội dung của báo cáo TĐG và báo cáo ĐGN chất lượng CTĐT theo sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của CTĐT. Chất lượng CTĐT được hình thành từ khi phát triển bản thân CTĐT đó, quá trình thực hiện CTĐT cũng như các nguồn lực ĐBCL để thực hiện thành công CTĐT và phản ánh thông qua kết quả đầu ra đạt được của CTĐT.

Đồng thời, khái niệm chất lượng đang được sử dụng trong Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT (tham khảo sâu Bộ tiêu chuẩn chất lượng của AUN-QA) không phải là khái niệm một chiều thuần túy về chất lượng học thuật. Theo góc nhìn của nhu cầu và sự kỳ vọng của các bên liên quan, có thể nói chất lượng giáo dục đại học là một khái niệm đa chiều. Với quan niệm này, chất lượng giáo dục đại học đang được gắn và hiểu là *sự hài lòng của các bên liên quan.*

Theo Tuyên bố Thế giới về Giáo dục Đại học trong Thế kỷ XXI: Tầm nhìn và Hành động (tháng 10 năm 1998), Điều 11, Đánh giá Định tính xem xét chất lượng giáo dục đại học là “một khái niệm đa chiều, bao hàm tất cả các chức năng của nó và các hoạt động; chương trình giảng dạy và học thuật, nghiên cứu và học bổng, nhân viên, sinh viên, tòa nhà, cơ sở vật chất, thiết bị, dịch vụ cho cộng đồng và môi trường học tập.

Tự đánh giá nội bộ và đánh giá bên ngoài được tiến hành công khai bởi các chuyên gia độc lập, nếu có thể là với chuyên môn quốc tế, là yếu tố quan trọng đối với nâng cao chất lượng” [1].

Để phát triển, thực hiện, duy trì và nâng cao trình độ chất lượng trong giáo dục đại học, cơ sở giáo dục cần phải thiết lập một hệ thống đảm bảo chất lượng. Báo cáo khu vực của Châu Á và Thái Bình Dương (UNESCO, 2003b) định nghĩa đảm bảo chất lượng giáo dục đại học là “các thủ tục quản lý và đánh giá có hệ thống để giám sát hiệu quả hoạt động của cơ sở giáo dục đại học”.

Vì vậy, nguyên tắc của đảm bảo chất lượng phải là *Quyết định phải dựa trên sự kiện*, trong đó mọi quyết định có hiệu lực phải được dựa trên việc phân tích dữ liệu và thông tin, phân tích nhu cầu và sự thoả mãn của các bên liên quan là dữ liệu quan trọng của quá trình ra các quyết định quản lý. Thông tin cần khách quan, trung thực, chính xác.

1.2. Cơ sở của cải tiến chất lượng

Trong phần này ta sẽ đề cập đến các cơ sở của hoạt động cải tiến chất lượng CTĐT. Trước hết, việc cải tiến chất lượng phải được dựa trên một số nguồn thông tin sau.

1.2.1. Báo cáo tự đánh giá CTĐT của CSGD

Báo cáo tự đánh giá (TĐG) của đơn vị là kết quả của quá trình Trường tự đánh giá về việc thực hiện CTĐT dựa trên các tiêu chuẩn, tiêu chí được sử dụng để TĐG. Có nhiều bộ tiêu chuẩn ĐGCL các CTĐT trong nước và quốc tế được sử dụng. Tuy nhiên, nguyên tắc chung là Trường TĐG CTĐT dựa trên các tiêu chuẩn, tiêu chí theo hướng dẫn TĐG sử dụng bộ tiêu chuẩn đó. Những hướng dẫn và bộ tiêu chuẩn phục vụ TĐG được công bố công khai trên các trang thông tin chính thức của các tổ chức KĐCLGD hoặc cơ quan quản lý chất lượng.

Trong báo cáo TĐG, Trường thường tập trung nêu lên điểm mạnh, điểm tồn tại và kế hoạch khắc phục những tồn tại mà Trường đã nhận diện được để cải tiến chất lượng. Việc này

¹ AUN-QA Manual for the Implementation of the Guidelines, P20

giúp đánh giá viên hình thành những hiểu biết về việc thực hiện CTĐT của Trường. Như vậy, việc một báo cáo TĐG tốt là báo cáo mô tả được một cách toàn diện, đầy đủ quá trình thực hiện CTĐT của Trường. Đồng thời, do báo cáo TĐG được thực hiện thông qua một Hội đồng TĐG với sự tham gia của nhiều bên liên quan, trong đó có các bên liên quan quan trọng như những người thực hiện CTĐT, các bên liên quan trong và ngoài Trường. Như vậy, có thể nói những vấn đề nhận diện và thể hiện trong BC TĐG được rút ra từ trí tuệ tập thể, được sự công nhận và đóng góp ý kiến của các bên liên quan và nó là một cơ sở tốt để thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng cho những vấn đề nhận diện được cũng như phát huy điểm mạnh đã có. Phát triển từ những cải tiến chất lượng cho từng nội dung nhận diện được theo các tiêu chuẩn, tiêu chí, BC TĐG là một cơ sở cho việc xây dựng KH cải tiến chất lượng CTĐT một cách tổng thể.

Ngoài ra, Trường theo dõi kết quả đào tạo thông qua thời gian tốt nghiệp của người học, tỷ lệ người học tốt nghiệp, bỏ học, có việc làm phù hợp... Trên cơ sở đó, Trường có được các thông tin phục vụ cải tiến chất lượng.

1.2.2. Kết quả đánh giá ngoài CTĐT của CSGD

Thông qua báo cáo TĐG, đánh giá viên của các đoàn đánh giá ngoài có nhiệm vụ đánh giá tính xác thực của những thông tin được nêu trong báo cáo TĐG của Trường và tìm hiểu về thực trạng hoạt động của Trường thông qua các minh chứng, các khảo sát và phỏng vấn cũng như quan sát hiện trường. Ngoài những thông tin do Trường cung cấp, đánh giá viên thông qua các kênh khác nhau tự khai thác được, chia sẻ các vấn đề nhận diện được và gợi ý cho Trường thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng. Kết thúc kỳ đánh giá ngoài CTĐT, Đoàn ĐGN gửi lại CSGD một báo cáo dựa trên các tiêu chuẩn, tiêu chí trong đó nêu lên những điểm mạnh, điểm tồn tại của CTĐT và những đề xuất cải tiến chất lượng. Nội dung nhận diện này được Nhà trường chấp nhận, đồng thuận thông qua một công văn gửi đơn vị KĐCLGD. Như vậy, BC ĐGN sẽ bao gồm các nội dung được Trường nhận diện trong BC TĐG cùng với những phát hiện của chuyên gia ĐGN. Những nội dung này đã được xác thực với sự công nhận giữa Trường và Đoàn ĐGN, những đề xuất của các chuyên gia được bổ sung thêm cho các nhận diện của Trường thông qua kinh nghiệm thực tiễn của chuyên gia đánh giá. BC ĐGN này kết hợp với BC TĐG do đó sẽ bao gồm những nhận định tương đối toàn diện về CTĐT theo các tiêu chuẩn, tiêu chí KĐCLGD. Vì vậy, sau BC TĐG thì BC ĐGN là một cơ sở quan trọng để Trường xây dựng và thực hiện các kế hoạch cải tiến chất lượng.

Kế hoạch cải tiến chất lượng có thể được xây dựng theo một trong hai cách tiếp cận: theo vấn đề hoặc theo từng tiêu chuẩn, tiêu chí của Bộ tiêu chuẩn KĐCLGD. Tuy nhiên, sẽ tốt hơn nếu kế hoạch này được xây dựng theo tiếp cận vấn đề, vì khi một vấn đề được giải quyết, những tồn tại liên quan kéo theo sẽ được cải tiến chất lượng và CSGD có một cái nhìn toàn diện hơn về CTĐT và việc thực hiện CTĐT.

1.2.3. Ý kiến phản hồi của các bên liên quan và các nguồn thông tin khác

Trong quá trình thực hiện CTĐT, Trường thường khảo sát các bên liên quan về nội dung, quá trình đào tạo và kết quả thực hiện của CTĐT. Đối tượng khảo sát là sinh viên (về quá trình dạy học), nhà tuyển dụng (về chất lượng người học tốt nghiệp, mục tiêu và CĐR của CTDH), cựu người học tốt nghiệp (về CTDH, về CĐR và năng lực đáp ứng yêu cầu công việc), giảng viên (về nội dung CTDH) và các ý kiến thu được qua quá trình phỏng vấn đánh giá ngoài được Đoàn đánh giá ngoài tổng hợp và báo cáo.

Các nội dung khảo sát đối với CTĐT thường tập trung vào:

- Mục tiêu và CĐR của CTĐT.
- Cấu trúc và nội dung CTDH.
- Hoạt động dạy học, phương pháp dạy học và phương pháp kiểm tra đánh giá trong quá trình thực hiện CTDH.
- Chất lượng người học tốt nghiệp (năng lực), sự đóng góp ý kiến của người học tốt nghiệp đã đi làm nhìn nhận trở lại CTĐT.

Với các kết quả thu được thông qua các góp ý về các nội dung trên, Trường xem xét và lựa chọn các nội dung phù hợp để đưa vào kế hoạch cải tiến chất lượng theo từng giai đoạn bên cạnh các nội dung được nhận diện ở báo cáo TĐG và báo cáo ĐGN.

1.3. Phân tích và gợi ý tìm nội dung cải tiến chất lượng

1.3.1. Phân tích kết quả đánh giá và ý kiến phản hồi của các bên liên quan

Thông qua việc phân nhóm các vấn đề được rút ra từ quá trình TĐG và ĐGN, Trường xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng tổng thể theo các vấn đề cải tiến chất lượng từng phần, định vị rõ tính khả thi về thời gian, nguồn lực, đầu mối thực hiện... Nguyên tắc phân tích là dựa trên nhóm vấn đề được nhận diện, đánh giá mức độ ưu tiên về nguồn lực ưu tiên và thời gian thực hiện cải tiến chất lượng các vấn đề đã nhận diện được. Các nhóm vấn đề thường được tổng hợp theo các tiêu chuẩn đánh giá của các bộ tiêu chuẩn và kế hoạch cải tiến chất lượng có thể dựa trên các nhóm vấn đề gắn với các tiêu chuẩn. Có một số nội dung cải tiến có thể thực hiện ngay mà không cần đầu tư nguồn lực nhiều, có những cải tiến chất lượng cần thực hiện ngay do tính cấp thiết và trọng yếu nhưng cũng có những cải tiến chất lượng cần nhiều thời gian để có thể hoàn thành hoặc cần đầu tư nhiều về nguồn lực. Như vậy, trong quá trình xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, trường cần phân định ra 2 loại ưu tiên triển khai:

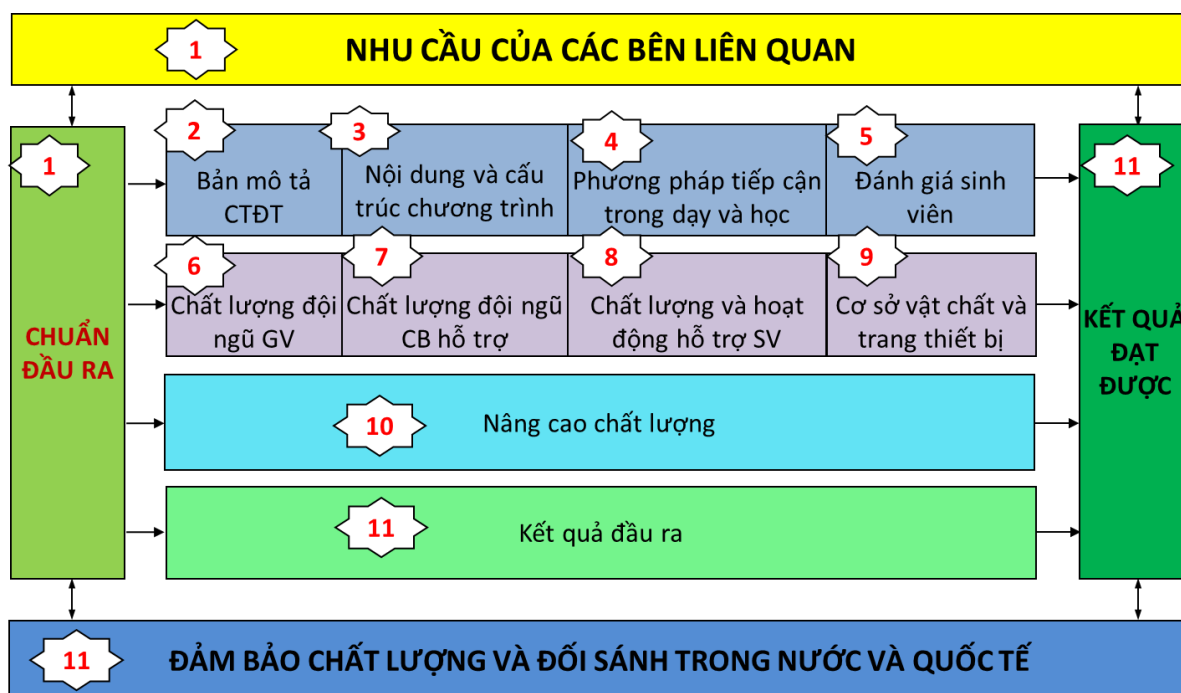
- Ưu tiên về tính quan trọng, điểm tồn tại mấu chốt phải cải tiến ngay.
- Ưu tiên về đầu tư nguồn lực (thời gian, kinh phí).

Dựa vào mức độ ưu tiên, trường có thể lựa chọn những hành động nào cần phải làm trước theo gợi ý dưới đây:

Bảng 11.1. Đánh giá mức độ ưu tiên triển khai các hoạt động

Ưu tiên	Ít nguồn lực	Trung bình	Nhiều nguồn lực
Ít quan trọng	Triển khai ngay	Kế hoạch dài hạn	Cân nhắc triển khai
Quan trọng	Kế hoạch ngắn hạn	Kế hoạch trung hạn	Huy động nguồn lực Kế hoạch dài hạn
Rất quan trọng	Triển khai ngay	Kế hoạch ngắn hạn	Huy động nguồn lực Kế hoạch trung hạn

Nếu sử dụng các Tiêu chuẩn KĐCL CTĐT như là các nội dung lớn để phân nhóm các hoạt động khi xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, có thể tiếp cận theo nhận xét tương ứng với từng tiêu chuẩn, tiêu chí (và các mốc chuẩn) được đưa ra trong Hướng dẫn do Cục Quản lý chất lượng ban hành.



Hình 11.1. Cấu trúc của Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng phiên bản 3.0 của AUN-QA (và Bộ GD&ĐT ban hành theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT)

Đối với một CTĐT, các vấn đề cải tiến chất lượng có thể được nhận diện theo:

- Mục tiêu và CDR của CTĐT (Tiêu chuẩn 1). Đây là tiêu chuẩn về nội dung định hướng cho việc xây dựng và phát triển CTĐT.
- Bản mô tả CTĐT (Tiêu chuẩn 2). Đây là tiêu chuẩn về những thông tin cung cấp cho người học và cộng đồng biết về CTĐT.
- Cấu trúc và nội dung CTDH (Tiêu chuẩn 3). Đây là tiêu chuẩn về nội dung được thiết kế để thực hiện CDR và mục tiêu của CTĐT. Thông qua việc xây dựng CTDH, lựa chọn HP và sự gắn kết của các HP, CDR và mục tiêu của CTĐT được thực hiện.
- Phương pháp tiếp cận trong dạy và học (Tiêu chuẩn 4). Đây là tiêu chuẩn về cách thức chuyển tải nội dung của CTĐT đến người học.
- Đánh giá kết quả học tập của người học (Tiêu chuẩn 5). Đây là tiêu chuẩn về việc đánh giá mức độ đạt được CDR của CTĐT ở người học. Đây là nội dung được thiết kế để triển khai kèm theo các hoạt động dạy học nhằm đánh giá đạt được CDR của HP, thông qua đó đạt được CDR của CTĐT.
- Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (Tiêu chuẩn 6). Đây là tiêu chuẩn về điều kiện đảm bảo chất lượng đội ngũ cán bộ khoa học để thực hiện CTĐT.
- Đội ngũ nhân viên (Tiêu chuẩn 7). Đây là tiêu chuẩn về điều kiện đảm bảo chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ người học trong quá trình thực hiện CTĐT.
- Người học và hoạt động hỗ trợ người học (Tiêu chuẩn 8). Các hoạt động hỗ trợ người học. Đây là nội dung được thiết kế để giúp người học có được môi trường và điều kiện thuận lợi để hoàn thành CTĐT.
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị (Tiêu chuẩn 9). Đây là tiêu chuẩn về cơ sở vật chất phục vụ CTĐT.
- Nâng cao chất lượng (Tiêu chuẩn 10). Đây là tiêu chuẩn về hoạt động đảm bảo chất lượng, tiếp thu ý kiến của các bên liên quan, sử dụng các kết quả nghiên cứu và kết quả ĐGCL để cải tiến và nâng cao chất lượng việc thực hiện CTĐT.
- Kết quả đầu ra (Tiêu chuẩn 11). Đây là tiêu chuẩn về đối sánh (chất lượng) để cải tiến chất lượng.

Nếu xem việc thực hiện CTĐT bao gồm các pha:

- Lập kế hoạch (Plan): gồm các tiêu chuẩn từ 1 đến 3.

- Thực hiện kế hoạch (Do): gồm các tiêu chuẩn từ 4 đến 9.
- Rà soát (Check): gồm tiêu chuẩn 10.
- Cải tiến chất lượng (Act): gồm tiêu chuẩn 11.

Thì kế hoạch cải tiến chất lượng sẽ đi theo các pha trên. Việc xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên kết quả TĐG và báo cáo ĐGN, ý kiến của các bên liên quan cũng phải được phân tích đưa vào các nhóm trên để thực hiện. Đồng thời Trường cần phân tích các kết quả TĐG và ĐGN để nhận diện nội dung theo phân nhóm được nêu trong báo cáo:

- Ghi nhận về các kết quả mà Trường đã thực hiện.
- Các điểm tồn tại cần phải cải tiến về mặt nội dung CTDH.
- Các điểm tồn tại cần phải cải tiến về mặt thực hiện CTDH.
- Các điểm tồn tại cần phải cải tiến về kết quả đạt được.

Với các điểm tồn tại về kết quả đạt được, điều này không thể có các hoạt động cải thiện trực tiếp mà phải được thực hiện qua các hoạt động cải tiến khác, từ đó kết quả sẽ được cải thiện theo. Tuy nhiên việc theo dõi kết quả đạt được và đối sánh cũng như cách thức thực hiện lại là hoạt động có thể cải tiến chất lượng được.

Để nhận diện ra những vấn đề trong từng tiêu chí và tiêu chuẩn, bảng dưới đây là các câu hỏi gợi ý, mà thông qua đó Trường trả lời và nhận ra được nội dung cần cải tiến chất lượng. Thực tế, các ghi nhận về kết quả Trường đã đạt được không quá phải đề cao vì nó chỉ cần hoạt động phát huy. Tuy nhiên với các vấn đề tồn tại cần được nhận diện và phân nhóm theo mức độ quan trọng, yêu cầu đầu tư nguồn lực cần thiết để đưa vào kế hoạch cải tiến phù hợp nhất.

1.3.2. Các gợi ý để xác định nội dung cần cải tiến chất lượng

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
Tiêu chuẩn 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo		
TC 1.1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của CSGD đại học, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.	1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng. 2. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của CSGD. 3. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.	- Ý kiến về mục tiêu của CTĐT? - Ý kiến về sự phù hợp của mục tiêu CTĐT đối với tầm nhìn, sứ mạng của Trường? - Ý kiến về sự phù hợp của mục tiêu CTĐT đối với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học, Khung trình độ quốc gia? - Các bên liên quan góp ý gì về mục tiêu của CTĐT?
TC 1.2. CDR của CTĐT được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên	1. CDR của CTĐT được xác định rõ ràng. 2. CDR của CTĐT bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau	- Ý kiến về sự rõ ràng của CDR CTĐT? - Ý kiến về sự bao quát của CDR đối với các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT? - Các bên liên quan góp ý gì về CDR của CTĐT, các CDR có phù hợp và thực hiện được mục tiêu của CTĐT? - Ý kiến về các CDR có được đặt ra đúng đắn để có

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.	khi hoàn thành CTĐT.	thể đo lường, đánh giá được? - Ý kiến về các CĐR xác định các yêu cầu chung, yêu cầu chuyên biệt hướng đến triển vọng việc làm trong tương lai, thể hiện qua việc hình thành kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm như thế nào?
TC 1.3. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai.	1. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan. 2. CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh. 3. CĐR của CTĐT được công bố công khai.	- Các bên liên quan (nhà tuyển dụng lao động, cựu người học tốt nghiệp ít nhất được 1 năm, chuyên gia trong ngành) đánh giá như thế nào về CĐR? - Ý kiến về việc thu thập và sử dụng ý kiến phản hồi của các bên liên quan trong rà soát và điều chỉnh CĐR? - Ý kiến về việc công bố công khai CĐR?
Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo		
TC 2.1. Bản mô tả CTĐT đầy đủ thông tin và cập nhật.	Bản mô tả CTĐT có đầy đủ thông tin và cập nhật.	- Ý kiến về sự đầy đủ thông tin ² , việc cập nhật nội dung theo quy định hiện hành của Bản mô tả CTĐT?
TC 2.2. Đề cương các học phần đầy đủ thông tin và cập nhật.	Đề cương các học phần có đầy đủ thông tin và cập nhật.	- Ý kiến về sự đầy đủ thông tin ³ , việc cập nhật, bổ sung theo yêu cầu của cơ quan quản lý, cập nhật nội dung của ĐCHP?
TC 2.3. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.	1. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai. 2. Các bên liên quan dễ dàng tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.	- Ý kiến về các hình thức công khai và sự thuận lợi khi để tiếp cận Bản mô tả CTĐT và ĐCHP?
Tiêu chuẩn 3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học		
TC 3.1. CTDH được thiết kế dựa trên CĐR.	CTDH được thiết kế dựa trên CĐR.	- Ý kiến về cấu trúc CTDH và sự gắn kết của các khối kiến thức trong một mối quan hệ thống nhất chung giúp thực hiện CĐR của CTĐT về kiến thức,

² Bao gồm: tên CSGD; tên gọi của văn bằng; tên CTĐT; thời gian đào tạo; mục tiêu, CĐR của CTĐT; tiêu chí tuyển sinh; cấu trúc CTDH; ma trận kỹ năng (thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt CĐR); đề cương các môn học/học phần; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.

³ Bao gồm: tên đơn vị/tên GV đảm nhận giảng dạy; tên môn học/học phần; số tín chỉ; mục tiêu, CĐR của môn học/học phần, ma trận liên kết nội dung chương mục với CĐR; các yêu cầu của môn học/học phần; cấu trúc môn học/học phần; phương pháp dạy-học; phương thức kiểm tra/đánh giá; tài liệu chính và tài liệu tham khảo.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
trên CĐR.		kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm? - Ý kiến về sự cân đối giữa các khối kiến thức, tỷ lệ giữa thời lượng kiến thức lý thuyết và thực hành, thực tế phù hợp giúp thực hiện CĐR của CTĐT?
TC 3.2. Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được CĐR là rõ ràng.	Mỗi học phần có đóng góp rõ ràng cho việc đạt được CĐR.	- Ý kiến về sự phù hợp của các HP được lựa chọn để góp phần vào khối kiến thức tương ứng và để thực hiện CĐR của CTĐT? - Ý kiến về nội dung các HP, sự cập nhật nội dung với sự tham gia ý kiến của các bên liên quan giúp hình thành các CĐR kiến thức, kỹ năng và năng lực ở người học? - Ý kiến về các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra/đánh giá và sự tham gia của chúng trong CTDH giúp đo được kiến thức, kỹ năng ở người học, đo mức độ đạt được của CĐR CTĐT? - Ý kiến về phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra/đánh giá và hỗ trợ nhau của chúng trong các HP giúp đo được kiến thức, kỹ năng ở người học, đo mức độ đạt được của CĐR HP? Sự cân đối của các phương pháp dạy học và khả năng chuyển tải được kiến thức, kỹ năng giúp hình thành năng lực ở người học, thực hiện CĐR của CTĐT?
TC 3.3. CTDH có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.	1. CTDH có cấu trúc, trình tự logic. 2. CTDH có nội dung cập nhật. 3. CTDH có tính tích hợp.	- Ý kiến về kế hoạch thực hiện CTDH nhằm đạt được CĐR theo thời gian triển khai? - Ý kiến về việc lựa chọn các HP vào các khối kiến thức, thời lượng cần thiết của các HP, số tín chỉ dành cho các khối kiến thức? - Ý kiến về sự phù hợp ⁴ trong việc bố trí các HP vào quá trình đào tạo ở các kỳ học góp phần vào thực hiện khối kiến thức tương ứng và sự hỗ trợ lẫn nhau giữa các HP trong cùng khối kiến thức cũng như với các HP thuộc khối kiến thức khác? - Ý kiến về việc rà soát và cập nhật CTDH với sự tham gia của các bên liên quan và tham khảo các CTĐT trong nước và quốc tế, đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.
Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học		
TC 4.1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên	1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được tuyên bố rõ ràng. 2. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được phổ biến tới các bên liên quan.	- Ý kiến về triết lý giáo dục, mục tiêu giáo dục của Trường? - Ý kiến về việc phổ biến đến viên chức, GV, người học của Trường? - Ý kiến về việc viên chức, GV, người học đã hiểu triết lý giáo dục, mục tiêu giáo dục và thực hiện trong thực tiễn?

⁴ Học phần điều kiện, tiên quyết; thời lượng cho mỗi học phần; thời điểm/học kỳ thực hiện, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
quan.		
TC 4.2. Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được CDR.	1. Các hoạt động dạy học được thiết kế phù hợp để đạt được CDR. 2. Các hoạt động học tập được thiết kế phù hợp để đạt được CDR.	- Ý kiến về sự phù hợp của các hoạt động dạy và học được thiết kế nhằm đạt được CDR của HP? - Ý kiến về hoạt động đánh giá được sử dụng như hoạt động hỗ trợ dạy học? - Ý kiến về hoạt động dạy học, hoạt động kiểm tra/đánh giá và hỗ trợ nhau trong các HP giúp đo được kiến thức, kỹ năng ở người học, đo mức độ đạt được của CDR HP? - Ý kiến về việc năng lực của người học được hình thành và nâng cao như thế nào theo thời gian? - Ý kiến về sự phù hợp của các hoạt động dạy và học, sự hài lòng của GV, người học về hoạt động dạy học đối với việc đạt được CDR của HP?
TC 4.3. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH.	1. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng của NH. 2. Các hoạt động dạy và học nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH.	- Ý kiến về sự phù hợp của các hoạt động dạy và học đối với việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm... ở người học? - Ý kiến về việc hỗ trợ người học tự nghiên cứu/tự học nhằm hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời thông qua hoạt động dạy và học được sử dụng?
Tiêu chuẩn 5. Đánh giá kết quả học tập của người học		
TC 5.1. Việc đánh giá kết quả học tập của NH được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CDR.	Việc đánh giá kết quả học tập của NH được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CDR.	- Ý kiến về quy trình hướng dẫn việc thiết kế các phương pháp/công cụ kiểm tra/đánh giá phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được CDR? - Ý kiến về các hoạt động/phương pháp/công cụ kiểm tra/đánh giá và sự phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được CDR?
TC 5.2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của NH (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng.	1. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của NH (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng. 2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của NH (bao gồm	- Ý kiến về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan đến đánh giá và kết quả học tập của NH⁵? - Ý kiến về việc công khai/phổ biến và nội dung các tài liệu/hướng dẫn quy định cụ thể về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan đến đánh giá và kết quả học tập của NH?

⁵ Đánh giá đầu vào, kiểm tra giữa kỳ, đánh giá quá trình, thi kết thúc học phần, thi tốt nghiệp; các hình thức/phương pháp thi/kiểm tra, đánh giá.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới NH.	thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) được thông báo công khai tới NH.	
TC 5.3. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.	1. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng. 2. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và công bằng.	- Ý kiến về sự đa dạng trong sử dụng phương pháp đánh giá kết quả học tập? - Ý kiến về độ giá trị, độ tin cậy và công bằng của phương pháp đánh giá kết quả học tập?
TC 5.4. Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để NH cải thiện việc học tập.	1. NH được phản hồi kịp thời về kết quả đánh giá. 2. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá giúp NH cải thiện việc học tập.	- Ý kiến về việc phản hồi kịp thời kết quả đánh giá và sự cải thiện kết quả học tập của người học?
TC 5.5. NH tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.	NH tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.	- Ý kiến về sự thuận lợi của người học khi tiếp cận quy trình về khiếu nại kết quả học tập tới người học? - Ý kiến về việc giải quyết khiếu nại về kết quả học tập?
Tiêu chuẩn 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên		
TC 6.1. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	1. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo. 2. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV được thực hiện đáp ứng nhu cầu về NCKH. 3. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV được thực hiện đáp ứng nhu cầu về hoạt động phục vụ cộng đồng.	- Ý kiến về chiến lược quy hoạch và phát triển đội ngũ CBKH (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) trên cơ sở đáp ứng nhân lực phục vụ đào tạo và nghiên cứu và phục vụ cộng đồng? - Ý kiến về việc thực hiện chiến lược quy hoạch và phát triển đội ngũ CBKH? - Ý kiến về các khảo sát chất lượng và việc phản hồi kết quả phục vụ cải tiến chất lượng trong việc quy hoạch và phát triển đội ngũ? - Ý kiến về việc đối sánh chất lượng và đánh giá phục vụ cải tiến chất lượng?

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
TC 6.2. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	1. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo. 2. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát để cải tiến chất lượng NCKH. 3. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát để cải tiến chất lượng các hoạt động phục vụ cộng đồng.	- Ý kiến về việc đo lường, giám sát tỷ lệ GV/người học và khối lượng công việc của GV, NCV theo tiêu chí về đào tạo và NCKH và phục vụ cộng đồng? - Ý kiến về hướng dẫn và nội dung thực hiện quy đổi khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV? - Ý kiến về quy định định mức khối lượng công việc tiêu chuẩn/tối thiểu và quy đổi đối với đội ngũ GV, NCV? - Ý kiến về việc đối sánh khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng?
TC 6.3. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.	1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định. 2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.	- Ý kiến về tài liệu/văn bản quy định về các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV để bổ nhiệm, điều chuyển? - Ý kiến về việc công khai các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển?
TC 6.4. Năng lực của đội ngũ GV, NCV được xác định và được đánh giá.	1. Năng lực của đội ngũ GV, NCV được xác định. 2. Năng lực của đội ngũ GV, NCV được đánh giá.	- Ý kiến về quy định năng lực⁶ của đội ngũ GV, NCV và sự đáp ứng với các quy định hiện hành? - Ý kiến về việc đánh giá năng lực của GV, NCV?
TC 6.5. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn	1. Xác định được nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV,	- Ý kiến về việc xác định/đánh giá nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV?

⁶ Năng lực NCKH; năng lực xây dựng, thiết kế và thực hiện CTDH; năng lực lựa chọn và áp dụng các phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá phù hợp đáp ứng yêu cầu CĐR; năng lực ứng dụng và sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học; năng lực giám sát và tự đánh giá chất lượng công việc; năng lực nghiên cứu và đóng góp cho cộng đồng,...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
của đội ngũ GV, NCV được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.	NCV. 2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV.	- Ý kiến về kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV theo yêu cầu? - Ý kiến về việc triển khai kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của GV, NCV? - Ý kiến về kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của GV, NCV qua các năm?
TC 6.6. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	1. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực hỗ trợ cho đào tạo. 2. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH. 3. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV được triển khai để tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.	- Ý kiến về việc triển khai quản trị theo kết quả công việc (bao gồm cả việc thực hiện kế hoạch công tác cụ thể hàng năm, khen thưởng và công nhận) của GV, NCV? - Ý kiến về kết quả đánh giá và hiệu ứng mang lại (bao gồm cả việc thi đua khen thưởng và công nhận của CSGD) của GV, NCV?
TC 6.7. Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của GV và NCV được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV được xác lập để cải tiến chất lượng. 2. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV được giám sát và đối sánh hàng năm để cải tiến chất lượng.	- Ý kiến về quy định cụ thể về các loại hình và số lượng sản phẩm NCKH mà GV, NCV phải thực hiện? - Ý kiến về mức độ đáp ứng các yêu cầu về số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV? - Ý kiến về việc giám sát và đối sánh các loại hình và số lượng sản phẩm NCKH mà GV, NCV phải thực hiện hàng năm?
Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên		
TC 7.1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ	1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin	- Ý kiến về việc quy hoạch đội ngũ nhân viên phục vụ tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ nhằm đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng? - Ý kiến về việc thực hiện quy hoạch đội ngũ nhân

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo. 2. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về NCKH. 3. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu các hoạt động phục vụ cộng đồng.	viên? - Ý kiến về số lượng và chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ? - Ý kiến về chính sách thu hút, tuyển dụng, phát triển đội ngũ nhân viên phục vụ tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ?
TC 7.2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.	1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định. 2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.	- Ý kiến về các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển? - Ý kiến về việc phổ biến các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên?
TC 7.3. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.	1. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định. 2. Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá.	- Ý kiến về quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành công việc của đội ngũ nhân viên⁷? - Ý kiến về kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc của đội ngũ nhân viên và sự hài lòng của các bên liên quan?
TC 7.4. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu	1. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định. 2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của	- Ý kiến về việc xác định/đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên? - Ý kiến về việc triển khai đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên?

⁷ Tiêu chí đánh giá trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, đạo đức, trách nhiệm, kết quả thực hiện nhiệm vụ, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
đó	nhân viên.	
TC 7.5. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	1. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực hỗ trợ cho đào tạo. 2. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH. 3. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.	- Ý kiến về việc triển khai quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) để tạo động lực hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng? - Ý kiến về quy định khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên và quy định về việc theo dõi, giám sát, đánh giá và ghi nhận kết quả công việc của đội ngũ nhân viên?
Tiêu chuẩn 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học		
TC 8.1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật.	1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng. 2. Chính sách tuyển sinh được công bố công khai. 3. Chính sách tuyển sinh được cập nhật.	- Ý kiến về chính sách, quy định về tuyển sinh và việc công bố chính sách tuyển sinh? - Ý kiến về hiệu quả của thực hiện chính sách và việc cập nhật các chính sách? - Ý kiến về sự góp ý của các bên liên quan đối với chính sách tuyển sinh của Trường? - Ý kiến về sự phân tích/dự báo/đánh giá nhu cầu nhân lực được cập nhật và là cơ sở cho chính sách tuyển sinh.
TC 8.2. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được xác định rõ ràng và được đánh giá.	1. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được xác định rõ ràng. 2. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được đánh giá.	- Ý kiến về tiêu chí và phương pháp tuyển sinh/tuyển chọn người học? - Ý kiến về việc đánh giá tiêu chí và phương pháp tuyển sinh/tuyển chọn người học của Trường?
TC 8.3. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả	1. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ của NH trong học tập và rèn luyện. 2. Có hệ thống	- Ý kiến về hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập, cảnh báo học vụ (bộ phận/cán bộ chuyên trách)? - Ý kiến về quy trình/quy định về việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập,

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
học tập, khối lượng học tập của NH.	giám sát phù hợp về kết quả học tập và khối lượng học tập của NH.	khối lượng học tập của người học? - Ý kiến về CSDL (công cụ) theo dõi sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ, thôi học?
TC 8.4. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của NH.	1. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của NH. 2. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện khả năng có việc làm của NH.	- Ý kiến về hoạt động của đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của người học? - Ý kiến về hoạt động tư vấn việc làm cho người học? - Ý kiến về kế hoạch và triển khai các hoạt động hỗ trợ việc làm cho người học (liên hệ thực tập thực tế; trao đổi, hợp tác với doanh nghiệp, nhà sử dụng lao động; tăng cường kỹ năng mềm, ...)? - Ý kiến về sự hài lòng của người học tốt nghiệp về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm?
TC 8.5. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho cá nhân NH.	1. Môi trường cảnh quan tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đào tạo, NCKH và sự thoải mái của NH. 2. Môi trường tâm lý, xã hội tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đào tạo, NCKH và sự thoải mái của NH.	- Ý kiến về môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc, cảnh quan sư phạm, vệ sinh, an toàn của Trường? - Ý kiến về sự hài lòng của các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường?
Tiêu chuẩn 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị		
TC 9.1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo. 2. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ việc nghiên	- Ý kiến về phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng của trường? - Ý kiến về trang thiết bị tại phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng (bao gồm cả hệ thống chiếu sáng, thông gió, an toàn, ...) phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu phục vụ CTĐT?

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
	cứu.	
TC.9.2. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 2. Thư viện và các nguồn học liệu được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	- Ý kiến về thư viện, phòng đọc, phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của CTĐT? - Ý kiến về nội quy/quy định/ hướng dẫn, trang thiết bị để hoạt động⁸? - Ý kiến về tính đầy đủ, cập nhật của học liệu (tài liệu bắt buộc) bao gồm giáo trình, tài liệu, sách tham khảo (bản cứng/bản mềm bảo đảm quy định về sở hữu trí tuệ)... để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu? - Ý kiến về việc theo dõi hoạt động của thư viện để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu?
TC 9.3. Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 2. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	- Ý kiến về phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị để phục vụ đào tạo và nghiên cứu? - Ý kiến về việc duy tu, bảo dưỡng và cập nhật/nâng cấp trang thiết bị trong phòng thí nghiệm, phòng thực hành để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu? - Ý kiến về hồ sơ theo dõi, quản lý và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các trang thiết bị?
TC 9.4. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 2. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	- Ý kiến về hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm, hệ thống mạng Internet, trang thông tin điện tử, ...) và sự hoạt động để hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu? - Ý kiến về sự ổn định, an toàn của hệ thống CNTT để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu? - Ý kiến về việc sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng và cập nhật hệ thống CNTT? - Ý kiến về việc lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về mức độ đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu của hệ thống CNTT?
TC 9.5. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an	1. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định trong đó có lưu	- Ý kiến về quy định các tiêu chuẩn môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định theo quy định hiện hành (có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật)?

⁸ Chỗ ngồi, bàn ghế, máy tính/thiết bị, phần mềm tra cứu, thiết bị in ấn, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.	ý đến nhu cầu của người khuyết tật. 2. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.	- Ý kiến về việc triển khai quy định/tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn? - Ý kiến về việc lấy ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn (có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật)?
Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng		
TC 10.1. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTDH.	1. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế CTDH. 2. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để phát triển CTDH.	- Ý kiến về hệ thống thu thập thông tin nhu cầu nguồn nhân lực khi thiết kế CTDH và phản hồi từ các bên liên quan (gồm chuyên gia, cán bộ quản lý, GV, NCV, nhân viên, người học, đại diện của các tổ chức xã hội - nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động và người học đã tốt nghiệp)? - Ý kiến về việc thu thập, xử lý và sử dụng thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan để thiết kế/phát triển CTDH?
TC 10.2. Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập, được đánh giá và cải tiến.	1. Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập. 2. Việc thiết kế và phát triển CTDH được đánh giá. 3. Việc thiết kế và phát triển CTDH học được cải tiến.	- Ý kiến về quy trình thiết kế và phát triển CTDH? - Ý kiến về việc thực hiện rà soát, đánh giá quy trình thiết kế và phát triển CTDH? - Ý kiến về Cải tiến quy trình thiết kế và phát triển CTDH?
TC 10.3. Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của NH được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR.	1. Quá trình dạy và học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR. 2. Việc đánh giá kết quả học tập của NH được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR.	- Ý kiến về quy định về việc rà soát, đánh giá thường xuyên quá trình dạy học; việc đánh giá kết quả hoạt động của NH, các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học trong CTĐT để đảm bảo sự tương thích với CĐR? - Ý kiến về triển khai rà soát, đánh giá việc sử dụng các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR?
TC 10.4. Các	1. Các kết quả	- Ý kiến về các đề tài NCKH liên quan đến việc dạy

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.	NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.	và học? - Ý kiến về việc áp dụng/chuyển tải các kết quả NCKH vào việc dạy và học, cải tiến hoạt động giảng dạy của GV và hoạt động học tập của người học?
TC 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.	1. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá. 2. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được cải tiến.	- Ý kiến về quy định việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác? - Ý kiến về việc đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác (tư vấn NH, công tác sinh viên, các hoạt động đoàn thể, hoạt động ngoại khóa, ...)? - Ý kiến về việc cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác?
TC 10.6. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến.	1. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống. 2. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá và cải tiến.	- Ý kiến về tính hệ thống của cơ chế phản hồi của các bên liên quan? - Ý kiến về cơ chế phản hồi của các bên liên quan? - Ý kiến về việc cải tiến cơ chế phản hồi của các bên liên quan?
Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra		
TC 11.1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập. 2. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được giám sát. 3. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng.	- Ý kiến về tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn (không kể thời gian kéo dài) và việc theo dõi danh sách thôi học, tốt nghiệp hàng năm? - Ý kiến về việc đánh giá, phân tích, giám sát tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp? - Ý kiến về việc đối sánh hằng năm về tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp để cải tiến chất lượng CTĐT?
TC 11.2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập. 2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được giám sát. 3. Thời gian tốt nghiệp trung bình	- Ý kiến về thời gian tốt nghiệp trung bình trong cùng CTĐT được tính toán đối với tất cả các hệ/hình thức đào tạo trong chu kỳ đánh giá? - Ý kiến về việc tìm hiểu, phân tích nguyên nhân người học tốt nghiệp muộn để đề xuất các biện pháp hỗ trợ? - Ý kiến về việc tổ chức tổng kết/đánh giá hiệu quả các biện pháp hỗ trợ người học rút ngắn thời gian tốt

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Câu hỏi gợi ý cải tiến chất lượng
	được đối sánh để cải tiến chất lượng.	nghiep?
TC 11.3. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập. 2. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được giám sát. 3. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng.	- Ý kiến về bộ phận/quy trình thống kê/lưu trữ danh sách người học tốt nghiệp có việc làm, vị trí làm việc, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác trong thời gian đánh giá? - Ý kiến về số liệu và độ tin cậy về tỷ lệ người học có việc làm trong vòng 6 tháng hoặc 12 tháng sau khi tốt nghiệp? - Ý kiến về việc đối sánh tỷ lệ người học tốt nghiệp có việc làm giữa các CTĐT trong CSGD với cùng hình thức đào tạo, đối sánh cùng ngành/chuyên ngành đào tạo trong nước/quốc tế? - Ý kiến về thảo luận, phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục; thực hiện các phương án hỗ trợ người học tốt nghiệp có việc làm?
TC 11.4. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được xác lập. 2. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được giám sát. 3. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được đối sánh để cải tiến chất lượng.	- Ý kiến về loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học? - Ý kiến về việc giám sát loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học? - Ý kiến về hệ thống theo dõi, giám sát loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của người học? - Ý kiến về việc đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH giữa các CTĐT trong cùng CSGD, giữa các CSGD khác nhau? - Ý kiến về các đề xuất/đầu tư NCKH phù hợp với xu thế phát triển của thời đại, phù hợp với khả năng của người học?
TC 11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập. 2. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được giám sát. 3. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được đối sánh để cải tiến chất lượng.	- Ý kiến về việc thống kê, phân tích, đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan (cán bộ nhân viên, GV, NH, NH đã tốt nghiệp, nhà tuyển dụng) về hoạt động NCKH, dịch vụ hỗ trợ GV, NH, cơ sở vật chất,...? - Ý kiến về việc đối sánh mức độ hài lòng? - Ý kiến về của chính CTĐT hoặc với các CTĐT khác trong và ngoài CSGD? - Ý kiến về việc sử dụng kết quả khảo sát mức độ hài lòng và kết quả đối sánh để lập kế hoạch cải tiến chất lượng?

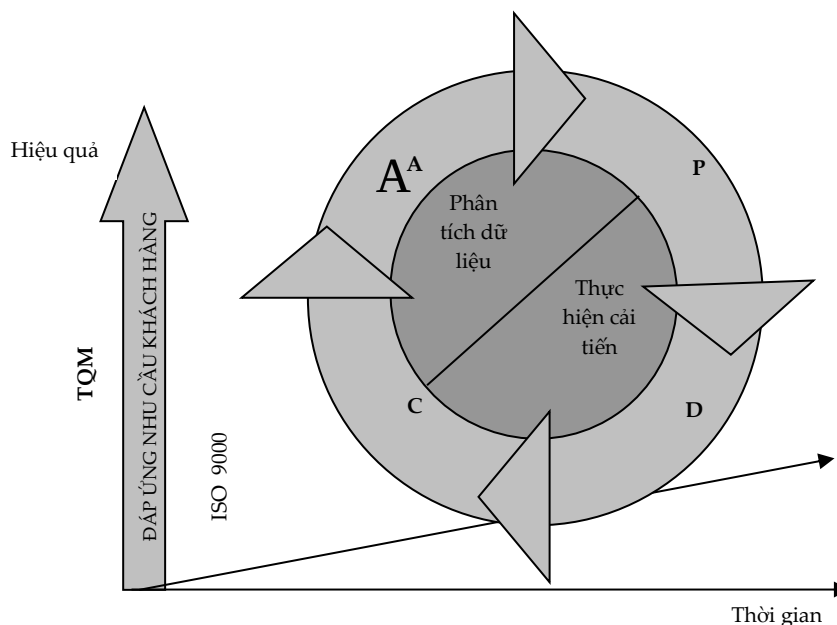
2. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CTĐT

2.1. Khái niệm

⁹ Các quy định/hướng dẫn đề tài nghiên cứu, nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH của NH; hồ sơ theo dõi tiến độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu, hỗ trợ, công bố, ...

Cải tiến chất lượng CTĐT là hành động hay chuỗi hành động của nhà trường nhằm đảm bảo quy trình ĐBCL CTĐT của trường được thực hiện thường xuyên, liên tục với chất lượng CTĐT ngày được nâng cao. Cải tiến chất lượng CTĐT bao hàm hoạt động ĐBCL CTĐT và nâng cao hiệu quả, hiệu suất của CTĐT nhằm thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của các bên liên quan.

Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT là sự cụ thể hóa của Act (cải tiến) trong chu trình PDCA nhằm thực hiện cải tiến liên chất lượng CTĐT, trong đó vừa duy trì và phát huy điểm mạnh của CTĐT, đồng thời khắc phục triệt để các tồn tại của CTĐT được phát hiện thông qua quá trình xây dựng, vận hành, rà soát và đánh giá chất lượng CTĐT nhằm thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của các bên liên quan.



Hình 11.2. Chu trình PDCA

2.2. Các nguyên tắc và yêu cầu của xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

2.2.1. Các nguyên tắc của xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

2.2.1.1. Nguyên tắc đảm bảo tính mục đích

Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phải xuất phát từ mục đích nâng cao chất lượng CTĐT của trường ĐH. Cụ thể, kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phải có tính áp dụng để giải quyết yêu cầu cấp thiết của CTĐT, trong đó đáp ứng tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT cũng như các tiêu chí xếp hạng đại học và đặc biệt là nhu cầu của các bên liên quan, góp phần khẳng định học hiệu của trường ĐH trong hệ thống giáo dục đại học của quốc gia và quốc tế.

2.2.1.2. Nguyên tắc đảm bảo tính kế thừa

Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phải dựa trên sự kế thừa và phát triển những thành quả của nghiên cứu và thực tế vận hành CTĐT tại các trường ĐH trong nước và trên thế giới. Trên cơ sở xem xét, kế thừa các ý tưởng sáng tạo của phương thức phát triển CTĐT dựa trên chuẩn đầu ra và các phương thức phát triển CTĐT tiên tiến đã được tổng kết kinh nghiệm, áp dụng tại các trường ĐH trong nước và quốc tế để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Bên cạnh đó, kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT được xây dựng dựa trên sự kế thừa và tiếp nối việc thực hiện các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn chung về quản lý CTĐT tại các trường ĐH và của Bộ GD&ĐT.

2.2.1.3. Nguyên tắc đảm bảo tính phát triển

Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phải xác định và lựa chọn các biện pháp phù hợp, khả thi sao cho tác động đến hoạt động xây dựng, vận hành, rà soát, điều chỉnh

CTĐT của trường ĐH như là tác động đến hệ thống, tạo ra những thay đổi về lượng lúc ban đầu, dần dần từ đó dẫn tới những thay đổi về chất để CTĐT của trường ĐH được cải tiến liên tục. Nguyên tắc đảm bảo tính phát triển trong xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT đòi hỏi xây dựng hoạt động cải tiến chất lượng CTĐT của trường ĐH đạt tới trạng thái phát triển hài hòa, tương thích với các hệ thống xã hội khác, phù hợp với bối cảnh kinh tế - xã hội chung của quốc gia, bối cảnh và xu thế phát triển giáo dục của khu vực và thế giới.

2.2.1.4. Nguyên tắc đảm bảo tính phù hợp

Dựa vào những vấn đề cơ bản về lý luận phát triển CTĐT ở trường ĐH, các bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của quốc gia và quốc tế, các kiến nghị của hội đồng KĐCLGD của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục và của đoàn ĐGN CTĐT, thực trạng quản lý CTĐT, trường ĐH xác định và xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Bên cạnh đó, kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT được xây dựng phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học và sứ mạng, tầm nhìn, triết lý giáo dục của trường ĐH.

2.2.1.5. Nguyên tắc đảm bảo tính khả thi

Các nội dung cụ thể trong kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT được xác định phải đảm bảo tính khả thi khi áp dụng trong phạm vi của trường ĐH và trong phạm vi chung của giáo dục đại học trên toàn quốc. Điều quan trọng là kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT được triển khai và đạt được hiệu quả thực tế. Kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT cần cân nhắc đến sự khác nhau giữa các vùng miền nhằm hạn chế khoảng cách và khác biệt về điều kiện khi triển khai.

2.2.2. Các yêu cầu của xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

2.2.2.1. Mục tiêu kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

Việc phân tích bối cảnh, thực trạng của CTĐT là cơ sở để xây dựng kế hoạch chiến lược phát triển nói chung, kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT nói riêng. Do vậy, sử dụng mô hình SWOT để xác định Điểm mạnh (Strengths - S), Điểm yếu (Weaknesses - W), Cơ hội (Opportunities - O) và Thách thức (Threats - T) của thực trạng chất lượng CTĐT để từ đó xác định đúng mục tiêu kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Bên cạnh đó, sử dụng phương pháp đối sánh chất lượng để phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng CTĐT so với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của quốc gia, quốc tế. Điều quan trọng cần lưu ý là phải đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của minh chứng của CTĐT trong quá trình đối sánh chất lượng cũng như sự phù hợp khi lựa chọn bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT để đối sánh chất lượng. Ngoài ra, sử dụng công thức SMART: Cụ thể (Specific - S), Đo lường được (Measurable - M), Khả thi (Achievable - A), Liên quan (Relevant - R), Giới hạn thời gian (Time Bound - T) để xác định mục tiêu (mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể) của kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.

Việc sử dụng mô hình SWOT, đối sánh chất lượng, công thức SMART là vừa để đánh giá đúng thực trạng chất lượng CTĐT cũng như bối cảnh thực hiện CTĐT để từ đó xác định đúng mục tiêu của kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.

2.2.2.2. Ban hành và áp dụng quy trình xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

Căn cứ chu trình PDCA, trường ĐH xây dựng và ban hành quy trình xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT, trong đó đảm bảo đầy đủ các bước P (Plan) - D (Do) - C (Check) - A (Act) với các biểu mẫu thực hiện đầy đủ, cụ thể, thống nhất. Ở bước P (Plan), Nhà trường thành lập Ban/Tổ xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT với việc phân công trách nhiệm cụ thể cho từng thành viên. Tiếp đến bước D (Do), Ban/Tổ xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT xây dựng dự thảo kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Đối với C (Check), Ban/Tổ xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT lấy ý kiến của các bên liên quan (bên trong và bên ngoài) về dự thảo kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Bước A (Act) là Ban/Tổ xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT điều chỉnh, bổ sung kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT dựa trên việc tiếp thu ý kiến của các bên liên quan.

Triển khai thực hiện đầy đủ các bước của quy trình xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT và trên cơ sở đó, Hiệu trưởng trường ĐH ký ban hành chính thức kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT được thông báo, phổ biến công khai đến các bên liên quan để biết và tham gia thực hiện. Để nâng cao hiệu quả triển khai, trường ĐH có thể xây dựng sổ tay hướng dẫn hoặc tổ chức các hội nghị, hội thảo, tập huấn nhằm phổ biến rộng rãi và có hệ thống đến các bên liên quan.

Trong quá trình thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT, trường ĐH chú trọng Kiểm tra (Check - C), Cải tiến (Act - A) là hai khâu còn nhiều hạn chế trong quản lý hầu hết CTĐT tại các trường ĐH hiện nay.

2.2.2.3. Tạo sự đồng thuận trong triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

Tạo sự đồng thuận, thống nhất trong toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học của trường ĐH về kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT để từ đó lôi cuốn, động viên, khuyến khích họ tự giác, tích cực tham gia thực hiện hiệu quả kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT đã ban hành.

Phát huy vai trò giám sát, đánh giá của cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học đối với quá trình triển khai thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT của trường ĐH, đặc biệt là công tác tự đánh giá của cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học đối với kết quả thực hiện của bản thân với phương châm: “Mỗi cá nhân thực hiện tốt công việc của bản thân”, góp phần thực hiện hiệu quả kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.

2.2.2.4. Đảm bảo các điều kiện triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

Đảm bảo các yếu tố nhân lực, tài lực, vật lực để triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Trường ĐH cần chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nhân sự chuyên trách thực hiện hoạt động BĐCL nói chung và phát triển CTĐT nói riêng. Bên cạnh đó, trường ĐH thường xuyên tập huấn nâng cao năng lực phát triển CTĐT theo chuẩn đầu ra cho giảng viên của nhà trường.

Chú trọng thiết lập một hệ thống các giá trị của trường ĐH để tạo ra môi trường thuận lợi cho các hoạt động xây dựng và cải tiến chất lượng liên tục CTĐT. Trên cơ sở đó, xây dựng văn hóa chất lượng trong trường ĐH nói chung và đối với phát triển CTĐT nói riêng.

2.2.2.5. Triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT đồng bộ, thống nhất

Triển khai đầy đủ các nội dung của kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT với sự phân công cụ thể trách nhiệm cho các đơn vị, cá nhân đã xác định.

Kiểm tra, đánh giá thường xuyên và định kỳ việc triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT với kết quả đạt được so với sản phẩm dự kiến được xác định trong kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT đã ban hành.

Thực hiện tự đánh giá kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT với các minh chứng cụ thể thực trạng triển khai cải tiến chất lượng CTĐT để từ đó có cơ sở áp dụng các biện pháp điều chỉnh, bổ sung cải tiến chất lượng CTĐT.

Kịp thời ban hành và áp dụng các biện pháp cải tiến chất lượng trong kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT dựa trên kết quả kiểm tra đánh giá kết quả đạt được trên thực tế so với sản phẩm dự kiến được xác định trong kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT đã ban hành nhằm đảm bảo kết quả và hiệu quả đạt được.

2.3. Cấu trúc kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

(1). Căn cứ lập kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

- Báo cáo tự đánh giá CTĐT

Báo cáo tự đánh giá CTĐT là căn cứ đầu tiên để lập kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Trong báo cáo TĐG CTĐT, những điểm mạnh và điểm điểm tồn tại của tiêu chí (đối sánh với tiêu chí đánh giá chất lượng CTĐT) cũng như tóm tắt những điểm mạnh và những điểm cần phát huy của CTĐT, tóm tắt những điểm tồn tại và những vấn đề cần cải tiến chất lượng của CTĐT được xác định và mô tả một cách đầy đủ thông qua hoạt động TĐG CTĐT.

- Báo cáo đánh giá ngoài CTĐT

Trong báo cáo ĐGN CTĐT, đoàn ĐGN sau quá trình triển khai hoạt động ĐGN đã chỉ rõ những điểm mạnh và điểm tồn tại của CTĐT (đối sánh với tiêu chí đánh giá chất lượng

CTĐT dựa trên thông tin, minh chứng thu thập được trong quá trình ĐGN) và lĩnh vực cần cải tiến chất lượng của CTĐT. Bên cạnh đó, các nội dung cụ thể về điểm mạnh và điểm tồn tại của CTĐT cũng như lĩnh vực cần cải tiến chất lượng của CTĐT trong báo cáo ĐGN đã được trường ĐH xem xét, nghiên cứu kỹ lưỡng và có ý kiến đối với bản Dự thảo báo cáo ĐGN CTĐT do tổ chức KĐCLGD gửi nhà trường để trên cơ sở đó, đoàn ĐGN xem xét và hoàn thành báo cáo ĐGN CTĐT. Do vậy, báo cáo ĐGN CTĐT được xem là căn cứ quan trọng nhất để lập kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.

- Nghị quyết của hội đồng KĐCLGD thuộc tổ chức KĐCLGD

Một trong những nội dung chính của nghị quyết của hội đồng KĐCLGD thuộc tổ chức KĐCLGD là các kiến nghị cải tiến chất lượng đối với CTĐT, trong đó bên cạnh tóm tắt những điểm mạnh của CTĐT là các nội dung cụ thể cần cải tiến chất lượng của CTĐT được trình bày với 11 nhóm giải pháp (tương ứng với 11 tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT). Cùng với báo cáo ĐGN CTĐT, nghị quyết của hội đồng KĐCLGD thuộc tổ chức KĐCLGD đối với CTĐT là cơ sở quan trọng để lập kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.

- Kế hoạch chiến lược phát triển nhà trường và kế hoạch hoạt động BĐCL giáo dục hằng năm

Kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT là một kế hoạch cụ thể của kế hoạch chiến lược phát triển của trường ĐH và kế hoạch hoạt động BĐCL giáo dục hằng năm của nhà trường. Do vậy, để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT, cần căn cứ kế hoạch chiến lược phát triển nhà trường và kế hoạch hoạt động BĐCL giáo dục hằng năm nhằm đảm bảo mức độ tương thích, phù hợp, khả thi để huy động, sử dụng tối đa nguồn lực của trường ĐH và tránh tình trạng chồng chéo trong triển khai thực hiện.

(2). Thực trạng cải tiến chất lượng CTĐT

- Những kết quả cải tiến chất lượng CTĐT

Ngay trong quá trình thực hiện TĐG CTĐT, trường ĐH đã triển khai cải tiến chất lượng CTĐT đáp ứng tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá chất lượng CTĐT. Bên cạnh đó, trong quá trình đoàn ĐGN viết và hoàn thành báo cáo ĐGN CTĐT, trường ĐH triển khai cải tiến chất lượng CTĐT được phát hiện thông qua quá trình ĐGN. Do vậy, để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phù hợp, cần đánh giá đúng các kết quả cải tiến chất lượng CTĐT đã đạt được cùng với các minh chứng cụ thể.

- Những tồn tại của cải tiến chất lượng CTĐT

Trong quá trình triển khai cải tiến chất lượng CTĐT thông qua TĐG cũng như ngay sau ĐGN, CTĐT còn những tồn tại cần phải khắc phục (đối sánh với tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá chất lượng CTĐT). Do vậy, việc xác định đúng các tồn tại của CTĐT (tại thời điểm xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT) là quan trọng để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT khả thi để từ đó triển khai đạt hiệu quả.

- Nguyên nhân của thực trạng cải tiến chất lượng CTĐT

Trong quá trình đánh giá, xác định các tồn tại của CTĐT (tại thời điểm xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT), trường ĐH đồng thời xác định các nguyên nhân (khách quan, chủ quan) để từ đó có thêm cơ sở để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phù hợp, khả thi.

(3). Mục tiêu cải tiến chất lượng CTĐT

- Mục tiêu chung của cải tiến chất lượng CTĐT

Mục tiêu chung của cải tiến chất lượng giáo dục CTĐT là nâng cao chất lượng CTĐT, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và học hiệu của nhà trường.

- Mục tiêu cụ thể của cải tiến chất lượng CTĐT

Mục tiêu cụ thể của cải tiến chất lượng CTĐT của các trường ĐH có thể khác nhau, tuy nhiên có thể là đạt KĐCL CTĐT theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của các tổ chức KĐCL quốc tế có uy tín; đáp ứng ở mức cao hơn các yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá chất lượng CTĐT; khắc phục tất cả các tồn tại của CTĐT (so với tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá chất lượng CTĐT);...

(4). Biện pháp cải tiến chất lượng CTĐT

Biện pháp cải tiến chất lượng CTĐT trong kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT là nội dung chính, quan trọng. Các biện pháp cải tiến chất lượng CTĐT được xác định để khắc phục triệt để tồn tại của CTĐT nhằm đạt được mục tiêu đã xác định trong kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT. Do vậy, dù được trình bày theo đối tượng thực hiện (cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên), theo tính chất (quan trọng, cấp thiết), theo thời gian (trước, sau), các biện pháp cải tiến chất lượng CTĐT phải thể hiện rõ ràng và đầy đủ về chủ thể thực hiện, thời gian thực hiện, nội dung thực hiện, dự kiến kết quả đạt được. Hơn nữa, mỗi biện pháp hoặc nhóm biện pháp cải tiến chất lượng CTĐT phải thể hiện giải quyết được tồn tại cụ thể của CTĐT.

(5). Điều kiện thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

Để kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT triển khai đạt hiệu quả đòi hỏi trường ĐH đảm bảo điều kiện nhân lực, tài lực, vật lực trong suốt thời gian thực hiện. Bên cạnh đó, để cải tiến chất lượng CTĐT đạt hiệu quả còn yêu cầu các điều kiện khác như: Nhận thức của cán bộ, giảng viên, nhân viên về BDCL nói chung và cải tiến chất lượng CTĐT nói riêng; hệ thống BDCL bên trong của trường ĐH; chính sách BDCL của trường ĐH;...

(6). Phân công thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

Để kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT triển khai hiệu quả trong thực hiện, việc phân công trách nhiệm cụ thể cho bộ phận/cá nhân thực hiện có vai trò quan trọng. Trong kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phải nêu rõ trách nhiệm đối với bộ phận/cá nhân, đặc biệt là trong trường hợp có sự phối hợp của các bộ phận/cá nhân thì phải nêu rõ trách nhiệm chủ trì, phối hợp thực hiện. Bên cạnh đó, việc phân công thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT phải lưu ý đến năng lực thực tế của bộ phận/cá nhân để từ đó đảm bảo họ hoàn thành nhiệm vụ được phân công. Do vậy, cần phải căn cứ vào năng lực (trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, phẩm chất nghề nghiệp, am hiểu về BDCL, am hiểu về phát triển CTĐT theo chuẩn đầu ra,...) của từng đơn vị, tổ chức, cá nhân để phân công thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.

...
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
Số: /KH-...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
..., ngày tháng năm 20

KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGÀNH ...
TRÌNH ĐỘ ...
GIẢI ĐOẠN ...

1. Căn cứ pháp lý

2. Bối cảnh thực hiện CTĐT

2.1. Bối cảnh chung

2.2. Bối cảnh cụ thể

2.3. Định hướng trong xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT

3. Mục tiêu

3.1. Mục tiêu chung

3.2. Mục tiêu cụ thể

4. Nội dung thực hiện

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí (trình bày lần lượt theo các tiêu chuẩn và tiêu chí)	Kết quả KĐCLGD (Đạt/Chưa đạt; mức)	Nội dung cần cải tiến chất lượng theo khuyến nghị của Đoàn ĐGN và Hội đồng KĐCLGD	Đơn vị/cá nhân thực hiện	Thời gian thực hiện (bắt đầu và hoàn thành)	Dự kiến kết quả	Ghi chú
Tiêu chuẩn 1						

Tiêu chí 1.1						
Tiêu chí 1.2						
Tiêu chí 1.3						
Tiêu chuẩn 2						
Tiêu chí 2.1						
.....						
Tiêu chuẩn 3						
Tiêu chí 3.1						
...						
Tiêu chuẩn 11						
Tiêu chí 11.1						
...						

5. Tổ chức thực hiện

- 5.1. Phân công nhiệm vụ
- 5.2. Công tác kiểm tra, giám sát
- 5.3. Chế độ báo cáo

Nơi nhận:

- ...;
- Lưu: ...

HIỆU TRƯỞNG

2.4. Các nội dung cải tiến chất lượng CTĐT

2.4.1. Rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra của CTĐT

- Ban hành quy trình xây dựng, rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra của CTĐT đúng theo quy định của Bộ GD&ĐT và chu trình PDCA;
- Triển khai áp dụng thống nhất quy trình xây dựng, rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra của CTĐT đối với tất cả các CTĐT của toàn trường;
- Đầu tư xây dựng chuẩn đầu ra của CTĐT và các ma trận kỹ năng theo đúng quy trình/quy định đã ban hành;
- Đảm bảo tất cả các chuẩn đầu ra của CTĐT ngắn gọn, súc tích, đo lường được;
- Khảo sát có hệ thống ý kiến của các bên liên quan và sử dụng trong rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra của CTĐT.

2.4.2. Phát triển chương trình dạy học, bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết học phần

- Định kỳ rà soát (02 năm/lần) chương trình dạy học, bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết học phần theo kế hoạch của trường ĐH;
- Rà soát chương trình dạy học để gắn kết các học phần nhằm đạt chuẩn đầu ra; chú trọng tăng học phần tự chọn, thực hành thực tế; học kỳ doanh nghiệp;
- Thiết kế linh hoạt các chuyên đề bổ trợ kiến thức đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp đa dạng;
- Xác định cụ thể tiến trình thực hiện các học phần;
- Rà soát, đảm bảo bản mô tả CTĐT và đề cương chi tiết học phần có đầy đủ thông tin.

2.4.3. Hoạt động dạy học và kiểm tra đánh giá

- Rà soát triết lý giáo dục và chuyển tải vào trong hoạt động dạy học, KT&DG;
- Tăng tính tự chủ, trách nhiệm của người học đối với học tập, nghiên cứu, tiếp cận thực tế;
- Tăng cường ứng dụng công nghệ dạy học tiên tiến; đa dạng các hình thức học trực tuyến, dạy học dự án,...;
- Xây dựng ngân hàng đề thi đối với tất cả các học phần; ứng dụng khoa học về đo

lượng đánh giá để đảm bảo độ tin cậy của hoạt động KTĐG;

2.4.4. Đội ngũ giảng viên thực hiện CTĐT

- Xây dựng quy hoạch phát triển đội ngũ GV phù hợp với định hướng phát triển của Trường/Khoa/ngành đào tạo; chú trọng cơ chế tuyển dụng mở, trình độ cao, độ tuổi, thâm niên để có sự kế thừa;

- Quy định rõ khối lượng công việc cụ thể theo vị trí việc làm; giám sát, đánh giá kết quả thực hiện (KPIs); cơ chế khen thưởng phù hợp;

- Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng dựa trên nhu cầu của GV; triển khai đa dạng các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng GV;

- Áp dụng các cơ chế, chính sách động viên, khuyến khích GV tích cực tham gia NCKH và áp dụng kết quả NCKH cải tiến hoạt động dạy học.

2.4.5. Hỗ trợ người học của CTĐT

- Ban hành và áp dụng chính sách tuyển sinh đúng quy định, phù hợp;

- Triển khai đa dạng, hiệu quả các dịch vụ phục vụ và hỗ trợ người học;

- Tăng cường năng lực đội ngũ cố vấn học tập; giám sát, hỗ trợ người học đảm bảo tiến độ học tập;

- Áp dụng các cơ chế, chính sách động viên, khuyến khích người học tích cực tham gia NCKH.

2.4.6. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ CTĐT

- Hệ thống phòng học đạt chuẩn và phòng thí nghiệm, phòng thực hành được đầu tư, trang bị hiện đại;

- Hệ thống CNTT và hạ tầng CNTT hoạt động ổn định, bảo mật;

- Đảm bảo đầy đủ học liệu theo đề cương chi tiết học phần;

- Hệ thống sân bãi thể dục thể thao, phòng tự học, ký túc xá, phòng y tế,... đáp ứng nhu cầu của người học.

3. GIỚI THIỆU VÀ PHÂN TÍCH MỘT SỐ KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

3.1. Giới thiệu khái quát một số kết quả về tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định các CTĐT trong hệ thống các trường đại học, cao đẳng ở Việt Nam

Công tác tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng các CTĐT được thực hiện theo các văn bản quản lý do Bộ GD&ĐT ban hành (TT số 38/2013/TT-BGDĐT, TT số 04/2016/TT-BGDĐT...). Đánh giá CTĐT dựa trên bộ tiêu chuẩn được ban hành tại Thông tư số 04/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016. Bộ tiêu chuẩn này gồm 11 tiêu chuẩn, 50 tiêu chí, mỗi tiêu chí được đánh giá theo 7 mức. Thế nào là một CTĐT đạt chuẩn chất lượng được quy định chi tiết trong Thông thư này. Theo số liệu của Cục Quản lý chất lượng, Bộ GD&ĐT, tính đến 31/10/2022, trên toàn hệ thống, số lượng các CTĐT được tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng như sau:

1	Số CTĐT đã hoàn thành báo cáo tự đánh giá	885
2	Số CTĐT đã được đánh giá ngoài bởi các trung tâm kiểm định trong nước thực hiện	695
3	Số CTĐT đã được các trung tâm kiểm định trong nước công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng	569
4	Số chương trình đào tạo được các tổ chức kiểm định nước ngoài công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng.	368

Nguồn: Cục Quản lý chất lượng, Bộ Giáo dục và Đào tạo

Các CTĐT đã được tự đánh giá, đánh giá ngoài và công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng bởi các trung tâm kiểm định trong nước thuộc về 129 trường đại học và 10 trường cao

đẳng sư phạm. Các chương trình được tổ chức kiểm định nước ngoài công nhận đủ tiêu chuẩn chất lượng thuộc về 54 trường đại học. Số lượng các CTĐT đã tự đánh giá, đã được đánh giá và công nhận đủ tiêu chuẩn chất lượng là không nhiều so với tổng số CTĐT của các trường ĐH, CĐ do công tác đánh giá mới bắt đầu từ 2016 đến nay. Sau tự đánh giá và sau khi được công nhận đạt chất lượng, các CSGD đại học đã nhận ra những tồn tại của mình. Họ đã tiến hành lập và tổ chức thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng đào tạo. Tính hiện thực của công việc này đòi hỏi tuân thủ theo quy trình PDCA của công tác đảm bảo chất lượng giáo dục. Sau đây sẽ trình bày một số kế hoạch hành động sau tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT. Trong đó hai kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT đã được CSGD tổ chức kiểm định trong nước đánh giá và một kế hoạch cải tiến CTĐT của CSGD nước ngoài.

3.2. Kế hoạch hành động theo báo cáo tự đánh giá

Mục này đưa ra hai kế hoạch cải thiện CTĐT khi CSGD thực hiện tự đánh giá. Một kế hoạch hướng đến tập trung giải quyết tồn tại; một kế hoạch khá chung, chưa tập trung vào khắc phục tồn tại.

3.2.1. Báo cáo tự đánh giá CTĐT của Trường ĐH A về tiêu chí 4.2

Tiêu chí 4.2 có nội dung "Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra".

Trường đã đánh giá và đưa ra kế hoạch hành động như sau:

Điểm tồn tại: "Vẫn còn (4%) người học chưa hài lòng với tổ hợp phương pháp dạy và học".

Kế hoạch hành động: "Hàng năm, Ban chủ nhiệm khoa Thương mại tổ chức các buổi tập huấn, chuyên đề và hội thảo nhằm giúp GV có các cải tiến về phương pháp giảng dạy trong học kỳ tiếp theo".

Ở đây Nhà trường đã dựa vào kết quả phản hồi của người học để đưa ra giải pháp cải tiến và cũng thể hiện yêu cầu cao của Nhà trường (chỉ có 4% ý kiến chưa hài lòng). Kế hoạch cải tiến đã chỉ ra được: người tổ chức thực hiện, thời gian thực hiện, nội dung thực hiện, đối tượng hướng đến". Tuy vậy, về thứ hai của điểm tồn tại, nói về việc "học" thì chưa được thể hiện rõ.

3.2.2. Báo cáo tự đánh giá của Trường ĐH B về Tiêu chí 3.3

Trường đại học B đào tạo ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành bằng Tiếng Việt. Tiêu chí 3.3. "CTDH có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp". Nhà trường đánh giá và đưa ra kế hoạch như sau:

Điểm tồn tại: "BM Du lịch vẫn chưa mạnh dạn đưa học phần "Quản trị du lịch số" (Digital Tourism Management) vào giảng dạy trong CTDH 2022".

Kế hoạch hành động: "BM Du lịch và người tham gia giảng dạy tiếp tục phát huy các điểm mạnh trong CTDH của năm 2022 bắt đầu từ năm học mới 2022 – 2023 bằng cách tiếp tục thực hiện nghiêm túc theo các kế hoạch rà soát, cập nhật CTĐT, CTDH của nhà trường, đồng thời tiếp tục tự thực hiện rà soát, điều chỉnh CTDH nếu thấy cần thiết. CTDH sau rà soát điều chỉnh sẽ đảm bảo tăng tính phù hợp với nhu cầu của người học và đáp ứng chuẩn đầu ra của CTĐT. Đầu năm 2024 (ngay từ đợt rà soát, điều chỉnh CTDH tới), BM Du lịch sẽ đưa HP "Quản trị du lịch số" (Digital Tourism Management) vào giảng dạy trong CTDH".

Kế hoạch này chưa tập trung vào đúng tồn tại của tiêu chí. Do vậy, không vạch ra được các công việc chính, mốc thời gian thực hiện các công việc khi xây dựng một môn học mới.

3.3. Một số kế hoạch cải tiến chất lượng sau kiểm định

Sau kiểm định, Hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục của các Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục ra nghị quyết về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng CTĐT. Kèm theo nghị quyết này có các phụ lục về mức độ đạt được của từng tiêu chí, phụ lục các khuyến nghị cải tiến chất lượng của Hội đồng và giấy chứng nhận đạt chuẩn về chất lượng. Trên cơ sở các khuyến nghị của Hội đồng, Nhà trường xây dựng và triển khai các công tác để cải tiến chương trình. Dưới đây sẽ giới thiệu hai kế hoạch cải tiến CTĐT của hai trường đại học trong nước

3.3.1. Kế hoạch cải tiến chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh của Trường Đại học A

Chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học A đã được công nhận đạt chuẩn chất lượng. Trên cơ sở Nghị quyết của Hội đồng kiểm định chất lượng giáo dục khuyến nghị, Nhà trường ban hành "Kế hoạch cải tiến chất lượng sau kiểm định chất lượng CTĐT. Kế hoạch này (Phụ lục số 1) bao gồm:

1) Các cơ sở pháp lý để ban hành "Kế hoạch cải tiến chất lượng ngành Quản trị kinh doanh" sau kiểm định

2) Mục đích cải tiến

3) Nội dung và tiến độ thực hiện

Nội dung và tiến độ bao gồm:

- Xác định các khuyến nghị từ Báo cáo kết quả đánh giá ngoài theo từng tiêu chí và khuyến nghị của Hội đồng kiểm định;

- Phân công đơn vị chịu trách nhiệm chính và đơn vị/các đơn vị phối hợp thực hiện cải tiến theo từng tiêu chí;

- Thời gian bắt đầu và thời gian hoàn thành;

- Về tổ chức thực hiện/cơ chế giám sát: giao cho Phòng Quản lý chất lượng làm đơn vị đầu mối tổng thể theo dõi, giám sát việc triển khai hoạt động cải tiến chất lượng của các đơn vị; hằng tháng tổng hợp kết quả báo cáo Lãnh đạo trường.

Ưu điểm của kế hoạch cải tiến chất lượng ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học A: Nhằm đúng được những tồn tại theo khuyến nghị của Báo cáo đánh giá ngoài và Hội đồng kiểm định; có đơn vị chủ trì từng công việc, đơn vị phối hợp; có mốc thời gian thực hiện toàn bộ chương trình; có giám sát tiến độ.

Nhược điểm: Kế hoạch này thiếu phụ lục, kế hoạch chi tiết từng công việc; một số công việc chưa được gom lại. Ví dụ, liên quan đến đề cương chi tiết hoặc lấy ý kiến của các bên liên quan... nên gộp lại để khắc phục, như vậy sẽ mang tính chuyên nghiệp hơn. Thiếu sản phẩm cuối cùng của quá trình cải tiến.

3.3.2. Kế hoạch cải tiến chương trình đào tạo ngành của Trường Đại học B

Trường Đại học B tổ chức đánh giá ngoài và kiểm định một số CTĐT. Nhà trường đã nhận được kết luận của Hội đồng kiểm định. Trên cơ sở khuyến nghị của Hội đồng và Báo cáo đánh giá ngoài, Nhà trường xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng (Phụ lục 2). Kế hoạch này xây dựng chung cho tất cả các chương trình đã được kiểm định, bao gồm các nội dung:

1) Mục đích yêu cầu;

2) Nội dung cải tiến: nội dung cải tiến theo 11 tiêu chuẩn

3) Tổ chức thực hiện: Phân công các đơn vị thực hiện

4) Phụ lục: Nội dung kế hoạch cải tiến bao gồm 31 công việc/nội dung cho tất cả các CTĐT được kiểm định.

Ưu điểm của kế hoạch: Xác định các nội dung cải tiến cho tất cả các CTĐT liên quan đến cấp trường; phân công đơn vị/các đơn vị thực hiện, đơn vị chủ trì công việc; thời gian hoàn thành; sản phẩm dự kiến.

Nhược điểm của kế hoạch: Kế hoạch được xây dựng chung cho tất cả các CTĐT đã được kiểm định. Giao cho các khoa chủ trì CTĐT "xây dựng kế hoạch cải tiến và khắc phục tồn tại do Đoàn đánh giá ngoài đã chỉ ra...", các khoa/bộ môn "xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch cải tiến CTĐT do Bộ môn, Khoa quản lý". Việc xây dựng kế hoạch cải tiến chung cho các CTĐT được kiểm định là chưa được hợp lý, chưa chú ý đến tính đặc thù, những tồn tại riêng của từng CTĐT. Do vậy, kế hoạch cải tiến chưa chắc đã chú ý đến từng khía cạnh theo báo cáo đánh giá ngoài của từng CTĐT và Nhà trường không giám sát được việc thực hiện của các đơn vị cấp dưới. Việc chia các công nhóm nội dung cải tiến chưa hợp lý.

3.4. Kế hoạch cải tiến CTĐT được đánh giá theo tiêu chuẩn của tổ chức kiểm định nước ngoài

Có sự khác biệt về triết lý giữa KĐCLGD của Việt Nam và các tổ chức kiểm định trên thế giới. Ở Việt Nam, tất cả các Trung tâm kiểm định đánh giá ngoài và KĐCLGD thực hiện theo bộ tiêu chuẩn do Bộ GD&ĐT ban hành cùng một số quy định, hướng dẫn khác. Phần lớn các tổ chức kiểm định trên thế giới tự xây dựng lên bộ tiêu chuẩn kiểm định theo triết lý của tổ chức và đánh giá chất lượng của một CTĐT theo bộ tiêu chuẩn này. Đương nhiên tổ chức kiểm định phải hoạt động phù hợp với pháp luật, đáp ứng yêu cầu của nhà chức trách. Khuyến nghị của tổ chức kiểm định quốc tế là lời tư vấn, lời khuyên giúp CSGD khắc phục tồn tại để có chất lượng đào tạo tốt hơn. Ở Việt Nam, khuyến nghị của Đoàn ĐGN, của Hội đồng kiểm định cũng là lời tư vấn, lời khuyên cho CSGD. CTĐT được công nhận đạt chuẩn chất lượng là điều kiện cần để CSGD đào tạo chương trình này ở bậc học cao hơn, được tự chủ nhiều hơn trong hoạt động. Bên cạnh đó cơ quan quản lý chú ý tới việc khắc phục tồn tại như thế nào. Nếu CSGD không khắc phục sau ½ chu kỳ sẽ thu hồi giấy chứng nhận đáp ứng chuẩn chất lượng. Dưới đây sẽ giới thiệu kế hoạch cải tiến của một trường ở Việt Nam được kiểm định bởi AUN (Phụ lục 3).

Ưu điểm của kế hoạch cải tiến chất lượng: Xác định rõ các nội dung cần khắc phục (bao gồm 9 nội dung), mỗi nội dung bao gồm nhiều tồn tại từ nhiều tiêu chí; xác định công việc phải thực hiện, thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc, kết quả/sản phẩm đạt được và rủi ro, khắc phục rủi ro. Trình tự này thể hiện quá trình PDCA đã được vận dụng.

Tồn tại của kế hoạch: Chưa có bộ phận thực hiện các khâu công việc.

3.5. Bài học kinh nghiệm qua phân tích kế hoạch cải tiến chất lượng một số CTĐT trong nước và quốc tế

Kế hoạch cải tiến sau khi tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng được xây dựng trên cơ sở đã lấy ý kiến các bên liên quan, đã đối sánh với mục tiêu, đã tìm nguyên nhân của tồn tại... Điều này có nghĩa là cơ sở để cải tiến, các yếu tố đầu vào của quá trình đã được xác định. Một số bài học cho quá trình này trên thực tiễn đánh giá các CTĐT ở Việt Nam là:

Về phía quản lý nhà nước:

- Nên có văn bản hướng dẫn và giám sát các CSGD xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng sau tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng.
- Nên có quy định để giám sát/báo cáo giữa kỳ việc thực thi kế hoạch cải tiến theo từng mục tiêu, từng chỉ số...
- Cần có sự phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước và các trung tâm kiểm định để các kế hoạch cải tiến được thực hiện, không mang tính hình thức trên thực tế.

- Cần có đào tạo đội ngũ cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng chuyên nghiệp ở các CSGD.

- Công tác cải tiến chất lượng CTĐT của các nước tiên tiến là công việc nội tại của các CSGD, việc quản lý nhà nước không đi sâu vào các quá trình này. Việt Nam đang trong quá trình chuyển đổi, cần sự giám sát tốt hơn từ Bộ GD&ĐT để xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và toàn hệ thống.

Về phía các CSGD:

- Trước hết cần nhận thức đúng mục tiêu về kế hoạch cải tiến sau đánh giá, mục tiêu về cải tiến chương trình, nâng cao chất lượng đào tạo, đảm bảo cho lợi ích của các bên liên quan là mục tiêu đầu tiên, quan trọng nhất.

- Cần nhận thức và xác định rõ các tồn tại chỉ tiết đã được ghi trong báo cáo đánh giá ngoài, trong khuyến nghị của Hội đồng kiểm định.

- Xây dựng kế hoạch chi tiết cho từng nội dung/chủ đề cần cải tiến. Việc xây dựng kế hoạch cải tiến lần lượt theo tiêu chuẩn/tiêu chí có thể dẫn đến trùng lặp, mất tính hệ thống.

- Trong trường hợp CSGD muốn thực hiện một cải tiến sâu sắc, toàn diện dựa trên những yêu cầu mới phát sinh kết hợp với yêu cầu cải tiến sau đánh giá thì cần lấy thêm ý kiến từ các bên liên quan, xây dựng kế hoạch tổng thể.

- Kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT cần tuân thủ quy trình PDCA.

- Giữa kỳ/kết hợp với đổi mới định kỳ CTĐT đánh giá kế hoạch cải tiến CTĐT đã được thực hiện như thế nào.

- Đào tạo cán bộ làm công tác đảm bảo chất lượng ở CSGD một cách hệ thống, trong đó có những cán bộ chuyên nghiệp về nội dung này.

Phụ lục

Phụ lục 1: Kế hoạch cải tiến CTĐT ngành QTKD Trường Đại học A

.....
TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Số: 116/KH-ĐH...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 30 tháng 8 năm 2022

KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH TRƯỜNG ĐẠI HỌC ...

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị Quyết số 02/HĐ-KĐCLGD ngày 04/4/2022 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục, Hiệp hội Các trường đại học, cao

đảng Việt Nam về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh Trường Đại học;

Căn cứ Quyết định số 165/QĐ-KĐCLGD ngày 12/5/2022 của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục..., về việc cấp Giấy chứng nhận chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh;

Căn cứ Giấy Chứng nhận KĐCLGD chương trình đào tạo số 2022.11.....ngày 12/5/2022 của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục... về việc Công nhận Chương trình đào tạo tại ngành Quản trị kinh doanh Trường Đại học đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành;

Căn cứ Báo cáo đánh giá ngoài chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh Trường Đại học của Đoàn đánh giá ngoài thuộc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục...

Trường Đại học xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng sau kiểm định chất lượng chương trình đào tạo ngành Quản trị kinh doanh như sau:

1. Mục đích cải tiến

- Phát huy điểm mạnh và khắc phục những tồn tại mà Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục và Đoàn đánh giá ngoài của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục.....đã khuyến nghị;
- Nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường;
- Làm cơ sở để Nhà trường báo cáo với, Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục....

2. Nội dung và tiến độ thực hiện

TT	Đơn vị chịu trách nhiệm	Nội dung phát huy điểm mạnh hoặc cải tiến chất lượng	Thời gian bắt đầu - hoàn thành	Tiêu chuẩn
1.	- Phòng Đào tạo là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính. - Đơn vị phối hợp: Khoa Quản trị kinh doanh Phòng Quản lý chất lượng Phòng Công tác sinh viên Phòng Quản lý khoa học Phòng Hành chính tổng hợp Phòng Tài vụ	- Rà soát, điều chỉnh mục tiêu của CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị kinh doanh đáp ứng khung năng lực quốc gia	Tháng 8/2022- tháng 7/2023	1.1
		- Điều chỉnh CĐR để xác định rõ thang năng lực và mức độ liên kết giữa các học phần với CĐR; nghiên cứu, xem xét đề đưa ra những tiêu chuẩn phù hợp để đo lường CĐR	Tháng 8/2022- tháng 7/2023	1.2
		- Rà soát lại Bản mô tả CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị kinh doanh, tổ chức lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan, trong việc nghiên cứu, xây dựng tiêu chí, thang đo phù hợp để có thể lượng hóa được mức độ đóng góp của các HP trong việc đạt được CĐR của CTĐT. Từ đó bổ sung, hoàn thiện cho ma trận kỹ năng trong Bản mô tả CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị kinh doanh theo hướng rõ ràng và cụ thể hơn.	Tháng 8/2022- tháng 7/2023	2.1
		- Ban hành bản mô tả CTĐT của Nhà trường gắn liền với việc ban hành CTĐT và các đề cương chi tiết HP. - Xây dựng kế hoạch định kỳ rà soát, cập nhật đề	Tháng 8/2022- tháng 7/2023	2.2

		cương các HP, trước mắt sẽ ưu tiên rà soát, điều chỉnh hoặc cập nhật đề cương các HP đã thực hiện giảng dạy trong năm học 2019-2020, 2020-2021.		
		- Nâng cấp phần mềm QLĐT tín chỉ	Hàng năm	5.2
		- Tổng kết, đánh giá định kỳ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của đội ngũ CVHT với các hình thức phù hợp.	Tháng 8/2022- tháng 7/2023	8.4
2.	- Khoa Quản trị kinh doanh là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính - Đơn vị phối hợp: Phòng Quản lý chất lượng Phòng Đào tạo Phòng Tài vụ Phòng Quản lý khoa học	- Tổ chức các cuộc khảo sát với các đối tượng liên quan nhất là sinh viên tốt nghiệp về mọi vấn đề liên quan đến hoạt động dạy và học của giảng viên và sinh viên cũng như hoạt động khác của nhà trường đáp ứng CĐR.	Hàng năm	1.3
		- Rà soát lại việc diễn đạt mục tiêu cụ thể và CĐR của HP để đảm bảo việc diễn đạt được rõ ràng.	Hàng năm	2.2
		- Phổ biến thông tin về đề cương chi tiết học phần để sinh viên có thể tiếp cận, tra cứu đầy đủ	Hàng năm	2.3
		- Rà soát, đánh giá các hình thức kiểm tra, đánh giá để có những điều chỉnh cho phù hợp với từng HP.	Hàng năm	3.1
		- Tiếp tục lấy ý kiến các bên liên quan (cựu người học, người sử dụng lao động), rà soát nội dung ĐCHP, đảm bảo CĐR của ngành. Việc lấy ý kiến cho từng ĐCCT sẽ mở rộng đối tượng, phạm vi thực hiện.	Hàng năm	3.2
		- Tiến hành đối sánh với các CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị kinh doanh của nhiều trường đại học trên thế giới để phục vụ cho rà soát, điều chỉnh CTDH.	Tháng 8/2022- 7/2023	3.3
		- Rà soát những nội dung cụ thể của MTGD và TLGD để đưa vào thể hiện trong từng học phần và toàn bộ CTĐT	Hàng năm	4.1
		- Tổ chức các buổi tập huấn, hội nghị, hội thảo về PPGD tích cực, phương pháp học tập cho GV và người học; trung cầu ý kiến của các chuyên gia, cố vấn về phương pháp dạy, học cho giảng viên và người học.	Tháng 8/2022 - 7/2023	4.2
		- Tiến hành rà soát, xem xét việc áp dụng các loại hình kiểm tra, đánh giá. - Đề xuất xây dựng phở điểm cho toàn bộ CTĐT. Tiến hành phân tích thống kê KQHT của NH để có căn cứ điều chỉnh phương pháp kiểm tra, đánh giá.	Tháng 8/2022- 12/2023	5.3
		- Có quy định yêu cầu tất cả các GV có nhận xét điểm mạnh, điểm yếu cho NH để NH rút kinh nghiệm, học tập đạt kết quả cao hơn.	Tháng 8/2022 7/2023	5.4
		- Phân bổ, cân đối lại số giờ giảng cho các giảng viên trong Khoa để giảm thiểu tình trạng GV dạy	Hàng năm	6.2

		vượt giờ quá nhiều so với quy định.		
		- Rà soát, cập nhật tài liệu tham khảo về ngành Quản trị kinh doanh. Đề nghị với Trường duyệt cung cấp tài liệu ngành Quản trị kinh doanh và Phòng TTTL liên kết với các nhà xuất bản để bổ sung, cập nhật các đầu sách ngành Quản trị kinh doanh.	Hàng năm	9.2
		- Xây dựng kế hoạch tổ chức các buổi sinh hoạt khoa học cũng như hỏi ý kiến chuyên gia để có thể có những phương pháp, đổi mới dạy học, và phương pháp kiểm tra đánh giá, kích thích được tính sáng tạo và tư duy của sinh viên	Hàng năm	10.4
		- Thường xuyên tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo, hội nghị để kết nối với cựu NH, chuyên gia, đơn vị sử dụng lao động để thu thập được nhiều thông tin phản hồi cần thiết.	Hàng năm	10.6
		- Thực hiện đối sánh tỉ lệ NH tốt nghiệp, tỉ lệ NH thôi học với các ngành khác trong Trường (TCNH, QHLD&CĐ) và với ngành Quản trị kinh doanh tại 2 Trường ĐH khác để đánh giá được những vấn đề còn tồn tại trong việc giám sát kết quả đầu ra.	Hàng năm	11.1
		- Xây dựng hệ thống theo dõi nguyên nhân chậm tốt nghiệp cập nhật, đồng bộ trên phần mềm QLĐT của Trường.	Tháng 8/2022 7/2023	11.2
		- Tiến hành đối sánh tỉ lệ NH tốt nghiệp có việc làm giữa ngành Quản trị kinh doanh với 3 CTĐT khác trong cùng Trường; đối sánh với cùng ngành đào tạo của 2 Trường ĐH định kỳ hàng năm để làm căn cứ cải tiến chất lượng.	Hàng năm	11.3
		- Tuyên truyền vận động NH tích cực tham gia viết bài báo khoa học, tham gia các hội thảo khoa học, tham gia cùng với GV thực hiện các đề tài NCKH. Khoa phối hợp với Phòng Quản lý khoa học đề xuất Trường tăng mức kinh phí hỗ trợ NH tham gia hoạt động NCKH.	Hàng năm	11.4
3.	Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính - Đơn vị phối hợp: Khoa Quản trị kinh doanh, Phòng Tổ chức, Phòng Đào tạo, Phòng Tài vụ	- Tham khảo ý kiến của các chuyên gia, doanh nghiệp để thu thập những ý kiến phản hồi thiết thực và có ý nghĩa với nâng cao chất lượng dạy và học, góp phần vào xây dựng CDR. Chuẩn hoá lại mẫu phiếu khảo sát riêng cho từng đối tượng khảo sát.	Hàng năm	1.3
		- Xây dựng và thực hiện thường xuyên các hoạt động khảo sát cho các đối tượng liên quan, phân tích báo cáo chi tiết để đưa ra các vấn đề còn tồn tại và đề ra các giải pháp để giải quyết các vấn đề đó.	Hàng năm	4.2

		- Xây dựng ngân hàng đề thi tất cả các học phần trong chương trình đào tạo để phục vụ dạy học; Đa dạng hóa các hình thức kiểm tra, đánh giá.	Tháng 8/2022 12/2023	5.1
		- Cải tiến quy trình xem lại KQHT để thời gian xem lại bài thi nhanh chóng và thuận tiện hơn. Đề ra chế tài cụ thể đối với CB vào điểm chậm, sai để hạn chế sai sót.	Tháng 8/2022 7/2023	5.5
		- Mở rộng đối tượng và tăng số lượng các bên liên quan lấy ý kiến về chính sách tuyển sinh.	Hàng năm	8.1
		- Nghiên cứu xây dựng một bộ công cụ khả thi, đảm bảo tính khoa học, logic phù hợp đi kèm với quy trình đánh giá và các đối tượng được khảo sát để đánh giá tính hiệu quả của các dịch vụ hỗ trợ đối với hoạt động đào tạo và NCKH của Nhà trường phù hợp với các đối tượng được khảo sát để thu thập các thông tin hữu ích khi điều chỉnh, phát triển CTDH.	Hàng năm	10.1 10.5
		- Triển khai đồng bộ, bài bản và tổ chức đa dạng các hình thức thu thập ý kiến phản hồi các bên liên quan (Khảo sát trực tiếp, khảo sát online, tổ chức tọa đàm/hội nghị/ hội thảo) để thu nhận được nhiều ý kiến hữu ích phục vụ việc cải tiến quy trình thiết kế và phát triển CTDH. - Định kì tổ chức rà soát, đánh giá và cải tiến quy trình cập nhật, đánh giá mục tiêu và CĐR của CTĐT để phát triển CTDH ngày càng tiên tiến và hiệu quả hơn.	Hàng năm	10.2 10.5 10.6
		- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động 1 lần/năm sau khi có báo cáo kết quả các cuộc khảo sát.	Hàng năm	11.5
4.	- Phòng Tổ chức là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính - Đơn vị phối hợp: Khoa Quản trị kinh doanh, Phòng Quản lý chất lượng, Phòng ĐT, Phòng Tài vụ	- Xây dựng kế hoạch đánh giá chiến lược của trường giai đoạn 2015-2020 tầm nhìn đến 2030. - Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực của khoa; thu hút GV là GS, PGS, TS về công tác tại trường, bổ sung cho đội ngũ có trình độ cao của khoa, đồng thời ban hành những chính sách khuyến khích GV của Khoa có trình độ tiến sỹ chuẩn bị các điều kiện để đạt học vị trong thời gian tới.	Tháng 8/2022 12/2023	6.1
		- Rà soát và điều chỉnh hoàn thiện quy định đối với giảng viên tập sự và quy chế bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, từ chức, điều động viên chức của Trường ĐH	Tháng 8/2022 7/2023	6.3
		- Bổ sung, hoàn thiện thêm các quy định về việc cập nhật kịp thời Hàng năm về hồ sơ năng lực cá	Tháng 8/2022	6.4

		nhân.	8/2023	
		- Tăng cường mở lớp đào tạo, linh động về thời gian tạo nhiều điều kiện thuận lợi cho giảng viên tham gia học tập nâng cao trình độ.	Hàng năm	6.5
		- Rà soát và hoàn thiện, các công cụ, thang đo khảo sát để thu thập nhiều thông tin hơn về ý kiến của giảng viên với công tác đánh giá, thi đua - khen thưởng	Hàng năm	6.6
		- Xem xét việc phân công nhân viên ở một số đơn vị hỗ trợ theo khoa, ngành đào tạo; bồi dưỡng nhân viên, chuyên viên các đơn vị những vấn đề quan trọng trong triển khai CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị kinh doanh; định kỳ thực hiện công tác quy hoạch đội ngũ nhân viên để đáp ứng yêu cầu hoạt động chung của Trường.	Hàng năm	7.1
		- Mở rộng việc lấy ý kiến, góp ý của các bên liên quan về việc xác định các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn VC để bổ nhiệm, điều động cho phù hợp hơn; tiếp tục rà soát các tiêu chí về tuyển dụng và bổ nhiệm, điều động VC bám sát yêu cầu thực tiễn	Tháng 8/2022 7/2023	7.2
		- Xây dựng bộ tiêu chí mới để đánh giá đội ngũ nhân viên hỗ trợ, đảm bảo việc đánh giá cụ thể, bám sát kết quả thực hiện nhiệm vụ và thúc đẩy đưa ra sáng kiến, kinh nghiệm trong công việc; Thường xuyên phát động các phong trào thi đua trong Trường nói chung và khối nhân viên hỗ trợ nói riêng	Tháng 8/2022 7/2023	7.3
		- Tạo điều kiện cho nhân viên học tập, bồi dưỡng, tạo điều kiện cho đội ngũ nhân viên hỗ trợ tham gia các lớp tập huấn, học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Cân đối giữa các lĩnh vực đào tạo bồi dưỡng nhất là các lớp bồi dưỡng về đảm bảo chất lượng	Tháng 8/2022 8/2023	7.4
		- Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá về khối lượng, chất lượng công việc cụ thể, gắn với từng nhiệm vụ, công việc được giao cho cá nhân mỗi nhân viên hỗ trợ; xây dựng chính sách ghi nhận và khen thưởng kịp thời để tạo động lực cho nhân viên hỗ trợ trong quá trình làm việc	Tháng 8/2022 7/2023	7.5
5.	- Phòng Công tác sinh viên là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính	- Đưa nội dung liên quan đến Mục tiêu GD và Triết lý giáo dục của Nhà trường thành 1 phần trong bộ đề thi kết thúc tuần học Sinh hoạt công dân đầu khóa dành cho tân sinh viên	Hàng năm	4.1

	- Đơn vị phối hợp: Khoa Quản trị kinh doanh	- Tìm hiểu nguyên nhân và đề xuất các biện pháp nhằm hỗ trợ NH những khó khăn trong quá trình học tập và rèn luyện.	Tháng 8/2022 - 7/2023	8.3
		- Trong các buổi sinh hoạt công dân đầu khóa, các buổi sinh hoạt lớp, cần nhấn mạnh vai trò của việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi của NH đối với chất lượng giảng dạy của GV và CTĐT, chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích... để NH quan tâm hơn vào việc thực hiện khảo sát.	Hàng năm	10.6
		- Cập nhật, thống kê các lý do NH thôi học theo từng trường hợp cụ thể trên hệ thống phần mềm.	Hàng năm	11.1
		- Ban hành quy trình chung thực hiện giám sát thời gian tốt nghiệp trung bình trong toàn Trường.	Tháng 8/2022 - Tháng 7/2023	11.2
6.	- Phòng Quản lý khoa học là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính - Đơn vị phối hợp: Khoa Quản trị kinh doanh, Phòng Tài vụ	- Tăng cường tham gia đấu thầu công trình NCKH từ cấp Bộ/Tổng Liên đoàn trở lên. - Nghiên cứu chỉnh sửa các chế độ khuyến khích GV có các công trình đăng trên tạp chí nước ngoài. Đối sánh với các Trường khác trong nước và quốc tế.	Tháng 8/2022 - Tháng 7/2023	6.7
7.	- Phòng Hành chính tổng hợp là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính - Đơn vị phối hợp: Khoa Quản trị kinh doanh, Phòng Tài vụ	- Lập kế hoạch rà soát, điều chỉnh phòng làm việc dựa trên số lượng GV và yêu cầu công việc của Khoa.	Hàng năm	8.5
		- Bố trí phòng làm việc riêng cho Trưởng khoa. - Trang bị phòng thực hành chuyên sâu cho ngành Quản trị kinh doanh.	Tháng 8/2022 - Tháng 7/2023	9.1 9.3
		- Nâng cấu hình hệ thống máy chủ, thay thế một số máy tính cũ và hỗ trợ GV mua máy tính xách tay phục vụ cho công tác giảng dạy và NCKH.	Tháng 8/2022 - 7/2023	9.4
		- Xây dựng và triển khai phương tiện hỗ trợ người khuyết tật, xây dựng lối đi riêng, phòng vệ sinh và chỗ ngồi riêng cho người khuyết tật.	Tháng 8/2022 - 8/2023	9.5
8.	Trung tâm truyền thông và quan hệ công chúng là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính - Đơn vị phối hợp: Khoa Quản trị kinh doanh, Phòng Công tác sinh viên	- Tuyên truyền, truyền thông về các hoạt động của trường, trong đó có Mục tiêu và Triết lý giáo dục cũng như thông tin của trường nhanh chóng, kịp thời chính xác đến các bên liên quan.	Hàng năm	4.1
		- Tuyên truyền, giới thiệu các thông điệp của Trường tới toàn bộ các thành viên trong và ngoài Trường.	Hàng năm	8.5

9.	Phòng Thanh tra - pháp chế là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính	Tăng cường công tác giám sát coi thi, chấm thi, lưu trữ điểm.	Hàng năm	5.2
----	---	---	----------	-----

3. Tổ chức thực hiện

- Các đơn vị là đầu mối chịu trách nhiệm chính về nội dung cải tiến chất lượng chủ động xây dựng kế hoạch chi tiết, dự toán kinh phí và triển khai thực hiện công việc; lưu trữ tài liệu và gửi các tài liệu sau khi hoàn thành nội dung cải tiến chất lượng về **Phòng Quản lý chất lượng** (để làm minh chứng viết báo cáo tự đánh giá định kỳ gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo,, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục....).

- Các đơn vị trong Trường phải có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính về nội dung cải tiến chất lượng để nâng cao chất lượng các hoạt động của Trường.

- **Phòng Tài vụ** phối hợp với các đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chính về nội dung cải tiến chất lượng xây dựng dự toán kinh phí để thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng.

- **Phòng Quản lý chất lượng** làm đầu mối theo dõi giám sát việc triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng của các đơn vị, hằng tháng tổng hợp tài liệu và kết quả hoạt động cải tiến chất lượng và báo cáo Ban Giám hiệu./.

Nơi nhận:

HIỆU TRƯỞNG

- Chủ tịch HĐT (để báo cáo);
- Ban Giám hiệu (để chỉ đạo thực hiện);
- Các đơn vị (để thực hiện);
- Lưu: VT, P. QLCL

2. Phụ lục 2: Kế hoạch cải tiến hai CTĐT sau đánh giá ngoài Trường Đại học B

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ...
TRƯỜNG ĐH.....

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

....., ngày 05 tháng 10 năm 2019

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng chương trình đào tạo sau đánh giá ngoài

Thực hiện ý kiến kết luận của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài trong Báo cáo đánh giá ngoài chương trình đào tạo (Sư phạm tiếng Anh, Giáo dục Tiểu học) và Nghị quyết Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Nhà trường xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng của tất cả các chương trình đào tạo hiện đang tổ chức tuyển sinh đào tạo như sau.

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

- Căn cứ tình hình thực tế của nhà trường để triển khai thực hiện tốt các khuyến nghị của Đoàn đánh giá ngoài về kiểm chất chất lượng chương trình đào tạo, khắc phục những tồn tại, hạn chế theo từng tiêu chuẩn, tiêu chí, từng bước đảm bảo sự phát triển bền vững chất lượng đào tạo của tất cả các ngành đào tạo trong nhà trường.
- Từng bước hình thành văn hóa chất lượng trong nhà trường, đáp ứng yêu cầu công tác kiểm định chất lượng chương trình đào tạo theo quy định của Bộ GD&ĐT.
- Đổi mới toàn diện các hoạt động về tổ chức đào tạo các chương trình đào tạo

(CTĐT) để nâng cao chất lượng và đạt chuẩn đầu ra của ngành đào tạo.

- Tất cả các khoa căn cứ những hạn chế của CTĐT để lựa chọn xây dựng kế hoạch cụ thể cho từng hạn chế theo kế hoạch này.

Riêng các khoa Giáo dục Tiểu học và Ngoại ngữ phải xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng và khắc phục những hạn chế tồn tại mà đoàn Đánh giá ngoài đã chỉ ra.

II. NỘI DUNG CẢI TIẾN *(Có phụ lục chi tiết kèm theo)*

1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo
2. Bản mô tả chương trình đào tạo
3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học
4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học
5. Đánh giá kết quả học tập của người học
6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên
7. Đội ngũ nhân viên
8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học
9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị
10. Nâng cao chất lượng
11. Kết quả đầu ra

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

3.1. Phòng ĐBCL&KT

- Tổ chức giám sát, đôn đốc, theo dõi việc triển khai thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng, định kỳ yêu cầu các đơn vị báo cáo bằng văn bản kèm theo hồ sơ minh chứng kết quả triển khai nhiệm vụ, tổng hợp báo cáo Hiệu trưởng.

- Tổ chức triển khai các nhiệm vụ được phân công đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ đề ra.

3.2. Các khoa đào tạo, bộ môn quản lý chương trình đào tạo

- Xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng CTĐT do bộ môn, khoa quản lý.

- Tổ chức các hoạt động lấy ý kiến các bên liên quan, xử lý, phân tích và tiếp thu có chọn lọc để cải tiến CĐR, CTĐT, bản mô tả CTĐT, đề cương chi tiết học phần (ĐCCTHP); cải tiến hoạt động dạy học, kiểm tra đánh giá,....

3.3. Các phòng chức năng và đơn vị quản lý đào tạo

- Xây dựng và triển khai Kế hoạch thực hiện các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch cải tiến chất lượng, đề xuất các giải pháp đảm bảo tính khả thi cao theo nhiệm vụ được phân công.

- Thực hiện lưu giữ hồ sơ minh chứng kết quả hoạt động, báo cáo và gửi minh chứng về nhà trường *{qua phòng ĐBCL&KT}* sau khi hoàn thành nhiệm vụ.

Trường các đơn vị căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao, nghiêm túc triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT và tiếp tục triển khai các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng đào tạo góp phần nâng cao chất lượng giáo dục Trường./.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (để b/c);
- Ban giám hiệu (để chỉ đạo);
- Các đơn vị trực thuộc (để t/h);
- Lưu: VT, P. DBCL&KT/

HIỆU TRƯỞNG

NỘI DUNG KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU ĐÁNH GIÁ NGOÀI
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NĂM 2019

TT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Kết quả sản phẩm dự kiến	Nguồn lực	Tiêu chí
1	Xây dựng và triển khai Kế hoạch rà soát, điều chỉnh mục tiêu, nội dung của Chương trình đào tạo và bổ sung, cập nhật Bản mô tả CTĐT.	Các khoa, bộ môn quản lý CTĐT	P. QLĐT	Tháng 12/2019	CTĐT, Bản mô tả được ban hành lại		1.1; 1.2 1.3; 2.1 3.3.
2	Xây dựng và triển khai Kế hoạch rà soát, điều chỉnh chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo và xây dựng ma trận xác định sự đóng góp của mỗi học phần vào mức độ đạt được CDR của CTĐT.	Các khoa, bộ môn quản lý CTĐT	P. QLĐT	Tháng 3/2020	Chuẩn đầu ra được ban hành; Ma trận đóng góp của các HP vào CDR		
3	Xây dựng hoàn thiện Bộ công cụ để đo lường mức độ đạt được CDR của người học sau khi tốt nghiệp CTĐT.	Các khoa, bộ môn quản lý CTĐT	P. ĐBCL&KT	Tháng 12/2019	Mẫu phiếu đánh giá		1.2; 8.5.
4	Xây dựng Kế hoạch rà soát, điều chỉnh ĐCCTHP để đạt được CDR của CTĐT	Các khoa, bộ môn	P. QLĐT	Tháng 4/2020	Đề cương CTHP được ban hành		2.2 5.1; 9.2.
5	Cập nhật trên trang thông tin điện tử của Khoa: CTĐT, CDR, Bản mô tả CTĐT, ĐCCTHP (Tóm tắt)	Các khoa, bộ môn	TT. TTTV	Tháng 4/2020	Thông tin trên Website		2.3
6	Tổ chức đánh giá mức độ tương thích giữa CDR với chương trình dạy học; giữa CDR với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực của địa phương và các quy định mới của Bộ	Các khoa, bộ môn quản lý CTĐT	P. QLĐT P. ĐBCL&KT	Tháng 11/2019	Báo cáo kết quả đánh giá đánh giá mức độ tương thích		3.1

	GD&ĐT.						
7	Khảo sát, lấy ý kiến các bên có liên quan về cấu trúc, nội dung các học phần; về sự thuận lợi, dễ dàng tiếp cận Bàn mô tả CTĐT và ĐCCTHP; về chất lượng đào tạo, nguồn nhân lực, tiêu chí và pp tuyển sinh,...	Các khoa, bộ môn quản lý CTĐT	P. QLĐT P. ĐBCL&KT; CT HSSV	Tháng 01/2020	Kế hoạch khảo sát; Các mẫu phiếu lấy ý kiến; Kế hoạch khảo sát; Tổng hợp Kết quả khảo sát		3.2; 8.1; 8.2; 10.1; 10.3
8	Xây dựng triết lý giáo dục, mục tiêu giáo dục của các CTĐT và của các khoa..	Các khoa đào tạo	P. QLĐT	Trong năm 2020	Ban hành Triết lý GD, Mục tiêu GD của khoa		4.1
9	Tập huấn, hỗ trợ năng lực đầu thầu và đăng ký đề tài NCKH cấp Bộ, Nhà nước; Tổ chức hội thảo khoa học về' phát triển CTĐT, phương pháp dạy học hiện đại,...	QLKH&CN	P. QLĐT Các khoa đào tạo, bộ môn	Trong năm 2020; năm 2021	Kế hoạch tập huấn; Kế hoạch Hội thảo; Kỳ yếu Hội thảo,...		4.2; 6.4.
10	Tổ chức cho sinh viên ngành SP tiếng Anh tham gia các hoạt động với các đơn vị tổ chức sự kiện văn hóa, các công ty du lịch, doanh nghiệp nước ngoài,....	Khoa Ngoại ngữ	P. HTQT; P. QLĐT; Đoàn thanh niên	Trong năm 2020	Báo cáo tổng kết kết quả hoạt động thực tế của người học.		4.2
11	Xây dựng và triển khai Kế hoạch hoạt động nhằm phát triển kỹ năng mềm cho sv như giao tiếp xã hội, kỹ năng phản biện, tư duy sáng tạo, kỹ năng ứng xử với học sinh, phụ huynh, đồng nghiệp, làm việc nhóm,....	Đoàn thanh niên, Hội SV	Các khoa đào tạo	Tháng 11/2019	Kế hoạch được ban hành. Báo cáo kết quả từng hoạt động		4.3
12	Xây dựng Kế hoạch rà soát để điều chỉnh, xây dựng NHCHT cho các học phần trong CTĐT.	Các bộ môn quản lý HP	P. ĐBCL&KT; P. QLĐT	Trong năm 2019-2020	Kế hoạch rà soát; Danh mục các HP điều		5.1

					chính, xây dựng mới		
13	Rà soát, bổ sung hệ thống văn bản về hoạt động đào tạo phù hợp với thực tiễn của Nhà trường và các văn bản quy định mới của Bộ GDĐT.	TT. GDTX; p. QLĐT; p. ĐBCL&KT	Các khoa đào tạo	Trong năm học 2019-2020	Văn bản được ban hành		5.2
14	Tổ chức lấy ý kiến phản hồi, tổng kết, đánh giá về tính hiệu quả của các phương pháp dạy học, KTĐG được áp dụng trong CTĐT. (cấp khoa và cấp Trường).	Các khoa, bộ môn	P. QLĐT; P. ĐBCL&KT	Tháng 6/2020	Mẫu phiếu lấy ý kiến; Kế hoạch lấy ý kiến; Báo cáo kết quả		5.3; 5.4; 5.5.
15	Xây dựng kế hoạch trung và dài hạn về phát triển đội ngũ nhằm thực hiện kế hoạch chiến lược của nhà trường.	P. TCCB	Các khoa, bộ môn	Tháng 12/2020	Kế hoạch phát triển đội ngũ được phê duyệt		6.1; 6.3.
16	Rà soát, ban hành quy định về tiêu chuẩn tuyển chọn, bổ nhiệm, qui trình, nhiệm vụ của từng vị trí; thời gian làm việc và chế độ đối với từng vị trí công việc trong trường. Qui định thời gian kéo dài công tác đối với giảng viên có học vị, học hàm.	P. TCCB	Các đơn vị trong trường	Trong năm 2022	Quy định về tiêu chuẩn tuyển chọn, bổ nhiệm, qui trình, nhiệm vụ của từng vị trí, thời gian làm việc và chế độ đối với từng VTVL; qui định kéo dài thời gian		6.1; 7.2
17	Xây dựng các quy định hướng dẫn quy đổi các hoạt động phục vụ cộng đồng để yêu cầu GV thực hiện.	P. TCCB	P. KHTC; Các đơn vị QLĐT	Trong năm 2021	Quy định về phục vụ cộng đồng		6.2
18	Ban hành bộ tiêu chí và quy trình đánh giá năng lực của CB, GV, KTV và nhân viên phục vụ,... theo từng vị trí công việc.	P. TCCB; P. QLĐT; P. QLKH-CN	Các đơn vị trong trường	Trong năm 2020	Văn bản được ban hành		6.4; 7.1; 7.3; 7.5

19	Ban hành mẫu Xây dựng Kế hoạch nhiệm vụ năm học của GV hàng năm.	P. KHTC	Các đơn vị	Tháng 3/2020	Mẫu KH nhiệm vụ		6.6
20	Rà soát, điều chỉnh, xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng hoạt động NCKH, chuyển giao công nghệ của GV, NCV và thực hiện đối sánh, cải tiến chất lượng	P. QLKH&CN	Các khoa	Tháng 4/2020	Bộ tiêu chí đánh giá hoạt động NCKH và chuyển giao CN của GV, NCV		6.7; 10.4.
21	Xây dựng Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng năng lực quản lý cho CBQL và bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên, KTV, CVHT, cán bộ hỗ trợ CTĐT,...	P. TCCB	Các đơn vị	Tháng 12/2019	Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng		7.1; 7.4
22	Ban hành các Quy định, bộ công cụ và xây dựng kế hoạch lấy ý kiến các bên liên quan về tuyển sinh, nhu cầu nhân lực, chất lượng đào tạo,....	Ban ISO; P. CTHSSV; ĐBCL&KT;	P. QLĐT, Các khoa	Tháng 11/2019	Các quy định về việc lấy ý kiến; kế hoạch và báo cáo tổng kết hoạt động		8.1; 10.6; 11.5
23	- Đánh giá hiệu quả của các hoạt động Hội chợ việc làm, tuyển dụng,...; - Xây dựng quy định về hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học	P. CTHSSV	Các khoa đào tạo	Tháng 11/2019; Tháng 4/2020	- Báo cáo kết quả đánh giá Hội chợ việc làm; - Quy định về hoạt động tư vấn		8.4
24	Xây dựng Kế hoạch hoàn thiện hệ thống giáo trình tài liệu của các CTĐT.	TT. TTTV	Các khoa, bộ môn	Trong năm 2020	Kế hoạch		9.2
25	Tổ chức theo dõi, kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu suất sử dụng máy móc, trang thiết bị, phòng thực hành, thực tập,... điều kiện, môi trường làm việc của các đơn vị, cá nhân	P. QT-VT,TB	Các đơn vị	Trong năm học 2019-2020	- Bàn theo dõi; - Bảng tổng hợp kết quả đánh giá và kiến nghị		9.3; 9.5

26	Xây dựng kế hoạch và tiêu chí đánh giá tần suất sử dụng tài liệu số, mức độ sử dụng hệ thống hạ tầng CNTT.	TT. TTTV	Các đơn vị	Trong năm học 2019-2020	Báo cáo tần suất sử dụng tài liệu số và cơ sở hạ tầng CNTT		9.4
27	Ban hành văn bản về tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn vệ sinh.	Trạm Y tế	P. TVTTB Ban bảo vệ	Trong năm học	Văn bản quy định được ban hành		9.5
28	Xây dựng Kế hoạch rà soát, điều chỉnh các hình thức, phương pháp KTĐG hiện đại trong đánh giá KQHT của người học.	Các khoa, bộ môn.	ĐBCL&KT; QLĐT	Trong năm 2020	Kết quả đánh giá, phân tích độ tin cậy của đề thi		10.3
29	Xây dựng kế hoạch khắc phục những tồn tại qua các ý kiến đánh giá của các bên liên quan để cải tiến chất lượng quá trình dạy-học.	Khoa GDTH Khoa Ngoại ngữ	Các phòng liên quan	Tháng 10/2019	Kế hoạch khắc phục		10.3
30	Xây dựng Hệ thống quản lý thông tin về người học (kể cả những sv đã thôi học).	P. CTHSSV	Các khoa	Trong năm học	Cơ sở dữ liệu về người học		11.1
31	Xây dựng kế hoạch và giải pháp nhằm tăng tỷ lệ sv tham gia NCKH; sv có việc làm và nâng tỷ lệ sv tốt nghiệp tự tạo được việc làm sau khi ra trường.	P. QLKH-CN P. CT HSSV	Các khoa	Đầu mỗi năm học	Kế hoạch được ban hành	—	11.3

3. Phụ lục 3: Kế hoạch cải tiến CTĐT được đánh giá ngoài theo tiêu chuẩn AUN

Trường Đại học	KHOA....	Số hiệu:
	KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU ĐÁNH GIÁ NGOÀI THEO TIÊU AUN-QA	Ngày ban hành:

STT	Nội dung cần khắc phục/cải tiến	Kế hoạch cải tiến			Đề xuất/kiến nghị
		Công việc	Thời gian thực hiện (bắt đầu-kết thúc)	Kết quả đạt được dự kiến (định lượng/định tính)	
1	Sử dụng các động từ thể hiện MTĐT theo tiếp cận kết quả đầu ra (OBE) (1.1)	Điều chỉnh phát biểu MTĐT	Tháng 5-6/2022	- Sử dụng các động từ thể hiện MTĐT theo tiếp cận kết quả đầu ra (OBE)	
2	Tăng cường đào tạo kỹ năng mềm (lãnh đạo, giao tiếp, hợp tác, làm việc nhóm, tư duy phản biện) và kỹ năng chuyên môn (tính toán thiết kế, ứng dụng phần mềm, kỹ năng dịch vụ) (1.2-3, 3.1-3, 4.2, 8.4, 10,1-2, 11.5)	Bổ sung thời lượng thực hành cả kỹ năng, dịch vụ vào CTĐT	Đã thực hiện từ CTĐT-2019 bậc cử nhân	- Thêm 01 MH về kỹ thuật khai thác & bảo dưỡng động cơ, ô tô - Các MH của chuyên ngành đều có giờ kiến tập, thực hành. - Tăng 01 TC cho môn thí nghiệm ô tô & động cơ (tổng cộng ...)	- Do giới hạn về tổng số TC của CTĐT và thời lượng học tập, Trường cần tổ chức ngoại khóa các lớp chuyên đề về kỹ năng mềm và các lớp đào tạo kỹ năng sử dụng phần mềm kỹ thuật (vẽ 2D/3D, lập trình, tính toán và mô phỏng) tương đương chứng chỉ quốc tế
3	Đầu tư cơ sở vật chất cho các phòng thí nghiệm, xưởng thực tập (4.3, 9.1, 9.3, 9.5, 10,5)	- Lập kế hoạch đầu tư CSVC cho xưởng thực tập ô tô - Xây dựng hồ sơ: kế hoạch, theo dõi, công tác bảo dưỡng, an toàn, vệ	- Đã thực hiện theo kế hoạch chung của Trường giai đoạn 2021-2025 - Kế hoạch năm	- Hồ sơ liên quan hoạt động Phòng thí nghiệm xưởng	- Nhà trường hỗ trợ về công tác y tế và tập huấn sơ cứu cơ bản cho cán bộ các phòng thí nghiệm.

		sinh phòng thí nghiệm, xưởng			
4	Đánh giá hiệu quả giảng dạy và học tập trong covid-19 (5.1-3, 8.3)	- Bộ môn thực hiện đánh giá kết quả môn học HK 212	Tháng 7-8 /2022	- Xác định được những điểm cần cải tiến ở các môn học liên quan.	
		- Bộ môn thực hiện khảo sát SV K2019 trước và sau khi thực tập ngoài trường trong HK213	Tháng 7-9/2022	- Đánh giá được mức độ cải thiện kỹ năng dịch vụ (bảo dưỡng, sửa chữa) của SV sau khi CTĐT-2019 đã tăng cường đào tạo về kỹ năng này	
		- Bộ môn thực hiện khảo sát doanh nghiệp nhận thực tập trong học kỳ 213	Tháng 7-12/2022		
5	Phương pháp đánh giá	- Rà soát sự phù hợp các phương pháp đánh giá (kiểm tra giữa kỳ, đề án trong môn học...)	Tháng 5-8/2022	Đề cương môn học cập nhật	
6	Phổ biến CTĐT (2.2-3, 10.1, 10.6)	- Rà soát thông nhất thông tin về CTĐT trên các trang thông tin	Tháng 5-8/2022	- CTĐT được thông tin đầy đủ, thống nhất đến các bên liên quan	
		- Thông tin CTĐT đến các bên liên quan.	Tháng 7-12/2022		
7	Đội ngũ giảng dạy (6.2-3)	- Đẩy mạnh tuyển dụng, đào tạo GV trẻ	Theo tình hình tuyển dụng của Khoa	- Đảm bảo về đội ngũ giảng dạy	
		- Thúc đẩy GV trẻ tham gia NCKH	Thường xuyên thực hiện	- Số lượng GV trẻ tham gia NCKH ổn định hoặc tăng	
8	Hợp tác doanh nghiệp (6.4-5, 10.4)	- Hợp tác nghiên cứu	Thường xuyên thực hiện		
		- Tương tác giữa SV với nhà TD/DN thông qua	Thường xuyên thực hiện		

		tổ chức tham quan, hội thảo (theo đăng ký)			
9	Hoạt động nâng cao chất lượng	- Công tác GVCN (chính sách, hồ sơ, minh chứng, vai trò GVCN trong chuyển tải thông tin, thông tin học bổng)	Thường xuyên thực hiện		
		- Công tác Đoàn (thông tin rộng rãi các hoạt động của Đoàn, thông tin học bổng).	Thường xuyên thực hiện		
		- Sân chơi và hoạt động NCKH cho SV (các cuộc thi, trò chơi sáng tạo, kết hợp Ngày Hội kỹ thuật)	Thường xuyên thực hiện		

MỤC LỤC

Trang

Mở đầu.....	1
1. PHÂN TÍCH VÀ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CTĐT....	2
1.1. Nguyên tắc của đảm bảo chất lượng.....	2
1.2. Cơ sở của cải tiến chất lượng.....	2
1.3. Phân tích và gợi ý tìm nội dung cải tiến chất lượng.....	4
2. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CTĐT.....	19
2.1. Khái niệm.....	19
2.2. Các nguyên tắc và yêu cầu của xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.....	20
2.3. Cấu trúc kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.....	22
2.4. Các nội dung cải tiến chất lượng CTĐT.....	24
3. GIỚI THIỆU VÀ PHÂN TÍCH MỘT SỐ KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO.....	26
3.1. Giới thiệu khái quát một số kết quả về tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định các CTĐT trong hệ thống các trường đại học, cao đẳng ở Việt Nam.....	26
3.2. Kế hoạch hành động theo báo cáo tự đánh giá.....	26
3.3. Một số kế hoạch cải tiến chất lượng sau kiểm định.....	27
3.4. Kế hoạch cải tiến CTĐT được đánh giá theo tiêu chuẩn của tổ chức kiểm định nước ngoài.....	28
3.5. Bài học kinh nghiệm qua phân tích kế hoạch cải tiến chất lượng một số CTĐT trong nước và quốc tế.....	29

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nội dung
1	AUN	ASEAN University Network (Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á)
2	AUN-QA	ASEAN University Network - Quality Assurance (Tổ chức bảo đảm chất lượng của Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á)
3	BC	Báo cáo
4	BĐCL	Bảo đảm chất lượng
5	CBKH	Cán bộ khoa học (bao gồm GV và NCV)
6	CĐR	Chuẩn đầu ra
7	CNTT	Công nghệ thông tin
8	CSDL	Cơ sở dữ liệu
9	CSGD	Cơ sở giáo dục
10	CTDH	Chương trình dạy học
11	CTĐT	Chương trình đào tạo
12	ĐCHP	Đề cương học phần
13	ĐGCL	Đánh giá chất lượng
14	ĐGN	Đánh giá ngoài
15	ĐH	Đại học
16	GV	Giảng viên
17	HP	Học phần

18	KĐCL	Kiểm định chất lượng
19	KĐCLGD	Kiểm định chất lượng giáo dục
20	NCKH	Nghiên cứu khoa học
21	NCV	Nghiên cứu viên
22	NH	Người học
23	PPDH	Phương pháp dạy học
24	PPKTĐG	Phương pháp kiểm tra đánh giá
25	TĐG	Tự đánh giá

Tài liệu tham khảo: ASEAN University Network (AUN), August 2020. *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 4.0*. ASEAN University Network.

- [2] ASEAN University Network (AUN), 2015. *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 3.0*. ASEAN University Network.
- [3] Công văn số 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 Hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH ban hành kèm theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT.
- [4] Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng Hướng dẫn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT.
- [5] Nguyễn Quang Giao (2015), *Quản lý chất lượng trong giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [6] Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.
- [7] Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- [8] Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/6/2021 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành về chuẩn chương trình đào tạo; xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- [9] Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về việc hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình đào tạo.