

MỤC LỤC

Bảng từ viết tắt	3
MỞ ĐẦU	3
I. SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HOẠT ĐỘNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC	4
1.1. Vai trò của kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học	4
1.2. Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học	4
1.3. Các phương pháp tiếp cận trong kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học	4
1.4. Quy trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục	6
II. QUY TRÌNH PDCA TRONG QUẢN LÝ VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GDDH	7
1. Khái niệm về chu trình PDCA	7
2. Bốn bước của PDCA	8
3. Ý nghĩa và lợi ích của chu trình PDCA	10
III. NGUYÊN LÝ TIẾP CẬN CỦA TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ NGOÀI CỦA AUN-QA	10
3.1. Vài nét về AUN-QA	10
3.2. Nguyên lý tiếp cận của Mô hình đánh giá AUN-QA cấp cơ sở giáo dục	11
3.3. Quy trình đánh giá ngoài theo AUN-QA	13
IV. NGUYÊN LÝ TIẾP CẬN VÀ MÔ HÌNH KDCL CSGD ĐH CỦA VIỆT NAM	15
4.1. Nguyên lý tiếp cận của Bộ tiêu chuẩn KDCL CSGD hiện hành	15
4.2. Quy trình đánh giá ngoài cơ sở giáo dục của Việt Nam	15
4.3. Phương pháp đánh giá ngoài CSGD Việt Nam	15
4.4. Báo cáo đánh giá ngoài CSGD	19
V. PHÂN TÍCH BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐÁNH GIÁ NGOÀI CSGD	20
5.1. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN lĩnh vực đảm bảo chất lượng về chiến lược	21
5.2. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN lĩnh vực đảm bảo chất lượng về hệ thống	22
5.3. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN lĩnh vực đảm bảo chất lượng về chức năng	23
5.4. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN kết quả hoạt động	24
VI. BÀI HỌC RÚT RA TỪ VIỆC ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM	25
6.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước	25
6.2. Đối với các CSGD	25
VII. BỘ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU SÂU VÀ THẢO LUẬN	26
PHỤ LỤC	27
1. Phụ lục 1: Báo cáo tự đánh giá Tiêu chí 1.1, CSGD A	27
2. Phụ lục 2: Báo cáo đánh giá ngoài Tiêu chí 1.1 CSGD A	30
3. Phụ lục 3: Báo cáo tự đánh giá: Tiêu chí 10.2, CSGD B	31

4. Phụ lục 4: Báo cáo đánh giá ngoài Tiêu chí 10.2, CSGD B	32
5. Phụ lục 5: Báo cáo tự đánh giá, Tiêu chí 14.1 của CSGD C	33
6. Phụ lục 6: Báo cáo đánh giá ngoài, Tiêu chí 14.1 của CSGD C	34
7. Phụ lục 7: Báo cáo TĐG Tiêu chí 22.1 của CSGD D.....	35
8. Phụ lục 8: Báo cáo đánh giá ngoài Tiêu chí 22.1 của CSGD D	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	44

Chuyên đề 12

ĐÁNH GIÁ VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC: QUAN ĐIỂM, CÁCH TIẾP CẬN, BỘ TIÊU CHUẨN

Người biên soạn: Nguyễn Phương Nga¹, Nguyễn Quang Dong²

¹nganp@cea-avuc.edu.vn, phuongnga.kdcl@gmail.com, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục, Hiệp hội Các trường đại học, cao đẳng Việt Nam

²dongnqneu@gmail.com, Trường Đại học Kinh tế quốc dân

Bảng từ viết tắt

TT	Từ viết tắt	Từ viết đầy đủ
	CSGD	Cơ sở giáo dục
	ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
	ĐH	Đại học
	ĐGN	Đánh giá ngoài
	GDĐH	Giáo dục đại học
	KĐCLGD	Kiểm định chất lượng giáo dục
	KĐV	Kiểm định viên
	NCKH	Nghiên cứu khoa học
	PVCĐ	Phục vụ cộng đồng
	TĐG	Tự đánh giá

MỞ ĐẦU

Chuyên đề 12 “Đánh giá và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học Quan điểm, cách tiếp cận, bộ tiêu chuẩn” là một trong 15 chuyên đề thuộc Bộ tài liệu được biên soạn theo Kế hoạch số 1430/KH-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 11/10/2022. Mục tiêu của chuyên đề là cung cấp cho người học khóa đào tạo bồi dưỡng nâng cao năng lực cho kiểm định viên về các quan điểm tiếp cận trong đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học, đặc biệt là vận dụng Chu trình PDCA để triển khai đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học: đánh giá việc cơ sở giáo dục đã vận dụng triết lý giáo dục, văn hóa cơ sở giáo dục trong triển khai hoạt động của cơ sở giáo dục đại học hướng đến thực hiện sứ mạng, tầm nhìn, chiến lược, kế hoạch phát triển; giá trị cốt lõi, khẩu hiệu hành động; quản lý theo PDCA; quản trị rủi ro; thị trường giáo dục, đối sánh chất lượng theo từng hoạt động.

Do thời gian biên soạn chuyên đề rất cấp tập, nên việc tham khảo các ý kiến tư vấn chưa được nhiều, nên tài liệu phiên bản 3 này (V3) còn có những hạn chế nhất định và sẽ cần được

tiếp tục nhận được các ý kiến đóng góp của các đồng nghiệp và các bạn đọc để tài liệu ngày càng được hoàn thiện hơn đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

I. SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HOẠT ĐỘNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

1.1. Vai trò của kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

Kiểm định chất lượng giáo dục (KĐCLGD) là một phạm trù thuộc lĩnh vực đảm bảo chất lượng giáo dục. KĐCLGD là một dạng của “kiểm tra đánh giá chất lượng” đi kèm với quyết định cơ sở giáo dục đại học (CSGD ĐH) đạt hoặc không đạt tiêu chuẩn KĐCLGD. Mục đích của KĐCLGD không chỉ là đảm bảo CSGD ĐH có trách nhiệm đối với chất lượng các hoạt động của CSGD mà còn mang lại động lực cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo và chất lượng toàn bộ các hoạt động của CSGD ĐH. KĐCL CSGD không những mang lại cho cộng đồng bằng chứng về chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học (NCKH) và phục vụ cộng đồng (PVCĐ) của CSGD ĐH mà còn mang lại cơ hội và động cơ để nâng cao chất lượng cho các CSGD ĐH đã được KĐCL CSGD. Quá trình KĐCL CSGD cũng mang lại cho các CSGD cơ hội tự phân tích đánh giá để có những cải tiến về chất lượng.

1.2. Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

Trên toàn cầu, trong quá trình phi tập trung hoá và đại chúng hoá GDĐH, các chuẩn mực giáo dục đại học bị thay đổi và khá khác nhau giữa các CSGD ĐH do chất lượng tuyển sinh đầu vào bị hạ thấp, qui mô tăng nhanh, nhưng tài chính tăng chậm, các yếu tố tiêu cực ở bên ngoài tác động đến các CSGD ĐH. Trong bối cảnh này, GDĐH của thế giới chuyển dần dần từ nền giáo dục đại học theo định hướng của Nhà nước hay theo định hướng học thuật của nhà trường sang nền giáo dục đại học theo định hướng của thị trường. Do vậy, KĐCLGD trở thành một công cụ hữu hiệu của nhiều nước trên thế giới để duy trì các chuẩn mực chất lượng giáo dục đại học và không ngừng nâng cao chất lượng dạy và học.

KĐCLGD được tiến hành ở phạm vi CSGD và là hoạt động hoàn toàn tự nguyện hoặc bắt buộc theo quy định của mỗi quốc gia và không thể tách rời công tác tự đánh giá. KĐCL CSGD không chỉ tập trung đánh giá các yếu tố đầu vào mà còn tập trung vào cả quá trình đào tạo, các hoạt động NCKH và PVCĐ của sinh viên và chất lượng sinh viên khi tốt nghiệp.

Kiểm định chất lượng CSGD là một quá trình đánh giá ngoài nhằm đưa ra một quyết định công nhận một trường đại học/CSGD ĐH đáp ứng các chuẩn mực qui định (SEAMEO, 2003). Một đánh giá không nhằm mục đích đưa ra một quyết định công nhận thì không phải là KĐCLGD.

1.3. Các phương pháp tiếp cận trong kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

Các phương pháp tiếp cận trong KĐCL CSGD ĐH được phát triển gắn liền với sự phát triển của việc KĐCL CSGD ĐH. Phần viết dưới đây xin điểm qua những phương pháp tiếp cận theo lịch sử phát triển của hoạt động KĐCL CSGD ĐH.

Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD được Hiệp hội Trung Bắc Hoa Kỳ (NCA) cho ra đời vào năm 1909 với mục tiêu là xác định và phân biệt các cấp độ học tập nghiên cứu ở của các CSGD là thành viên của Hiệp hội NCA. Với mục tiêu như vậy, phương pháp tiếp cận của bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD ĐH đầu tiên này là thu thập các thông tin do chính các CSGD cung cấp; CSGD không phải cung cấp cho Hiệp hội bất kỳ một bản báo cáo tự đánh giá nào.

Đến gần cuối những năm 1920 và đầu những năm 1930, các tổ chức KĐCLGD phát hiện ra sự hạn chế của phương pháp tiếp cận KĐCL CSGD của các tiêu chuẩn KĐCLGD thời kỳ đó và việc cần thiết đưa ra phương pháp tiếp cận mới đối với việc KĐCL các CSGD để đánh giá tổng thể các hoạt động trong mỗi CSGD. Sự thay đổi trong phương pháp tiếp cận này được các hiệp hội KĐCLGD các vùng chấp nhận và trở thành triết lý quan trọng trong hoạt động KĐCLGD ở Hoa Kỳ.

Bước sang các thập kỷ sau vào những năm 1950, 1960, 1970, sự bùng nổ về số lượng các CSGD ĐH ra đời đã tạo nên một áp lực mới đối với việc KĐCL CSGD ĐH. Các Hiệp hội KĐCLGD cũng dần dần thay đổi các phương pháp tiếp cận của các tiêu chuẩn KĐCL CSGD và quy trình đánh giá và đến những năm 1980, 1990 vẫn còn nhiều sự thay đổi trong cách tiếp cận của quy trình và các tiêu chuẩn KĐCL ở mỗi quốc gia, trong đó đặc biệt tập trung vào việc sinh viên tốt nghiệp đạt được gì từ việc nghiên cứu và học tập tại CSGD ĐH.

Để KĐCLGD, CSGD ĐH phải thực hiện tự đánh giá. Do vậy CSGD ĐH phải huy động mọi nguồn lực để thu thập thông tin và phải trình bày những thay đổi của CSGD ĐH kể từ chu kỳ KĐCLGD trước; yêu cầu này đặt ra một áp lực là phải giải quyết toàn bộ những vấn đề tồn tại trước đó và những thay đổi cập nhật nhất của CSGD ĐH. Những yêu cầu này đã làm tăng vai trò bảo đảm chất lượng (BĐCL) trong và áp lực đối với việc đổi mới và phát triển. Áp lực giữa vai trò BĐCL và vai trò phát triển của KĐCLGD đã được nghiên cứu và tranh luận trong suốt thế kỷ vừa qua và vẫn còn tiếp tục tới ngày nay.

Đối với các CSGD ĐH, việc tự đánh giá tạo ra một gánh nặng đáng kể. Trong những năm đầu, đặc biệt là vào cuối những năm 50 và những năm 60, không phải tất cả các CSGD ĐH đều có khả năng triển khai tự đánh giá và việc không hoàn thành báo cáo tự đánh giá diễn ra thường xuyên. Do vậy, các tổ chức KĐCLGD đã xuất bản các sách về KĐCL bao gồm những hướng dẫn, những lời khuyên, những gợi ý và những dạng thức cho các báo cáo tự đánh giá khác nhau. Ví dụ, việc xuất bản cuốn sách của Hiệp hội New England vào năm 1983, đưa ra những câu hỏi hướng dẫn tự đánh giá

Hầu hết các tổ chức/cơ quan KĐCL đều cố gắng giúp đỡ các trường bằng cách tổ chức các cuộc hội thảo để mô tả một qui trình tự đánh giá lý tưởng và cho phép các thành viên tham dự đưa ra những câu hỏi và trao đổi thông tin với nhau về việc thực hiện tự đánh giá của chính họ. Những trường đại học lớn phàn nàn về những gánh nặng của việc tự đánh giá, nhất là việc phối hợp giữa các đơn vị trong CSGD để chuẩn bị thông tin/dữ liệu/minh chứng. Những trường ĐH nhỏ cũng phàn nàn, họ cho rằng gánh nặng tự đánh giá (CSGD và CTĐT) đè lên vai số nhân viên hạn chế của họ là quá sức.

Các tổ chức KĐCLGD rất kiên định với yêu cầu của việc tự đánh giá, tự đánh giá phải được hoàn tất, nhưng để phản hồi lại với những phàn nàn về gánh nặng của tự đánh giá, họ đã linh hoạt bằng cách khuyến khích CSGD xem xét những cách tiếp cận tự đánh giá khác nhau. Các tổ chức KĐCLGD cũng cố gắng điều chỉnh qui trình của họ để chấp nhận sự khác biệt giữa các CSGD.

Qui trình và phương pháp tiếp cận KĐCLGD của các tổ chức KĐCL cũng đã được điều chỉnh để phù hợp với những khác biệt trong sứ mệnh của các CSGD, mỗi CSGD phải được đánh giá dựa trên sứ mệnh của nó. Theo quan điểm này, một trường nhạc thì được đánh giá khác một trường kỹ thuật. Dưới cách tiếp cận này, tổ chức KĐCLGD vẫn xem xét xem sứ mệnh đã nêu có rõ ràng, rành mạch hay không, hay có minh chứng nào chứng tỏ rằng sứ mệnh đã được thực hiện hay không, hay trường đó có nguồn lực cần thiết nào để có thể hoàn thành sứ mệnh của mình trong tương lai gần hay không. Cách làm này đã nhận được sự ủng hộ của hầu hết mọi tổ chức KĐCLGD và các CSGD trong suốt những năm 1970 và cho đến tận bây giờ nó vẫn được các tổ chức KĐCLGD ở Hoa Kỳ duy trì.

Bước sang những năm 1980, với sự xuất hiện của việc tập trung đánh giá kết quả đạt được trong giáo dục, các tổ chức KĐCLGD đã đưa ra một giải pháp mới là từ việc tập trung đánh giá cấu trúc và hoạt động của một CSGD được chuyển sang đánh giá kết quả hoàn thành công việc bất kể CSGD đó được tổ chức như thế nào, kết quả của nó có phù hợp với tiêu chí một cách thoả mãn hay không.

Vào các thập kỷ tiếp theo, phương pháp tiếp cận nhằm làm giảm gánh nặng của tự đánh giá vẫn còn được tranh luận với hướng tiếp cận mới đó là việc cho phép các CSGD chuẩn bị và đưa ra các số liệu cơ bản cần thiết bằng thư điện tử chứ không phải bằng bản in. Sự thay đổi

này dựa trên thực tiễn là hầu hết các trường đại học ở Hoa Kỳ đều có những hệ thống quản lý số liệu điện tử và điều này được các tổ chức KĐCLGD chấp nhận.

Vào năm 2000, WASC (Western Association of Schools and Colleges) đã đưa ra 2 thay đổi đáng kể như là một sự cố gắng để cải thiện việc tự đánh giá và quá trình đánh giá ngoài. Trước hết, để tập trung nhiều hơn vào phía đoàn đánh giá ngoài, WASC đã yêu cầu tiến hành 2 cuộc đánh giá riêng rẽ. Cuộc đánh giá thứ nhất tập trung vào những vấn đề về khả năng và nguồn lực của CSGD, trong khi đó cuộc đánh giá thứ hai, được tiến hành sau đó vài tháng, tập trung chủ yếu vào chương trình đào tạo và những vấn đề về tính hiệu quả giáo dục. Một ví dụ khác, WASC hiện tại đang sử dụng rất nhiều những kỹ thuật trong đánh giá, đặc biệt là để đưa ra những quy trình đánh giá và những cơ hội để xem xét việc đào tạo một cách chặt chẽ hơn.

Mặc dù các tổ chức KĐCLGD đã đưa ra rất nhiều gợi ý về sự linh hoạt trong các phương pháp tiếp cận của KĐCLGD, nhưng hầu hết các CSGD vẫn cảm thấy những yêu cầu của KĐCLGD là một gánh nặng. Một điểm yếu đặc trưng trong việc đảm bảo tính công bằng trong KĐCL CSGD đó là nó phụ thuộc vào quá trình tự đánh giá của CSGD và đặc biệt hơn là việc sử dụng các chuyên gia đánh giá ngoài. Do vậy nhiều tổ chức KĐCLGD đã xem xét rất kỹ khi lựa chọn các chuyên gia đánh giá ngoài, ví dụ: chỉ những kiểm định viên (KĐV) được đánh giá tốt mới được lựa chọn để được tham gia vào những đoàn đánh giá ngoài tiếp theo; các chuyên gia ĐGN được đào tạo bồi dưỡng một cách bài bản; CSGD được thông qua danh sách thành viên của đoàn ĐGN; CSGD được phản hồi về các báo cáo đánh giá.

Một phương pháp tiếp cận khác đó là một số tổ chức KĐCLGD đã rút gọn “vai trò và vị trí” của đoàn đánh giá thành vai trò thông báo kết quả. Đoàn ĐGN chỉ quan sát và thông báo về minh chứng mà Đoàn đã quan sát được trong khi ĐGN tại CSGD và không đưa ra những đánh giá và nhận xét. Thay vào đó, Hội đồng KĐCLGD đánh giá các thông báo của đoàn ĐGN và đưa ra quyết định.

Phương pháp tiếp cận khác nữa là một số tổ chức KĐCLGD đã đưa cho CSGD một danh sách những chuyên gia ĐGN và cho phép CSGD lựa chọn từ danh sách đó những người mà họ muốn đề xuất đến ĐGN tại CSGD của họ.

Với những phương pháp tiếp cận khác nhau của các tổ chức KĐCLGD qua từng thời kỳ khác nhau như mô tả ở trên cho thấy các tổ chức KĐCLGD đã cố gắng làm cho việc KĐCLGD ngày càng khách quan hơn và giảm bớt gánh nặng và sự lo âu cho các CSGD.

1.4. Quy trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục

1.4.1. Sự ra đời của quy trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

Quy trình KĐCLGD được xây dựng và được sàng lọc dần qua thời gian như là một tiến trình phát triển tự nhiên, nhưng mức độ chậm hơn và được đánh dấu qua các thập kỉ. Mặc dù trên thế giới và đặc biệt ở Hoa kỳ có nhiều tổ chức KĐCLGD khác nhau và có sự khác biệt nhất định trong quá trình đánh giá, nhưng tất cả đều tuân theo một quy trình KĐCLGD chung với yếu tố cơ bản của quy trình KĐCLGD bao gồm việc tự đánh giá của CSGD ĐH nhằm thu thập thông tin và chuẩn bị báo cáo, tiếp theo là đoàn đánh giá ngoài đến CSGD ĐH để thẩm định báo cáo tự đánh giá, cuối cùng là việc công nhận kết quả đánh giá ngoài.

KĐCL CSGD ĐH bao gồm những bước tương tự như các bước của qui trình đánh giá hệ thống đó là: thu thập minh chứng và những minh chứng đó được dùng để trả lời cho các câu hỏi khác nhau. Các tổ chức KĐCLGD nói chung đều đặc biệt quan tâm đến việc minh chứng được thu thập như thế nào? Sứ mạng, Tầm nhìn và những thay đổi của CSGD ĐH được chứng minh như thế nào? Có thể nói việc thu thập minh chứng là một phần cốt lõi trong quy trình KĐCL CSGD ĐH. Tự đánh giá của các CSGD ĐH là yêu cầu bắt buộc nằm trong quy trình KĐCL CSGD của Hoa Kỳ từ năm 1950. Yêu cầu đối với việc tự đánh giá được phát triển trong suốt những năm 50, khi nhu cầu đăng ký KĐCL ngày càng tăng. Để đáp ứng với nhu cầu ngày càng có nhiều CSGD ĐH mới được thành lập, các tổ chức KĐCLGD đã đưa ra chu kỳ

KĐCLGD với 1 quy trình KĐCLGD rõ ràng. Với chu kỳ KĐCLGD được xác lập, có nghĩa là kết quả KĐCL CSGD ĐH chỉ có giá trị trong một thời gian nhất định. Để được công nhận trong chu kỳ tiếp theo, CSGD ĐH cần được tái KĐCL CSGD ĐH để được công nhận lại. Trên cơ sở của kết quả KĐCL CSGD ĐH của chu kỳ tiếp theo, CSGD ĐH được tái công nhận nếu đạt tiêu chuẩn KĐCL CSGD trong chu kỳ mới, hoặc không được công nhận đạt tiêu chuẩn KĐCLGD, nếu CSGD ĐH không đáp ứng đủ các điều kiện theo yêu cầu của các tiêu chuẩn KĐCL CSGD ĐH. Quy trình KĐCLGD theo chu kỳ được xác lập này cho phép tổ chức KĐCLGD có bức tranh toàn diện hơn về CSGD ĐH mới được thành lập hoặc CSGD ĐH truyền thống lâu đời có thể có những thay đổi lớn vượt thời gian.

Vào năm 1957, sau vài năm thảo luận, Hiệp hội miền Bắc (NCA) Hoa Kỳ là tổ chức KĐCLGD khu vực đầu tiên xác lập quy trình KĐCLGD với chu kỳ 10 năm. Điều này có nghĩa là, tổ chức KĐCLGD sẽ KĐCL mỗi CSGD ĐH tối thiểu là 10 năm một lần. Tiếp sau đó, từng tổ chức KĐCLGD khu vực khác cũng lần lượt đưa ra quy định về quy trình KĐCL CSGD ĐH với chu kỳ nhất định.

1.4.2. Quy trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học hiện hành

Kiểm định chất lượng CSGD ĐH luôn bao gồm ba giai đoạn chính của quy trình KĐCLGD, cụ thể:

- (1). *Tự đánh giá*: CSGD ĐH thực hiện tự đánh giá theo bộ tiêu chuẩn KĐCLGD CSGD
- (2). *Đánh giá ngoài*: Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài được thành lập (theo quy định KĐCLGD CSGD của mỗi quốc gia) để thẩm định nội hàm của báo cáo tự đánh giá của CSGD ĐH và triển khai khảo sát sơ bộ, tiếp đó là khảo sát chính thức tại CSGD ĐH và viết báo cáo đánh giá ngoài theo các tiêu chuẩn KĐCLGD. (lưu ý: hoạt động tự đánh giá và đánh giá ngoài đều bám sát các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD ĐH).
- (3). *Công bố kết quả kiểm định chất lượng*: Hội đồng KĐCLGD thực hiện nhiệm vụ thẩm định kết quả đánh giá ngoài và báo cáo tự đánh giá của CSGD ĐH được KĐCLGD; trao đổi/phỏng vấn lãnh đạo CSGD; ra quyết định về kết quả KĐCLGD; cấp chứng nhận kết quả KĐCLGD.

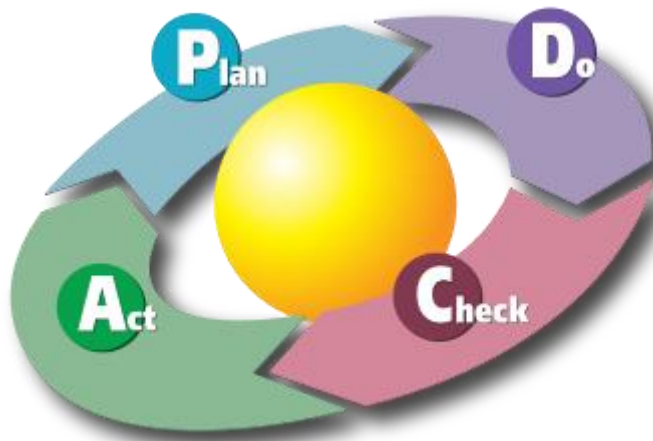
II. QUY TRÌNH PDCA TRONG QUẢN LÝ VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GDDH

1. Khái niệm về chu trình PDCA

Mô hình PDCA (hay còn gọi là chu trình PDCA) là chu trình cải tiến liên tục được Deming (1950) giới thiệu cho người Nhật trong những năm 1950, với tên gọi đầu tiên là Chu trình Shewart để tưởng nhớ Walter A. Shewart (Shewart, 1980) - một người tiên phong trong việc kiểm tra chất lượng thông qua sử dụng thống kê ở Hoa Kỳ vào những năm cuối thập niên 30. Tuy nhiên người Nhật thường gọi Mô hình này là chu trình Deming hay vòng tròn Deming (<https://pdca.vn/chu-trinh-pdca-la-gi.html>).

PDCA hay Chu trình PDCA là chu trình cải tiến liên tục được Tiến sĩ Deming giới thiệu cho người Nhật trong những năm 1950. Mặc dù lúc đầu ông gọi là Chu trình Shewart để tưởng nhớ Tiến sĩ Walter A. Shewart - người tiên phong trong việc kiểm tra chất lượng bằng thống kê ở Mỹ từ những năm cuối của thập niên 30.

Chu trình PDCA được đánh giá như một phương pháp giải quyết vấn đề hiệu quả, cải tiến liên tục trong hệ thống quản lý chất lượng gồm bốn bước: Plan - Do - Check - Act (Lập kế hoạch - Thực hiện kế hoạch - Kiểm tra kết quả, Cải tiến hoặc điều chỉnh phù hợp). Sơ đồ chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý chất lượng là sự cải tiến liên tục không bao giờ ngừng nghỉ. Nội dung của các giai đoạn của chu trình này được minh họa trong Hình 1. Chu trình PDCA như sau:

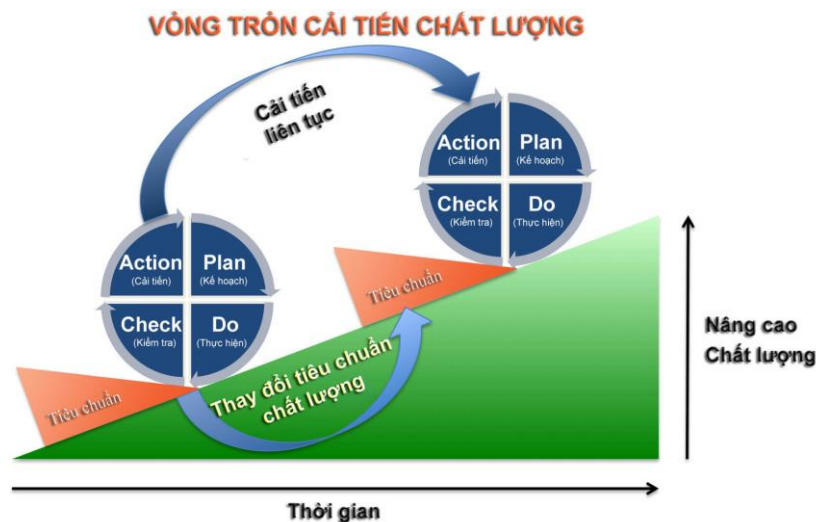


P (plan) = **Lập kế hoạch**
 D (do) = **Thực hiện**
 C (Check) = **Kiểm tra/Đánh giá**
 A (Act) = **Cải tiến**

Hình 2.1. Chu trình PDCA

2. Bốn bước của PDCA

Mô hình PDCA được hình ảnh hóa bằng một đường tròn lăn trên một mặt phẳng nghiêng (theo chiều kim đồng hồ) để thể hiện bản chất của quá trình quản lý chất lượng là sự cải tiến liên tục không ngừng trong hệ thống quản lý chất lượng hiện đại. Đây là mô hình của sự cải thiện được duy trì liên tục, thích hợp hơn so với việc chỉ sửa chữa nhanh chóng một lần.



Hình 2.2. Vòng tròn cải tiến chất lượng (<https://pdca.vn/chu-trinh-pdca-la-gi.html>)

PDCA chính là một phương pháp quản lý bốn bước được sử dụng để kiểm soát và liên tục cải tiến quy trình. PDCA bao gồm 04 thành tố và là từ viết tắt của 4 bước của phương pháp “Vòng tròn cải tiến chất lượng”. Các bước cụ thể của PDCA là:

- **Plan:** Lập kế hoạch.
- **Do:** Thực hiện kế hoạch đã lập.
- **Check:** Kiểm tra việc thực hiện kế hoạch.
- **Act:** Cải tiến hoặc điều chỉnh phù hợp.
- Sau đó bắt đầu lại việc lập kế hoạch điều chỉnh cải tiến này và thực hiện chu trình PDCA mới.

Bước 1: Plan (Lập kế hoạch)

- Đây là giai đoạn đầu tiên và cũng là giai đoạn quan trọng nhất trong chu trình PDCA. Việc hoạch định kế hoạch chính xác và đầy đủ sẽ giúp định hướng tốt cho các hoạt động tiếp theo.
- Nếu một tổ chức (cơ sở giáo dục) *lập kế hoạch công việc theo chu trình PDCA* một cách chính xác và đầy đủ thì sẽ ít khi phải điều chỉnh các hoạt động và các hoạt động sẽ được triển khai có hiệu quả cao hơn.
- Việc lập kế hoạch bao gồm: xác định các mục tiêu, các nguồn lực cần đầu tư/huy động và các giải pháp trước khi bước vào việc triển khai thực hiện kế hoạch cụ thể. Điều này sẽ tạo được điều kiện để khai thác/huy động được hiệu quả hơn các nguồn lực của tổ chức (CSGD) trong khoảng thời gian dài hạn nhằm góp phần giảm chi phí cho quản lý chất lượng và nâng cao khả năng cạnh tranh.

Bước 1: PLAN (Lập kế hoạch) này thường được chia làm các bước nhỏ:

- Thiết lập các mục tiêu và mục đích mà CSGD muốn cải thiện hoặc phát triển;
- Mô tả chi tiết nhiệm vụ với những thông tin rõ ràng, cụ thể;
- Giao trách nhiệm hoặc thành lập nhóm/tổ/phòng ban thực hiện và thời hạn hoàn thành cụ thể;
- Ghi lại các dữ liệu/thông tin dự kiến sử dụng trong quá trình thực hiện;
- Lập kế hoạch thực hiện và phân tích từng nhiệm vụ, phòng/đơn vị/người thực hiện, kết quả mong đợi, phương pháp vận hành/hướng dẫn để làm nền tảng cho bước thực hiện phía sau.

Bước 2: Do (Thực hiện kế hoạch đề ra)

Đây là giai đoạn thực hiện những kế hoạch đã được lập ra ở giai đoạn đầu (giai đoạn 1). Giai đoạn 2 này bao gồm thực hiện những kế hoạch, chính sách bằng cách thông qua các hoạt động, các phương tiện, công cụ nhằm bảo đảm chất lượng theo đúng kế hoạch đã lập.

Trong quá trình thực hiện kế hoạch, nếu có những việc phát sinh cần điều chỉnh bổ sung - chính là hoạt động của Bước 3 (Check).

Bước 3: Check (Kiểm tra việc thực hiện kế hoạch)

Giai đoạn 3 là giai đoạn "Check": nhằm kiểm tra việc thực hiện có đảm bảo đúng các mục tiêu, kế hoạch được thực hiện như ban đầu đặt ra. Trong quá trình tổ chức thực hiện cần tiến hành những công việc kiểm tra, kiểm soát chất lượng. Đây là giai đoạn thu thập, phát hiện và đánh giá những điểm khiếm khuyết (nếu có). Mục đích của kiểm tra là phát hiện ra những nguyên nhân và ngăn chặn kịp thời. Trong bước này, CSGD cần phải:

- Đánh giá hiệu quả đạt được của các giải pháp và các hoạt động
- Phân tích liệu các giải pháp đó có thể được cải thiện tốt hơn bằng bất cứ biện pháp nào khác không.
- Giai đoạn này cần kiểm tra xem các hoạt động có được thực hiện thành công hay không, từ đó đánh giá các mục tiêu có đạt kết quả như mong muốn hay không.

Bước 4: Act (Thực hiện điều chỉnh/cải tiến thích hợp)

Trong bước 4 này (Giai đoạn 4 này), CSGD dựa trên kết quả kiểm tra đánh giá trong bước 3/giai đoạn 3 để triển khai các hoạt động sau:

- Tiến hành cải tiến chất lượng, khắc phục các tồn tại được xác định trong bước 3 bằng các biện pháp phù hợp
- Xác định thêm các biện pháp phòng tránh cho các vấn đề phát sinh (nếu có)
- Giai đoạn điều chỉnh nhằm làm cho các hoạt động của hệ thống quản trị chất lượng được phối hợp đồng bộ, khắc phục các tồn tại và thực hiện được những tiêu chuẩn chất lượng/mục tiêu đã đặt ra.
- Lập lại các bước P-D-C-A với các kế hoạch mới cho đến khi đạt được mục tiêu chính được đề ra. Đồng thời, các hoạt động trong giai đoạn này góp phần đưa chất lượng hoạt

động đáp ứng với nhu cầu/tình hình mới nhằm giảm dần khoảng cách giữa những mong muốn của khách hàng/các bên liên quan và thực tế chất lượng đạt được, thoả mãn nhu cầu của khách hàng/các bên liên quan ở mức cao hơn.

3. Ý nghĩa và lợi ích của chu trình PDCA

Chu trình PDCA có thể giúp phân biệt một CSGD với đối thủ cạnh tranh của họ. Đặc biệt là trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay, các CSGD luôn cố gắng để thu hút được nhiều thí sinh tiềm năng và giỏi và nhiều đề tài NCKH/chuyên giao công nghệ, phục vụ cộng đồng để đáp ứng nhu cầu xã hội. Từ đó mở rộng và gia tăng được các nguồn thu của CSGD và nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan và đạt được lợi thế cạnh tranh cao.

Nhiều nhà quản lý sử dụng chu trình PDCA để điều hành và quản lý chất lượng các tổ chức của họ, vì chu trình PDCA này bao gồm các nguyên lý cơ bản của hoạch định chiến lược. *Chu trình PDCA trong làm việc nhóm* đã mang lại hiệu quả cao và giúp tăng năng suất làm việc của các thành viên.

Vận dụng mô hình PDCA vào quản lý chất lượng đem lại những lợi ích cho CSGD đối với thực tiễn ở mọi cấp độ hoặc mức độ cải tiến quy trình. Cụ thể:

- Chu trình PDCA giúp CSGD cải tiến liên tục chính xác vì chu trình hoạt động theo chu kỳ. Từng bước (giai đoạn) của PDCA sẽ được lặp lại qua từng chu kỳ của PDCA để đảm bảo các tồn tại được khắc phục sau mỗi lần và thích ứng theo tình hình thực tế của CSGD.
- Vòng tròn PDCA còn giúp cho việc quản lý, kích thích các thay đổi đột phá, đồng thời giúp cho việc cải thiện chất lượng liên tục để đạt hiệu suất tối đa.
- Một trong những lợi ích nữa của chu trình PDCA chính là quản lý chất lượng, cho phép phân tích, đo lường các yêu cầu và chỉ số khách hàng/các bên liên quan hài lòng để có những động thái phù hợp.
- Quản lý hiệu suất và tích hợp cải thiện năng suất một cách hiệu quả
- Giúp CSGD trở nên linh hoạt, nhanh nhẹn, thúc đẩy chu kỳ đào tạo, tăng khả năng cạnh tranh.

III. NGUYÊN LÝ TIẾP CẬN CỦA TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ NGOÀI CỦA AUN-QA

3.1. Vài nét về AUN-QA

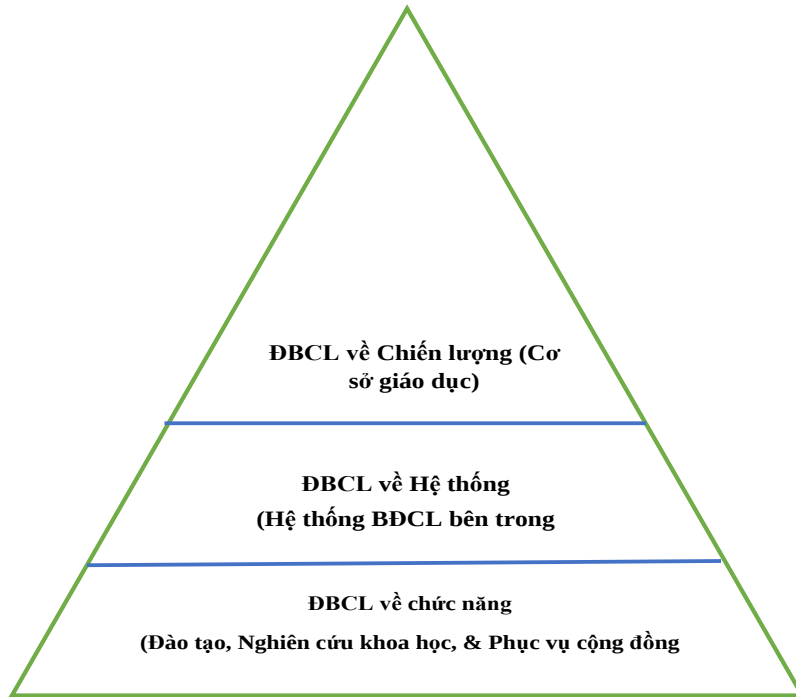
Trong Tuyên bố “Giáo dục đại học toàn cầu cho thế kỷ 21 ”Tầm nhìn và hành động” (World Conference, 1998), Điều 11, Đánh giá chất lượng đã xem chất lượng trong giáo dục đại học là “Một khái niệm đa chiều, cần phải bao gồm tất cả các chức năng và hoạt động, các chương trình dạy và học, nghiên cứu và nghiên cứu đỉnh cao, đội ngũ cán bộ, người học, phòng ốc, các phương tiện, thiết bị, các dịch vụ phục vụ cộng đồng và môi trường học thuật. Tự đánh giá (đánh giá trong) và đánh giá ngoài được thực hiện công khai bởi các chuyên gia độc lập, việc tham gia của các chuyên gia có trình độ thẩm định quốc tế nếu có thể được là đặc biệt cần thiết để nâng cao chất lượng”.

Báo cáo khu vực Châu Á và Thái Bình Dương (UNESCO, 2003) xác định đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học là quy trình quản lý và đánh giá có tính hệ thống để giám sát các hoạt động của các cơ sở giáo dục đại học.

Theo AUN-QA (2016), mạng lưới các Trường Đại học ASEAN (AUN) nhận thấy tầm quan trọng của chất lượng trong giáo dục đại học và sự cần thiết phải phát triển một hệ thống đảm bảo chất lượng toàn diện để nâng cao các tiêu chuẩn về học thuật và tăng cường hoạt động đào tạo, nghiên cứu và dịch vụ giữa các trường đại học thành viên. Năm 1998, thông qua việc thảo luận trong Mạng AUN-QA đã dẫn đến sự phát triển của các mô hình đánh giá AUN-QA.

Kể từ đó, Mạng lưới đã thúc đẩy, phát triển và triển khai các thực hành về bảo đảm chất lượng dựa trên tiếp cận thực nghiệm được kiểm tra, đánh giá, cải thiện và chia sẻ.

Các mô hình đánh giá AUN-QA trong giáo dục đại học bao gồm các lĩnh vực: chiến lược, hệ thống và chức năng (xem Hình 3.1.). Các hoạt động này được đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài.



Hình 3.1. Khung bảo đảm chất lượng cấp cơ sở giáo dục của Mạng lưới AUN-QA

Theo Hình 3.1. bên trên, bảo đảm chất lượng bên trong giúp cơ sở giáo dục, hệ thống hoặc chương trình đào tạo có chính sách và cơ chế phù hợp để đảm bảo đáp ứng các mục tiêu và tiêu chuẩn đã đề ra.

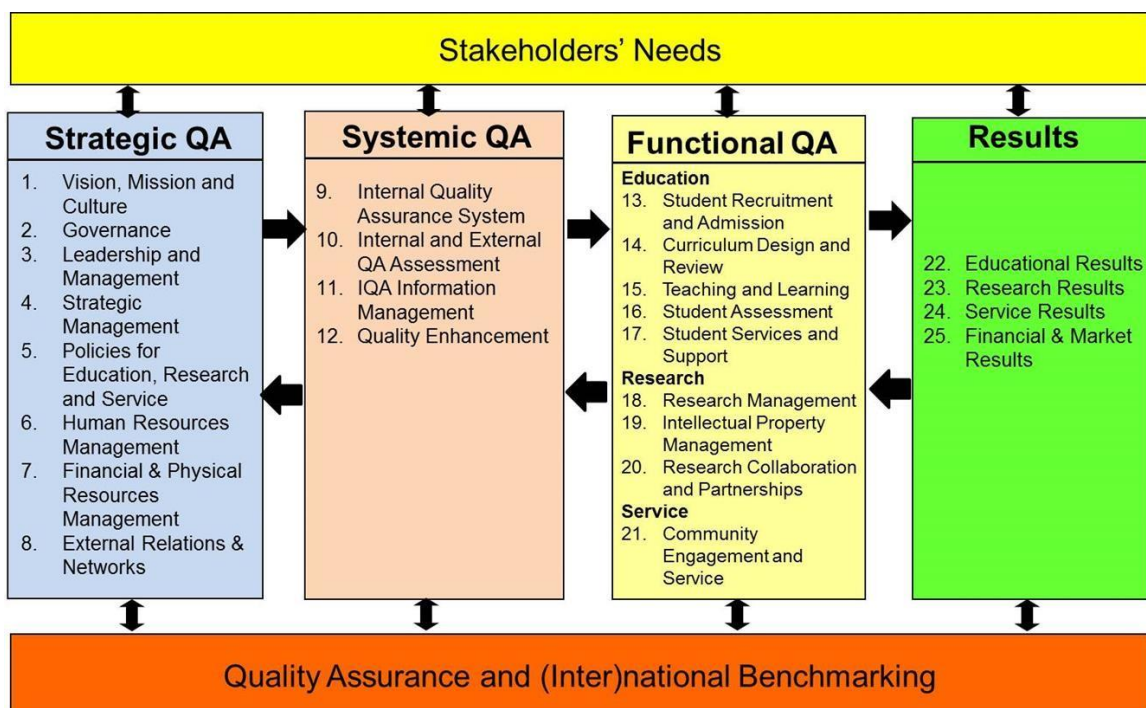
Bảo đảm chất lượng bên ngoài được thực hiện bởi một tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài tổ chức. Kiểm định viên đánh giá hoạt động của CSGD, hệ thống hoặc chương trình đào tạo để xác định mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn ĐBCL hoặc KĐCL đã được xác định.

3.2. Nguyên lý tiếp cận của Mô hình đánh giá AUN-QA cấp cơ sở giáo dục

Mạng lưới các trường đại học ASEAN (AUN) đã đưa ra Mô hình đánh giá AUN-QA được xây dựng dựa trên nguyên lý của Chu trình PDCA: Các mô hình đánh giá AUN-QA trong giáo dục đại học bao gồm các lĩnh vực: chiến lược, hệ thống và chức năng (xem Hình 3.2.). Các hoạt động này bao gồm tự đánh giá và đánh giá ngoài. Các mô hình đánh giá AUN-QA có thể áp dụng cho các trường đại học trong khối ASEAN và cũng phù hợp với các khung đảm bảo chất lượng của khu vực và quốc tế.

3.2.1. Cấu trúc theo lĩnh vực

Mô hình đánh giá AUN-QA cấp cơ sở giáo dục (phiên bản 2.0) bao gồm 25 tiêu chuẩn với nội hàm là 111 tiêu chí. Các tiêu chuẩn được cấu trúc theo 4 lĩnh vực chính, gồm: Đảm bảo chất lượng về chiến lược, Đảm bảo chất lượng về hệ thống, Đảm bảo chất lượng về chức năng và Kết quả hoạt động. Mô hình đánh giá với 4 lĩnh vực này được minh họa trong Hình 3.2.



Hình 3.2. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp cơ sở giáo dục (Phiên bản 2.0)

Với nguyên lý tiếp cận đánh giá cơ sở giáo dục là đánh giá toàn bộ hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của CSGD, Do vậy Hình 3.2. được bắt đầu bằng trụ cột đầu tiên là Đảm bảo chất lượng về chiến lược, trong đó đi sâu tìm hiểu nhu cầu của các bên liên quan được chuyển tải vào tầm nhìn, sứ mệnh, mục tiêu và mục đích của CSGD ĐH. Điều này có nghĩa là bảo đảm chất lượng và đánh giá chất lượng luôn bắt đầu bằng sứ mệnh và mục tiêu (cột 1 của Hình 3.2.) và kết thúc với những thành quả hoặc kết quả đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan (cột 4 của Hình 3.2).

Đảm bảo chất lượng về chiến lược được chuyển tải thành Đảm bảo chất lượng về hệ thống (cột 2 của Hình 3.2.), trong đó có các hệ thống và chính sách bảo đảm chất lượng cần được đáp ứng: có hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong tốt; có đánh giá bảo đảm chất lượng bên trong và bên ngoài; có hệ thống quản lý thông tin bảo đảm chất lượng nội bộ mạnh; có khả năng nâng cao, cải tiến hệ thống bảo đảm chất lượng.

Tiếp đó, Đảm bảo chất lượng về hệ thống được chuyển tải thành Đảm bảo chất lượng về chức năng (cột thứ ba của Hình 3.2), trong đó bao hàm toàn bộ các hoạt động cốt lõi của CSGD ĐH, như: Đào tạo (thiết kế chương trình giảng dạy, hoạt động dạy và học, dịch vụ sinh viên, v.v.); Nghiên cứu khoa học (ấn phẩm xuất bản, quản lý tài sản trí tuệ, vv); Phục vụ cộng đồng và các lĩnh vực chiến lược khác do CSGD ĐH xác định.

Đầu ra của của 3 lĩnh vực trên là Kết quả hoạt động về đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và kết quả tài chính - thị trường.

3.2.2. Cấu trúc theo tiêu chuẩn

Như đã trình bày ở phần trên, Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của AUN-QA bao gồm 25 tiêu chuẩn. Các tiêu chuẩn được bố trí theo lĩnh vực, cụ thể như sau:

- Lĩnh vực 1. Đảm bảo chất lượng về chiến lược gồm 8 tiêu chuẩn với tổng số là 37 tiêu chí

- Lĩnh vực 2. Đảm bảo chất lượng về hệ thống gồm 4 tiêu chuẩn với tổng số là 19 tiêu chí
- Lĩnh vực 3. Đảm bảo chất lượng về chức năng gồm 9 tiêu chuẩn (trong đó có 5 tiêu chuẩn về chức năng đào tạo; 3 tiêu chuẩn về chức năng nghiên cứu khoa học và 1 tiêu chuẩn về chức năng phục vụ cộng đồng) với tổng số 39 tiêu chí
- Lĩnh vực 4. Kết quả hoạt động gồm 4 tiêu chuẩn với tổng số 16 tiêu chí

Trong 4 Lĩnh vực trên, Lĩnh vực 1 và Lĩnh vực 3 có số lượng tiêu chuẩn nhiều nhất, đồng nghĩa với việc có tổng số tiêu chí trong mỗi lĩnh vực nhiều nhất. Điều này cho thấy Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD DH tập trung nhiều vào việc CSGD có thực hiện tốt việc Đảm bảo chất lượng về chiến lược và Đảm bảo chất lượng về chức năng không.

Trong số 25 tiêu chuẩn có 14 tiêu chuẩn được cấu trúc bởi 4 tiêu chí; 6 tiêu chuẩn được cấu trúc bởi 5 tiêu chí; 2 tiêu chuẩn được cấu trúc bởi 6 tiêu chí; 1 tiêu chuẩn được cấu trúc bởi 7 tiêu chí (Tiêu chuẩn 6. Quản lý nguồn nhân lực) và 1 tiêu chuẩn được cấu trúc bởi 2 tiêu chí (Tiêu chuẩn 25. Kết quả Tài chính và Thị trường).

Trong 3 Lĩnh vực đầu tiên, cấu trúc trong mỗi tiêu chuẩn cũng được thiết kế theo chu trình PDCA (ngoại trừ Tiêu chuẩn 7. Quản lý tài chính và cơ sở vật chất), trong đó tiêu chí 1 của tiêu chuẩn (đối với tiêu chuẩn có 4 tiêu chí) hoặc tiêu chí 1 và tiêu chí 2 (đối với tiêu chuẩn có 5-6 tiêu chí) là “Lập kế hoạch” (P); tiêu chí 2 hoặc tiêu chí 3 là “Triển khai thực hiện” (D); tiêu chí 3 hoặc 4 là “Kiểm tra” (C) và tiêu chí cuối cùng (Tiêu chí 4 hoặc 5 hoặc 6) là “Cải tiến” (A). Riêng đối với Tiêu chuẩn 7 và các tiêu chuẩn thuộc Lĩnh vực 4. Kết quả hoạt động, trong mỗi tiêu chí thuộc từng tiêu chuẩn đã bao gồm đủ chu trình PDCA với mốc chuẩn đầu tiên hoặc hai mốc chuẩn đầu là “lập kế hoạch” các mốc chuẩn tiếp theo lần lượt theo đúng các bước của chu trình PDCA.

Nói một cách khác, trong 20 tiêu chuẩn (không bao gồm Tiêu chuẩn 7) của Lĩnh vực 1, 2 và 3 nêu trên đều được cấu trúc theo tầng bậc nội hàm yêu cầu của từng tiêu chí theo sát các bước của Chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act): *Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến*. Như vậy cấu trúc của mỗi tiêu chuẩn theo Chu trình PDCA được tóm tắt như sau:

P	CSGD có kế hoạch thực hiện ĐBCL liên quan đến yêu cầu của tiêu chí.
D	CSGD triển khai thực hiện ĐBCL liên quan đến yêu cầu của tiêu chí theo kế hoạch.
C	CSGD rà soát, đánh giá việc thực hiện ĐBCL liên quan đến yêu cầu của tiêu chí so với kế hoạch.
A	CSGD điều chỉnh kế hoạch, cải tiến chất lượng việc thực hiện ĐBCL liên quan đến yêu cầu của tiêu chí.
PDCA	CSGD có kế hoạch thực hiện ĐBCL liên quan đến yêu cầu của tiêu chí; các kế hoạch này được triển khai thực hiện; được rà soát, đánh giá và cải tiến chất lượng sau khi rà soát, đánh giá.

3.3. Quy trình đánh giá ngoài theo AUN-QA

AUN-QA đã đưa ra các nguyên tắc cốt lõi của quy trình đánh giá ngoài. Đó là hai nguyên tắc của quy trình ĐGN và ba nguyên tắc đối với kiểm định viên. Cụ thể: Hai nguyên tắc cơ bản để đảm bảo độ tin cậy và sự phù hợp của quy trình đánh giá ngoài bao gồm:

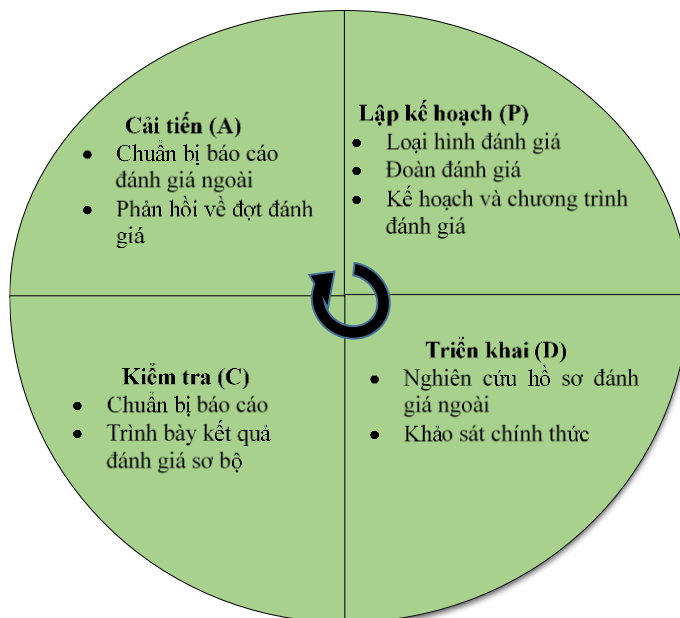
- Độc lập: là nền tảng đảm bảo sự công bằng và tính khách quan của các kết quả ĐGN;
- Dựa trên minh chứng: là cơ sở để các kết quả đánh giá đạt được độ tin cậy và độ giá trị trong suốt quá trình ĐGN. Các minh chứng là các hồ sơ, phát biểu hoặc dữ liệu, thông tin có liên quan đến các tiêu chuẩn đánh giá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

Đồng thời ba nguyên tắc đòi hỏi các kiểm định viên phải đạt được là:

- Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp: là nền tảng của sự chuyên nghiệp;

- Trình bày khách quan: tuân thủ các nguyên tắc báo cáo một cách trung thực và chính xác;
- Thận trọng nghề nghiệp đúng mực - tận tâm và phán đoán tốt khi đánh giá.

Hình 3.3 tóm tắt việc áp dụng chu trình Lập kế hoạch-Triển khai-Kiểm tra-Cải tiến (PDCA) hoặc Chu trình Deming trong đánh giá chất lượng cấp cơ sở giáo dục.



Hình 3.3. Áp dụng chu trình PDCA trong đánh giá chất lượng CSGD

Hình 3.3. đã mô hình hóa việc KĐCL CSGD áp dụng Chu trình PDCA với 4 giai đoạn/Bước cụ thể (PDCA). Cụ thể như sau:

- **Bước/Giai đoạn 1. Lập kế hoạch (P):**
 - Hình thức đánh giá tại đây là đánh giá cơ sở giáo dục;
 - Thành lập Đoàn Đánh giá ngoài
 - Đoàn ĐGN xây dựng kế hoạch, chương trình đánh giá ngoài
- **Bước/Giai đoạn 2. Thực hiện (D):**

Các hoạt động trong giai đoạn 2 này bao gồm các hoạt động chính như sau:

 - Nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá và các nguồn minh chứng liên quan khác
 - Khảo sát sơ bộ
 - Khảo sát chính thức.
- **Bước/Giai đoạn 3. Kiểm tra (C):**
 - Chuẩn bị dự thảo báo cáo đánh giá ngoài
 - Báo cáo sơ bộ về kết quả đánh giá ngoài tại lễ bế mạc khảo sát chính thức
- **Bước/Giai đoạn 4. Cải tiến (A):**
 - Hoàn thiện báo cáo đánh giá ngoài
 - Phản hồi về báo cáo đánh giá ngoài

IV. NGUYÊN LÝ TIẾP CẬN VÀ MÔ HÌNH KĐCL CSGD ĐH CỦA VIỆT NAM

4.1. Nguyên lý tiếp cận của Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD hiện hành

Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD hiện hành được ban hành theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 19/5/2017. Các từ ngữ, khái niệm và định nghĩa của các thuật ngữ liên quan được dùng trong Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD đã được giải thích rõ ràng trong Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT, do vậy chuyên đề này sẽ không đề cập đến các khái niệm và các định nghĩa của các thuật ngữ liên quan.

Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD hiện hành được xây dựng dựa trên Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của Mạng lưới đảm bảo chất lượng của các trường đại học Đông Nam Á (AUN-QA). Nguyên lý tiếp cận của Bộ tiêu chuẩn này theo đúng Chu trình PDCA của Deming. Do vậy Bộ tiêu chuẩn KĐCL cấp CSGD của Việt Nam cũng bao gồm 25 tiêu chuẩn được bố cục thành 4 lĩnh vực (chi tiết xem mục 3.2 ở trên).

Khoản 3, Điều 50 của Luật Giáo dục đại học số 34 (Luật số: 34/2018/QH14) đã quy định CSGD ĐH phải tự đánh giá và định kỳ đăng ký KĐCL CSGD ĐH. Theo điều khoản này của Luật Giáo dục đại học, tất cả các CSGD ĐH thuộc hệ thống Giáo dục đại học của Việt Nam bắt buộc phải đăng ký KĐCL CSGD.

CSGD đã có ít nhất một khóa tốt nghiệp là đủ điều kiện để đăng ký KĐCL CSGD (Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT).

4.2. Quy trình đánh giá ngoài cơ sở giáo dục của Việt Nam

Về cơ bản, quy trình đánh giá ngoài CSGD của Việt Nam tương tự quy trình đánh giá ngoài của AUN-QA. Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT đã chỉ rõ : Quy trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục được thực hiện theo 4 bước sau :

- a) Tự đánh giá;
- b) Đánh giá ngoài;
- c) Thẩm định kết quả đánh giá;
- d) Công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Một chu kỳ kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục là 5 năm.

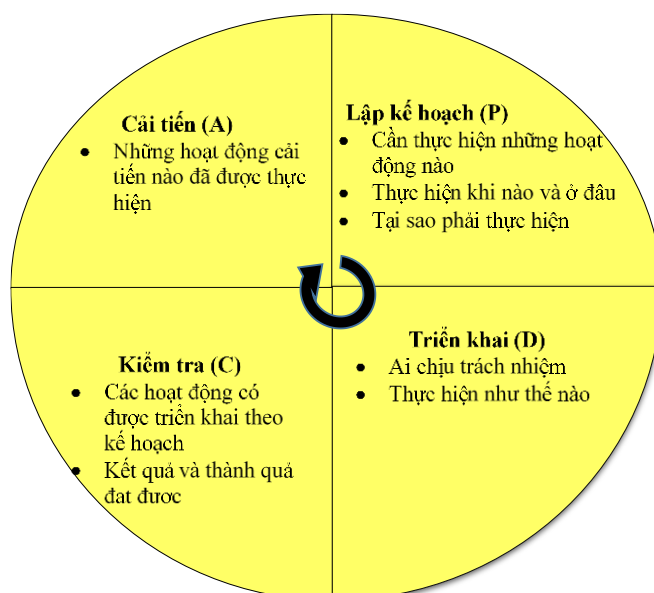
Trong khuôn khổ giới hạn của Chuyên đề này, tài liệu này chỉ đề cập đến các hoạt động đánh giá ngoài.

Điều 41 của Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT đã mô tả rõ các bước của đánh giá ngoài bao gồm :

1. Nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá;
2. Khảo sát sơ bộ tại cơ sở giáo dục.
3. Khảo sát chính thức tại cơ sở giáo dục.
4. Dự thảo báo cáo đánh giá ngoài, gửi cho cơ sở giáo dục để tham khảo ý kiến;
5. Hoàn thiện báo cáo đánh giá ngoài;

4.3. Phương pháp đánh giá ngoài CSGD Việt Nam

Trên cơ sở 5 bước của quy trình đánh giá ngoài nói trên, Đoàn ĐGN sẽ phải đặt ra các câu hỏi để thực hiện các bước nói trên. Chu trình PDCA cũng chính là một công cụ tốt xây dựng các câu hỏi tương ứng cho mỗi giai đoạn của chu trình PDCA (Hình 4.1).



Hình 4.1. Áp dụng phương pháp tiếp cận của Chu trình PDCA trong việc xây dựng câu hỏi

Ví dụ: tại Giai đoạn “Lập kế hoạch” (P), có thể đặt các câu hỏi: cần thực hiện những hoạt động gì? Khi nào bắt đầu và tại sao để xác định các mục tiêu và quy trình thực hiện. Trên cơ sở này đưa ra các nhận định dựa trên các hướng dẫn cũng như tiêu chuẩn và các chính sách của Bộ GD&ĐT và hồ sơ TĐG của CSGD. Tại Giai đoạn “Thực hiện” (D): các câu hỏi có thể xoay quanh cách thực hiện và những ai có liên quan. Tại giai đoạn “Kiểm tra” (C), các câu hỏi có thể xoay quanh quy trình giám sát và đo lường chất lượng. Giai đoạn “Cải tiến” (A): kiểm định viên có thể chuẩn bị các câu hỏi về hoạt động cải tiến liên tục của CSGD. Sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi 5Ws (why, what, where, who and when - tại sao, cái gì, ở đâu, ai và khi nào) và 1H (How – Làm thế nào) khi thực hiện phỏng vấn.

Chi tiết cụ thể của từng bước được diễn giải bên dưới như sau:

Giai đoạn “Lập kế hoạch” (P):

Bước 1: Chuẩn bị cho ĐGN

Trung tâm KĐCLGD thành lập Đoàn ĐGN theo Điều 40 của Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT. Trưởng Đoàn ĐGN và Thư ký Đoàn phân công trách nhiệm cho từng thành viên Đoàn ĐGN và lập kế hoạch ĐGN (bao gồm cả Chương trình Khảo sát sơ bộ (KSSB) và chương trình khảo sát chính thức (KSCT) (Theo mẫu tại phụ lục 1 của Công văn 767/QLCL-KĐCLGD)

Giai đoạn “Thực hiện” (D):

Giai đoạn Thực hiện bao gồm nghiên cứu hồ sơ và khảo sát sơ bộ, khảo sát chính thức.

Bước 1: Nghiên cứu Hồ sơ TĐG CSGD

Thư ký tập hợp đủ các kết quả nghiên cứu hồ sơ TĐG của các thành viên Đoàn ĐGN (theo mẫu trong Phụ lục 2 – CV767/QLCL-KĐCLGD), Trưởng Đoàn DDGN triệu tập họp Đoàn ĐGN để thực hiện các công việc sau:

a) Nghiên cứu, trao đổi về kết quả nghiên cứu hồ sơ TĐG của các thành viên trong Đoàn.

b) Thảo luận để thống nhất các nội dung:

- Nhận định về mức độ phù hợp giữa cấu trúc của báo cáo TĐG với các quy định của Cục QLCL

- Nhận xét báo cáo TĐG CSGD về (i) Việc mô tả các hoạt động của CSGD đối chiếu với yêu cầu của tiêu chuẩn, tiêu chí; (ii) Việc phân tích, so sánh các điểm mạnh, tồn tại và nguyên nhân; (iii) Việc xác định những vấn đề cần cải tiến chất lượng và các biện pháp thực hiện của CSGD; (iv) Việc sử dụng thông tin và minh chứng trong báo cáo tự đánh giá; tính đầy đủ, thống nhất của các thông tin và minh chứng về mức độ đạt được của các tiêu chí; (v) Hình thức, chính tả, logic; (vi) Đánh giá chung về báo cáo tự đánh giá;
- Nhận xét về những tiêu chí chưa được đánh giá/ phân tích hoặc thiếu cơ sở để khẳng định mức độ đạt của tiêu chí
- Danh mục những tài liệu cần được kiểm tra/bổ sung;
- Dự kiến số lượng, thành phần đối tượng được phỏng vấn trong đợt KSCT tại CSGD (các bên liên quan trong và ngoài CSGD);
- Dự kiến nội dung và phương thức phỏng vấn từng nhóm đối tượng;
- Dự kiến những hoạt động chính khóa và ngoại khóa cần quan sát tại CSGD;
- Dự kiến những cơ sở vật chất cần được khảo sát;
- Dự kiến những tình huống có thể phát sinh.

c) Thư ký tổng hợp các nội dung trên thành *Dự thảo Báo cáo kết quả nghiên cứu Hồ sơ TĐG CSGD* (theo mẫu trong Phụ lục 3, CV 767/QLCL-KĐCLGD).

d) Đoàn ĐGN thống nhất về *Dự thảo Báo cáo kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá* và gửi *Báo cáo kết quả nghiên cứu Hồ sơ TĐG* cho tổ chức KĐCLGD; tổ chức KĐCLGD gửi công văn kèm kế hoạch làm việc của Đoàn đến CSGD.

đ) Sau khi đã có ý kiến thống nhất với CSGD, tổ chức KĐCLGD gửi cho CSGD *Báo cáo kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá* để CSGD nghiên cứu trước khi Đoàn ĐGN đến khảo sát sơ bộ.

Bước 2: Khảo sát sơ bộ tại CSGD

Trường Đoàn ĐGN, Thư ký Đoàn, Giám đốc Trung tâm và giám sát Đoàn triển khai KSSB tại CSGD ĐH với các nội dung tóm tắt như sau:

a) Đoàn ĐGN trao đổi với CSGD về: (i) Kết quả nghiên cứu *Hồ sơ tự đánh giá CSGD*; (ii) Trao đổi và thống nhất kế hoạch khảo sát chính thức; những vấn đề CSGD cần chuẩn bị cho đợt KSCT (tài liệu, hồ sơ minh chứng; các đối tượng cần mời để phỏng vấn; các địa điểm sẽ tham quan, khảo sát; các hoạt động sẽ quan sát; các yêu cầu chuẩn bị về cơ sở vật chất, trang thiết bị, hậu cần cho đoàn ĐGN).

b) Kết thúc đợt làm việc, hai bên ký *Biên bản ghi nhớ* sau khảo sát sơ bộ (theo mẫu trong Phụ lục 4).

c) Trưởng đoàn ĐGN gửi *Biên bản ghi nhớ* sau khảo sát sơ bộ cho tổ chức KĐCLGD.

Bước 3: Khảo sát chính thức tại CSGD

a) Thời gian khảo sát: trong khoảng 5 - 7 ngày. Trong trường hợp CSGD có nhiều địa điểm đào tạo thì tổ chức KĐCLGD, đoàn ĐGN và CSGD thống nhất về số lượng thời gian thích hợp để thực hiện đánh giá.

b) Các hoạt động chính của Đoàn ĐGN khi KSCT gồm: (i) Trưởng Đoàn họp toàn Đoàn để quán triệt nhiệm vụ của từng thành viên, cách thức và kế hoạch làm việc; (ii) Đoàn họp với lãnh đạo CSGD và Hội đồng tự đánh giá của CSGD; (iii) Đoàn nghiên cứu các hồ sơ minh chứng, tài liệu do CSGD cung cấp; (iv) Đoàn tham quan, phỏng vấn và thảo luận tại các khoa, phòng, ban; tham quan thư viện, phòng học, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, ký túc xá, câu lạc bộ sinh viên v.v...; quan sát các hoạt động chính khóa và ngoại khóa; phỏng vấn lãnh đạo CSGD, các cán bộ quản lý, nhân viên, lãnh đạo các khoa, tổ bộ môn trực thuộc, các giảng viên, người học, người học đã tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động; (v) Đoàn viết *Báo cáo kết quả khảo sát chính thức CSGD*.

c) Cuối mỗi ngày làm việc, Đoàn ĐGN họp sơ kết công việc trong ngày và điều chỉnh những điểm cần thiết trong chương trình làm việc của ngày tiếp theo (nếu có). Các nội dung chuyên môn chính cần lưu ý bao gồm: (i) Thảo luận về những phát hiện mới, những điểm cần lưu ý trong các thông tin, dữ liệu của quá trình khảo sát; (ii) Thảo luận về những nội dung của mỗi tiêu chí: điểm mạnh và các minh chứng khẳng định điều đó; những tồn tại và đề xuất hướng khắc phục; những điểm chưa rõ; kết quả đạt được của mỗi tiêu chí; (iii) Thống kê sơ bộ kết quả đánh giá các tiêu chí; (iv) Thống nhất sơ bộ về những điểm mạnh và tồn tại của mỗi tiêu chí, khuyến nghị của đoàn đối với CSGD.

Giai đoạn “Kiểm tra” (C)

- a) Cuối đợt KSCT, các thành viên của Đoàn viết báo cáo *Tổng hợp kết quả nghiên cứu sâu các tiêu chí* đã được phân công (theo mẫu trong Phụ lục 5) và nộp cho thư ký.
- b) Thư ký tập hợp các báo cáo *Tổng hợp kết quả nghiên cứu sâu các tiêu chí* của các thành viên và viết Dự thảo *Báo cáo kết quả khảo sát chính thức* (theo mẫu trong Phụ lục 6).
- c) Đoàn ĐGN thảo luận về Dự thảo *Báo cáo kết quả khảo sát chính thức*.
- d) Trước khi kết thúc KSCT, Đoàn làm việc với lãnh đạo CSGD và Hội đồng TĐG để thông báo những công việc đã thực hiện và các phát hiện trong quá trình KSCT, đồng thời hai bên ký *Biên bản hoàn thành đợt khảo sát chính thức* (theo mẫu trong Phụ lục 7).

Bước 4: Dự thảo báo cáo đánh giá ngoài

- a) Các thành viên Đoàn ĐGN viết các phần báo cáo ĐGN theo phân công và gửi cho Trưởng đoàn và Thư ký Đoàn để tổng hợp thành *Báo cáo ĐGN CSGD* của Đoàn (theo mẫu trong Phụ lục 8 và các quy định về thể thức văn bản và cấu trúc của Báo cáo ĐGN CSGD trong Phụ lục 9).

Các nguồn tư liệu để viết báo cáo ĐGN CSGD bao gồm: (i) *Báo cáo tự đánh giá của CSGD*; (ii) *Báo cáo kết quả nghiên cứu hồ sơ tự đánh giá*; (iii) *Báo cáo Tổng hợp kết quả nghiên cứu sâu các tiêu chí của từng thành viên*; (iv) *Biên bản ghi nhớ nội dung làm việc của đợt khảo sát sơ bộ*; (v) *Biên bản hoàn thành đợt khảo sát chính thức*; (vi) *Báo cáo về kết quả khảo sát chính thức tại CSGD*.

- b) Sau khi hoàn thành bản *Dự thảo lần thứ nhất Báo cáo ĐGN CSGD*, Thư ký gửi đến các thành viên trong Đoàn; Dự thảo lần thứ hai để xin ý kiến lần 2 ...Nếu Dự thảo lần 2 không nhận được sự nhất trí của ít nhất 2/3 số thành viên trong đoàn, thì Trưởng đoàn ĐGN cho họp Đoàn để thảo luận và đưa ra quyết định cuối cùng.
- c) Sau khi Đoàn ĐGN đã thống nhất về nội dung *Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD*, Trưởng Đoàn gửi bản Dự thảo báo cáo ĐGN này cho tổ chức KĐCLGD để báo cáo. Tổ chức KĐCLGD gửi Dự thảo báo cáo ĐGN cho CSGD để lấy ý kiến phản hồi.
- d) CSGD có 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được *Dự thảo báo cáo ĐGN*, CSGD, có trách nhiệm gửi công văn cho đoàn ĐGN qua tổ chức KĐCLGD, nêu rõ các ý kiến nhất trí hoặc không nhất trí với bản *Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD*. Nếu không thống nhất với *Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD* phải nêu rõ lý do kèm theo các minh chứng. Nếu quá thời hạn trên mà CSGD không có ý kiến trả lời thì coi như đồng ý với *Dự thảo báo cáo ĐGN CSGD*.

Giai đoạn “Cải tiến” (A)

Bước 5. Hoàn thiện báo cáo ĐGN

- a) Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến phản hồi của CSGD hoặc kể từ ngày hết thời hạn trả lời ý kiến của CSGD, thông qua tổ chức KĐCLGD, Đoàn ĐGN gửi văn bản thông báo cho CSGD những ý kiến của đoàn ĐGN đã tiếp thu hoặc bảo lưu. Trường hợp đoàn ĐGN bảo lưu ý kiến phải nêu rõ lý do trong văn bản.

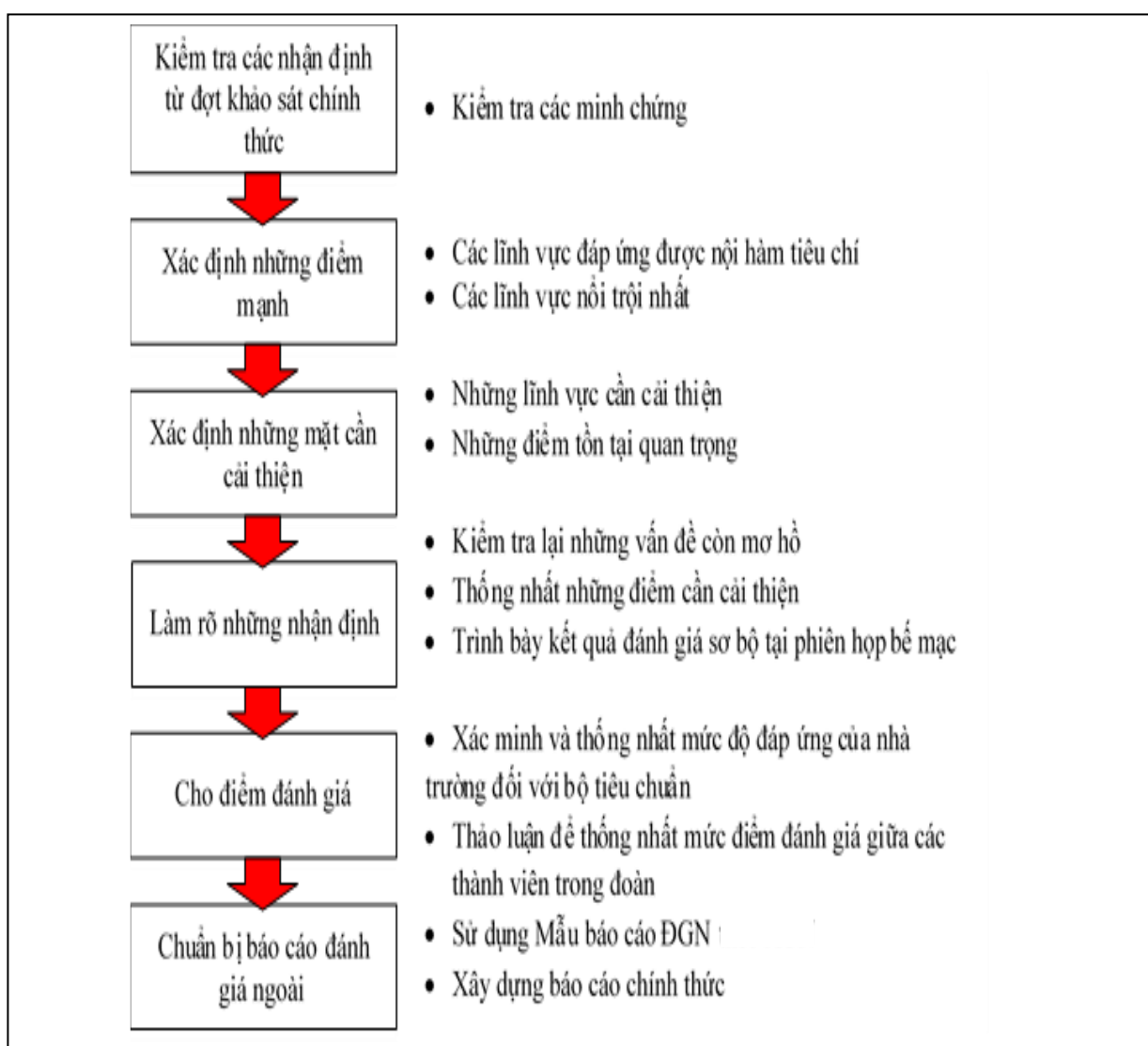
b) Đoàn ĐGN hoàn thiện *Báo cáo ĐGN CSGD*, lấy chữ ký của tất cả các thành viên trong đoàn và gửi *Báo cáo ĐGN CSGD* cho tổ chức KĐCLGD cùng toàn bộ hồ sơ làm việc của đoàn, kèm theo các file điện tử liên quan.

4.4. Báo cáo đánh giá ngoài CSGD

Mục tiêu của báo cáo đánh giá ngoài CSGD bao gồm:

- Trình bày kết quả đánh giá dựa trên hướng dẫn và Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD
- Trình bày các điểm mạnh của cơ sở giáo dục theo sát các yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD
- Khuyến nghị các lĩnh vực cần cải tiến chất lượng

Các bước chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài được minh họa trong Hình 4.2.



Hình 4.2. Các bước xây dựng báo cáo đánh giá ngoài CSGD

Để thu được một báo cáo ĐGN có độ tin cậy cao và khách quan, Đoàn ĐGN phải thẩm định và kiểm chứng những minh chứng thu thập được và phải thống nhất về những điểm mạnh và những điểm cần cải tiến của các hoạt động của CSGD ĐH. Tiếp theo là xác định “độ chênh”

giữa thực tiễn hoạt động của CSGD so với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD và đưa ra khuyến nghị về những lĩnh vực cần cải tiến.

Dựa trên những nhận định được đúc kết sau đánh giá ngoài, Đoàn ĐGN phải xác định và đồng thuận về kết quả đánh giá cũng như mức độ đáp ứng của từng tiêu chí đối với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD.

Bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD sử dụng thang điểm 7 trong hoạt động đánh giá chất lượng. Bộ tiêu chuẩn là công cụ giúp các CSGD và các kiểm định viên xác lập điểm đánh giá và xác định mức độ đáp ứng của CSGD ĐH đối với các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD. Thang đo 7 điểm được mô tả trong Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT.

Khi Đoàn ĐGN chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài, Đoàn ĐGN cần thực hiện theo các hướng dẫn như sau:

- Thông tin trong báo cáo đánh giá ngoài cần:
 - Khách quan;
 - Dựa trên minh chứng;
 - Mang tính khuyến nghị;
- Thông tin trong báo cáo **không được**:
 - Ché nhạo hoặc giễu cợt
 - Mang tính chất “mệnh lệnh”;
 - Không ghi nhận những nỗ lực chung của CSGD được đánh giá;
 - Bỏ qua các thành quả CSGD đã đạt được.

Nội dung báo cáo đánh giá ngoài tốt góp phần quyết định tính hiệu quả của đợt ĐGN. Nó giúp CSGD nhận ra được mức độ đáp ứng của CSGD đối với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn KĐCL CSGD. Đây cũng là thông tin về các lĩnh vực cần cải tiến của cơ sở giáo dục. Để phản hồi thông tin một cách hiệu quả, kiểm định viên cần:

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

V. PHÂN TÍCH BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐÁNH GIÁ NGOÀI CSGD

Bộ tiêu chuẩn ban hành bởi Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT quy định về kiểm định chất lượng CSGD ĐH. Bộ tiêu chuẩn này bao gồm 25 tiêu chuẩn, 110 tiêu chí, chia thành 4 lĩnh vực: lĩnh vực ĐBCL về chiến lược gồm 8 tiêu chuẩn, 37 tiêu chí; ĐBCL có về hệ thống có 4 tiêu chuẩn, 19 tiêu chí; ĐBCL về thực hiện chức năng có 9 tiêu chuẩn, 39 tiêu chí và kết quả hoạt động có 4 tiêu chuẩn, 16 tiêu chí. Mỗi tiêu chí của bộ tiêu chuẩn được đánh giá theo thang 7 mức. Mức 1 là mức thấp nhất và mức 7 là mức cao nhất. Mỗi mức có mô tả rõ ràng, điểm mỗi mức là số nguyên. Điểm của tiêu chuẩn là điểm trung bình cộng của các tiêu chí thuộc tiêu chuẩn, lấy đến 2 chữ số thập phân. Điểm của lĩnh vực là điểm trung bình cộng của các tiêu chuẩn thuộc lĩnh vực, lấy đến 2 chữ số thập phân.

Sau khi được thẩm định kết quả đánh giá chất lượng giáo dục, CSGD có điểm trung bình của các tiêu chuẩn đạt từ mức 3,5 điểm trở lên, không tiêu chuẩn nào có điểm trung bình dưới 2,0 điểm thì đủ điều kiện để công nhận CSGD đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Cục Quản lý chất lượng, Bộ GD&ĐT đã ban hành công văn hướng dẫn sử dụng Bộ tiêu chuẩn CSGD. Hiện tại Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/1/2019 đang được vận dụng để đánh giá. Công văn này, với mỗi tiêu chí, đưa ra các mốc chuẩn, các chỉ báo làm cơ sở cho việc đánh giá.

Các mục dưới đây sẽ phân tích một tiêu chí thuộc từng lĩnh vực ĐBCL viết trong báo cáo TĐG và báo cáo ĐGN. Cách tiếp cận phân tích từng tiêu chí: (1) Yêu cầu của tiêu chí; (2) Các câu hỏi đặt ra đối với yêu cầu của tiêu chí; (3) Phân tích nội dung báo cáo, và đối chiếu minh chứng để trả lời câu hỏi; (4) Tồn tại của CSGD là gì; và (5) Đề xuất cải tiến.

Qua nội dung (1) và (2) học viên nắm chắc yêu cầu của tiêu chí, viết đủ nội hàm. Khi một câu hỏi chưa được trả lời thì hoặc là người viết chưa nắm được/ chưa hiểu yêu cầu của tiêu chí hoặc là CSGD không thực hiện được yêu cầu.

Kiểm định viên khi đánh giá CSGD theo từng tiêu chí, căn cứ vào mốc chuẩn làm cơ sở cho đánh giá. Xem xét từng mốc chuẩn, đối chiếu, nghiên cứu nội dung minh chứng. Nếu thấy minh chứng chưa đánh giá được sẽ yêu cầu CSGD cung cấp thêm. Thực hiện tính toán thêm nếu cần thiết. Trên cơ sở đó đánh giá mức độ đáp ứng của từng mốc chuẩn; tìm ra các tồn tại, từ đó đề xuất cải tiến.

Khi phân tích một tiêu chí, sẽ lấy từ báo cáo TĐG và báo cáo ĐGN của cùng CSGD để học viên so sánh CSGD đánh giá và Đoàn ĐGN đánh giá về tiêu chí này như thế nào. Vì sao lại đánh giá mức đạt được của tiêu chí là như vậy.

5.1. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN lĩnh vực đảm bảo chất lượng về chiến lược

Tiêu chí 1.1: "Lãnh đạo cơ sở giáo dục đảm bảo tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan".

Yêu cầu của tiêu chí: (1) CSGD có tuyên bố chính thức về tầm nhìn, sứ mạng; (2) Có sự tham gia của các bên liên quan (cán bộ quản lý, GV, NH, nhà sử dụng lao động, các tổ chức xã hội-nghề nghiệp, ...) trong quá trình xây dựng tầm nhìn, sứ mạng. (3) Nội dung tuyên bố về tầm nhìn, sứ mạng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực và định hướng phát triển của CSGD; phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế-xã hội của ngành và/hoặc địa phương, cả nước. (4) Lãnh đạo CSGD có các kế hoạch, hướng dẫn các đơn vị xây dựng và triển khai các hoạt động theo tầm nhìn, sứ mạng đã được xác định.

Cán bộ viết báo cáo phải trả lời được các câu hỏi tương ứng với từng mốc/nội hàm của tiêu chí. Ở tiêu chí này, câu hỏi là:

- CSGD có tuyên bố về tầm nhìn, sứ mạng hay không? Tầm nhìn, sứ mạng được ghi ở đâu (Quyết định số/các quyết định số.....)?
- Có những bên liên quan nào tham gia vào xây dựng/đóng góp ý kiến cho tầm nhìn, sứ mệnh của cơ sở? Thời gian đóng góp, hình thức đóng góp, số ý kiến đóng góp, ý kiến cụ thể như thế nào? Kiểm tra từng bên liên quan có ghi trong yêu cầu của tiêu chí.
- Nội dung tuyên bố về tầm nhìn, sứ mệnh có phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của CSGD ĐH hay không? Căn cứ vào chức năng nhiệm vụ của CSGD ĐH ghi trong Luật giáo dục, Luật giáo dục đại học, nhiệm vụ ghi trong quyết định thành lập CSGD, Quy chế tổ chức và hoạt động của CSGD để phân tích và kết luận về nội dung này.
- Nội dung tuyên bố về tầm nhìn, sứ mệnh có phù hợp với nguồn lực và định hướng phát triển của CSGD hay không? Dẫn giải nguồn lực về con người, tài chính, CSVN, về hợp tác quốc tế làm cơ sở cho kết luận. Ví dụ, cơ cấu cán bộ CSGD, tỷ lệ tiến sỹ, chỉ cho NCKH, chỉ cho phát triển CTĐT, bồi dưỡng GV....
- Tầm nhìn và sứ mạng có phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của địa phương/ngành/cả nước? Căn cứ vào đâu, so sánh với điều gì, văn bản nào để có kết luận.

Các cơ sở để trả lời cho các câu hỏi được đưa vào hệ thống minh chứng. Khi đó sẽ có sự tương ứng giữa nội dung và các minh chứng, **không** dẫn đến minh chứng nhiều, không dùng tới, không cần thiết đối với tiêu chí.

5.1.1 Phân tích báo cáo tự đánh giá Tiêu chí 1.1

Phụ lục 1, Báo cáo TĐG của CSGD A đã viết báo cáo Tiêu chí 1.1. Theo báo cáo, CSGD trường đã mô tả được tầm nhìn, sứ mạng của mình. (2) Đã mô tả việc lấy ý kiến: cán bộ, GV, người học, nhà tuyển dụng về tầm nhìn, sứ mạng. (3) Chưa mô tả được tầm nhìn, sứ mạng có phù hợp với chức năng nhiệm vụ, định hướng phát triển không. (4) Đã mô tả nguồn lực con người, nguồn lực đất đai đảm bảo cho Tầm nhìn, Sứ mạng của mình. (5) Đã mô tả tầm nhìn, sứ mạng của Nhà trường phù hợp với chiến lược phát triển của địa phương/ngành/cả nước.

Danh mục minh chứng cho Tiêu chí 1.1 phù hợp với nội dung mô tả.

Tồn tại của mô tả: Chưa rõ vì sao sứ mạng qua thời gian không dài (5 năm) đã thay đổi từ "khoa học - công nghệ - kinh tế" thành "kinh tế - kỹ thuật – công nghệ, khoa học xã hội – nhân văn và ngoại ngữ". Vì sao chuyển tầm nhìn từ trường đại học nghiên cứu sang trường ứng dụng "với trục cốt lõi là bảo vệ và chăm sóc sức khỏe cộng đồng"? Mô tả cơ cấu cán bộ như vậy có đáp ứng mục tiêu phát triển trường?

5.1.2. Phân tích báo cáo ngoài Tiêu chí 1.1, CSGD A

Phụ lục 2, Tiêu chí 1.1 của CSGD A, kiểm định viên đã:

- Mô tả ngắn gọn, đánh giá mức độ đáp ứng của từng mốc chuẩn.
- Chỉ ra tồn tại của tiêu chí. Trong trường hợp này đã chỉ ra 4 tồn tại: nhiệm vụ cụ thể chưa được nêu trong chiến lược; nguồn lực thực hiện nhiệm vụ; giải pháp thực hiện và mốc thời gian.
- Đề xuất các kiến nghị: nghiên cứu sâu sắc thực trạng của CSGD, môi trường vĩ mô, nguồn lực của CSGD, đề xuất hoàn thiện tầm nhìn, sứ mạng.
- Đánh giá mức độ đạt được Tiêu chí là phù hợp.

5.2. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN lĩnh vực đảm bảo chất lượng về hệ thống

Tiêu chí 10.2. Việc tự đánh giá và đánh giá ngoài được thực hiện định kỳ bởi các cán bộ và/hoặc các chuyên gia độc lập đã được đào tạo

Yêu cầu của Tiêu chí 10: (1) CSGD thực hiện tự đánh giá theo quy định; có kế hoạch đánh giá ngoài hoặc được đánh giá ngoài ít nhất 1 lần trong chu kỳ đánh giá. (2) CSGD có ít nhất 3 cán bộ có chứng chỉ/chứng nhận đào tạo kiểm định viên KĐCLGD, có ít nhất 1 cán bộ có thể kiểm định viên KĐCLGD. Tất cả các cán bộ tham gia trong hội đồng tự đánh giá CSGD/CTĐT đã từng được tham dự các khóa tập huấn về ĐBCL, KĐCLGD.

Các câu hỏi tương ứng với từng mốc/nội hàm của tiêu chí mà báo cáo TĐG phải trả **lời**, báo cáo ĐGN phải kết luận. Ở tiêu chí này: (1) CSGD có thực hiện tự đánh giá? (2) CSGD có kế hoạch ĐGN hoặc đã được ĐGN?; (3) Có bao nhiêu cán bộ của CSGD có chứng chỉ KĐCLGD? (4) Có bao nhiêu cán bộ của CSGD có thể kiểm định viên KĐCLGD? (5) Tất cả các thành viên của Hội đồng tự đánh giá đã tham gia tập huấn về KĐCLGD?

5.2.1. Phân tích báo cáo tự đánh giá Tiêu chí 10.2

Theo Phụ lục 3, Tiêu chí 10.2 trong báo cáo TĐG của CSGD B, có chu kỳ đánh giá 2014-2019, có thể nhận thấy:

- CSGD đã thực hiện đánh giá ngoài được 5 CTĐT và được công nhận theo tiêu chuẩn ACBSP vào năm 2015. CSGD tiếp tục đánh giá ACBSP lần hai. Ở lần 2 đã nộp báo cáo tự đánh giá lần thứ 1; báo cáo tự đánh giá lần thứ 2 đang hoàn thiện.
- Đã đánh giá ngoài và được công nhận đạt chất lượng theo tiêu chuẩn của AUN đối với 2 CTĐT, tự đánh giá 2 CTĐT khác.

- TĐG CSGD vào năm 2018 theo Bộ tiêu chuẩn ban hành tại Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT.
- Có 2 CB có chứng chỉ KĐCLGD.
- Tất cả các thành viên Hội đồng tự đánh giá đều được đào tạo về công tác ĐBCLGD. Trong giai đoạn 2014-2019 đã có tổng số 255 lượt cán bộ, GV, NV tham gia tập huấn về ĐBCLGD trong nước và có 6 lượt CB đi tập huấn ở Thái Lan và Philippines

Tự đánh giá đạt 4/7

Báo cáo viết rõ ràng, ngắn gọn, minh chứng đủ để đánh giá.

5.2.2. Phân tích báo cáo ĐGN Tiêu chí 10.2

- Điểm mạnh: Báo cáo viết tốt, CSGD đã thực hiện đánh giá ngoài CTĐT và chuẩn bị đánh giá CSGD. Các thành tựu về công tác tự đánh giá, đánh giá ngoài rất tốt. Bám sát mốc chuẩn; tương thích nội hàm và minh chứng.
- Tồn tại: đánh giá đúng tồn tại của CSGD chưa có đủ số cán bộ có chứng chỉ KĐCLGD và thẻ KĐCLGD theo quy định hiện hành.
- Kiến nghị xác đáng.
- Đánh giá mức độ đạt được của chỉ là phù hợp.

5.3. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN lĩnh vực đảm bảo chất lượng về chức năng

Tiêu chí 14.1. Xây dựng hệ thống để thiết kế, phát triển, giám sát, rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành các chương trình dạy học cho tất cả các CTĐT và các môn học/học phần có sự đóng góp và phản hồi của các bên liên quan.

Yêu cầu của Tiêu chí 14.1: (1) Có quy định, hướng dẫn, phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng, giám sát, rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành chương trình dạy học. (2) Có quy định, hướng dẫn, phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng, giám sát, rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành đề cương môn học/học phần. (3) Có kế hoạch và phương pháp lấy ý kiến đóng góp, phản hồi của các bên liên quan khi xây dựng, phát triển, rà soát, thẩm định chương trình dạy học, đề cương môn học/học phần.

Tiêu chí này rất phức tạp, có nhiều nội hàm. Yêu cầu (1) đòi hỏi có quy định, hướng dẫn, phân công. Đây là 3 nội dung khác nhau, có khi thể hiện ở ba văn bản khác nhau. 3 nội dung này lại kết hợp với "xây dựng", "giám sát", "thẩm định", "phê duyệt" hoặc 3 nội dung trên kết hợp với "rà soát", "giám sát", "thẩm định". "phê duyệt" tạo ra nhiều tổ hợp khác nhau, tùy thuộc CSGD biên soạn văn bản, chức năng nhiệm vụ của các đơn vị thuộc CSGD.

Cán bộ viết báo cáo phải trả lời được các câu hỏi: Có quy định khi xây dựng CTĐT không? Có hướng dẫn không? Phân công cho đơn vị nào? Giám sát thế nào? Hội đồng thẩm định như thế nào? Ai phê duyệt? Nếu Ban giám hiệu trưởng/Giám đốc không phê duyệt có phân quyền cho ai không? Câu hỏi 2 tương tự như vậy. Câu hỏi 3 có nhiều nội dung: có kế hoạch? Lý kiến của những bên liên quan cụ thể nào? Công cụ lấy ý kiến là gì? Nội dung lấy ý kiến có liên quan đến quy định...về CTĐT, học phần hay không?

5.3.1. Phân tích báo cáo TĐG Tiêu chí 14.1 CSGD C

- Báo cáo tự đánh giá mô tả được thực hiện yêu cầu của các mốc chuẩn. Về cơ bản các yêu cầu được mô tả.
- Chưa mô tả kỹ lấy ý kiến các bên liên quan như thế nào: đối tượng, thời gian, lấy ý kiến về nội dung gì... Những nội dung cơ bản nên có.

5.3.2. Phân tích báo cáo ĐGN Tiêu chí 14.1 CSGD C

Kiểm định viên khi phân tích báo cáo và đối chiếu minh chứng đã phát hiện:

- Tất cả các mốc chuẩn liên quan đến tiêu chí đều được mô tả. Không bỏ sót nội hàm nào.

- Quy trình về xây dựng, rà soát chưa tốt. CSGD mỗi khi xây dựng, rà soát lại có công văn hướng dẫn thực hiện. Một quy trình chuẩn cho đến 12/2018 mới ban hành quy trình. Trong khi đó Bộ GD&ĐT đã hai lần đổi mới quy trình (2011, 2015).

- Khi biên soạn quy trình mới một số không cập nhật hết các văn bản quản lý cấp trên đến thời điểm đó.

- Khi mở ngành, có một ngành không lấy ý kiến của bên liên quan

Đánh giá tiêu chí này đạt mức 3 là hợp lý.

5.4. Phân tích báo cáo TĐG và ĐGN kết quả hoạt động

Tiêu chí 22.1. Tỷ lệ người học đạt yêu cầu và tỷ lệ thôi học của tất cả các chương trình đào tạo, các môn học/ học phần được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.

Yêu cầu của tiêu chí 22.1: (1) Có kế hoạch đào tạo trong đó xác định, phân tích dự đoán được tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn (không tính thời gian được kéo dài), tỷ lệ thôi học của tất cả các CTĐT. (2) Có hệ thống theo dõi, giám sát, đánh giá tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của tất cả các CTĐT; tỷ lệ học lại, thi lại các môn học/học phần để có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp. (3) Có thực hiện đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình (đối sánh tỷ lệ khóa trước, khóa sau của cùng CTĐT; giữa các CTĐT của CSGD; với các CTĐT tương ứng trong nước); dự đoán được thời gian tốt nghiệp trung bình của NH tất cả các CTĐT.. (4). Có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp để tăng tỷ lệ tốt nghiệp và giảm tỷ lệ thôi học cho tất cả các CTĐT; giảm tỷ lệ học lại, thi lại môn học/học phần.

Các câu hỏi tương ứng với từng mốc/nội hàm của tiêu chí. Ở tiêu chí này, câu hỏi là:

- Kế hoạch đào tạo xác định thời gian đào tạo từng ngành học là bao nhiêu? Trong bộ chỉ số/ trong đề án tuyển sinh dự tính tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn là bao nhiêu?
- Hệ thống giám sát tỷ lệ học lại, thi lại, tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp bao gồm những phòng/Trung tâm/khoa nào? đơn vị nào là chủ trì, đơn vị nào là phối hợp. Phần mềm trợ giúp là gì?
- Có đối sánh tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp giữa các năm của cùng ngành không? Có đối sánh các tỷ lệ này giữa các ngành của CSGD?
- Có đối sánh tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp các CTĐT của cơ sở với các CTĐT tương ứng của CSGD khác không?
- Có đối sánh thời gian tốt nghiệp giữa các ngành cùng khối ngành, cùng thời gian tạo của CSGD và các ngành tương tự của CSGD khác? tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp các CTĐT của cơ sở với các CTĐT tương ứng của CSGD khác không.
- Có tìm hiểu nguyên nhân, tìm giải pháp để giảm tỷ lệ thôi học, tăng tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn, rút ngắn thời gian tốt nghiệp, tăng tỷ lệ SV tốt nghiệp có việc làm?
- Có tiêu chí lựa chọn CSGD/các CSGD đối tác để đối sánh có tiêu chí lựa chọn không? Dữ liệu tương ứng của cơ sở này có được CSGD theo dõi và cập nhật? Câu hỏi này được đặt ra để tìm hiểu xem đối tác được chọn để đối sánh có phù hợp không? đối sánh có dùng để học hỏi, nâng cao vị thế hay không?

5.4.1. Phân tích Báo cáo TĐG Tiêu chí 22.1

- Tiêu chí này của Báo cáo TĐG viết tốt, thể hiện việc giám sát của CSGD là tốt, cán bộ viết báo cáo hiểu sâu về yêu cầu của tiêu chí.
- Các câu hỏi/nội hàm của tiêu chí được trả lời/được mô tả đầy đủ.
- Có khác biệt: khi đối sánh với CSGD khác, CSGD này đã đối sánh theo nhóm ngành. Điều này có thể chấp nhận được lý do có quá nhiều ngành, các CSGD đào tạo số ngành không

giống nhau Bộ GD&ĐT cũng xác định chỉ tiêu tuyển sinh theo nhóm ngành. Đối sánh như vậy là một thực tế.

5.4.2. Phân tích Báo cáo TĐG Tiêu chí 22.1 CSGD D

- Đánh giá được đầy đủ theo mốc chuẩn;
- Nhận định đúng tồn tại về đầu ra về tỷ lệ tốt nghiệp, thôi học.
- Đề nghị được nội dung cải thiện.

VI. BÀI HỌC RÚT RA TỪ VIỆC ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

Cho đến nay Việt Nam đã có hai bộ tiêu chuẩn đánh giá CSGD (). Tính toàn bộ quá trình đánh giá CSGD, tính đến ngày 31/10/2022, trên toàn hệ thống có 175 CSGD đại học, 11 trường cao đẳng được các Trung tâm kiểm định trong nước đánh giá và cấp giấy chứng nhận đủ tiêu chuẩn chất lượng. Ngoài ra còn có 7 CSGD được các tổ chức kiểm định nước ngoài đánh giá và công nhận đủ tiêu chuẩn chất lượng. Trong số các CSGD đã nhận giấy chứng nhận có một số đã hết hạn giấy chứng nhận theo quy định. Một số CSGD đã và đang chuẩn bị cho đánh giá ngoài, kiểm định lần 2. Qua quá trình đó xuất hiện một số vấn đề cần cải tiến.

6.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

- Sau đánh giá ngoài và sau khi Hội đồng KĐCLGD thẩm định, ban hành nghị quyết công nhận CSGD đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục, kèm theo còn có khuyến nghị cần cải tiến, thời hạn nộp báo cáo giữa kỳ. Việc cải tiến, khắc phục các tồn tại giữa kỳ hiện chưa được giám sát, đánh giá. Sự phối hợp giữa cơ quan quản lý và các trung tâm kiểm định giám sát như thế nào chưa có quy định, chưa giám sát được các CSGD đã cải tiến như thế nào. Việc làm báo cáo giữa kỳ như vậy, trong nhiều trường hợp mang tính hình thức. Báo cáo thực hiện cải tiến chất lượng giữa kỳ cần được đưa vào báo cáo ngoài lần 2 như một phần phụ lục. Những tồn tại đã được khuyến nghị, nhưng không được cải tiến cần phải coi là tồn tại lớn, khi đánh giá tiêu chí có liên quan.
- Trong quy trình đánh giá ngoài, có khâu thẩm định các báo cáo TĐG. Tuy nhiên sau thẩm định, các báo cáo TĐG cần phải chỉnh sửa. Không có quy định sau chỉnh sửa phải giám sát xem CSGD có chỉnh sửa hay không? Có tình trạng chất lượng báo cáo tự đánh giá yếu, ảnh hưởng đến công tác đánh giá. Ngoài ra nên có quy định thời gian sau chỉnh sửa bao lâu mới được tổ chức đánh giá, trách nhiệm của đơn vị/cá nhân thẩm định như thế nào? Đề nghị Cục Quản lý chất lượng nghiên cứu thêm.
- Trong quy định về xây dựng, đổi mới CTĐT (Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22 tháng 6 năm 2021 ...) đề cập đến CĐR rất mờ nhạt, trong khi đó CĐR là một nội dung, một bộ phận cấu thành của CTĐT. Vụ Giáo dục đại học và Cục Quản lý chất lượng cần phối hợp làm việc để văn bản về xây dựng, đổi mới CTĐT phải chuẩn, có tính hướng dẫn cho CSGD thực hiện.

6.2. Đối với các CSGD

- Đào tạo đội ngũ cán bộ ĐBCLGD của CSGD từ cấp Bộ môn, khoa, các phòng ban, trung tâm và cấp CSGD. Đảm bảo rằng, đội ngũ này hiểu được nội dung cơ bản của Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng CSGD.
- Tập huấn viết báo cáo ĐGN, đảm bảo mỗi tiêu chí mô tả được đầy đủ các mốc chuẩn và thu thập đủ minh chứng cần thiết, không đưa vào minh chứng không liên quan.
- Tạo lập cơ sở dữ liệu, số hóa minh chứng góp phần hình thành văn hóa chất lượng, sử dụng lâu dài minh chứng, phục vụ đánh giá trong và ngoài nước.
- Nhanh chóng xây dựng được hệ thống ĐBCL bên trong, cùng các văn bản quản lý, hoạt động có liên quan.

VII. BỘ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU SÂU VÀ THẢO LUẬN

1. Các bên liên quan được tham gia vào việc xây dựng tầm nhìn, sứ mạng của CSGD như thế nào?
2. Cơ sở giáo dục đã thực hiện những cải tiến gì để cải thiện hệ thống quản trị và giảm thiểu rủi ro.
3. Cơ cấu lãnh đạo và quản lý được đánh giá như thế nào?
4. Những công cụ nào được sử dụng trong việc quản lý chiến lược
5. Các chính sách đào tạo được xây dựng và rà soát, đánh giá như thế nào?
6. Năng lực và trình độ của đội ngũ nhân viên như thế nào
7. Các nguồn tài trợ cho đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng được khai thác như thế nào?
8. Những dịch vụ trong thư viện được cung cấp để hỗ trợ cho đào tạo và nghiên cứu khoa học?
9. Các đối tác và mạng lưới được lựa chọn như thế nào?
10. Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của CSGD được tổ chức như thế nào?
11. Vai trò của các bên liên quan trong quá trình xây dựng và rà soát chương trình đào tạo như thế nào?
12. Chính sách tuyển sinh của Nhà trường như thế nào?
13. Phương pháp dạy và học phù hợp với chuẩn đầu ra như thế nào?
14. Các công nghệ được sử dụng trong giảng dạy và học tập như thế nào?
15. Các phương pháp đánh giá được sử dụng là gì?
16. Giảng viên đóng vai trò như thế nào trong việc cung cấp tư vấn học tập và hỗ trợ cho sinh viên?
17. Các chính sách bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của CSGD là gì?
18. CSGD đã lựa chọn các đối tác như thế nào?
19. Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đã mang lại lợi ích cho CSGD?
20. Số lượng và chất lượng của hoạt động NCKH như thế nào?
21. Các tác động và lợi ích mang lại từ hoạt động kết nối phục vụ cộng đồng là gì?

PHỤ LỤC

1. Phụ lục 1: Báo cáo tự đánh giá Tiêu chí 1.1, CSGD A

Tiêu chí 1.1. Lãnh đạo cơ sở giáo dục đảm bảo tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan

1. Mô tả

Ngay sau khi được thành lập (ngày 14/11/2007), tại Quyết định số 1253 ngày 07/12/2007 của Chủ tịch Hội đồng quản trị, Trường Đại học ... đã công bố tầm nhìn sứ mạng của nhà trường.

Tầm nhìn: Trường Đại học ... phấn đấu để được xã hội công nhận là một trường đại học nghiên cứu có chất lượng và đổi mới để đi lên trong phát triển, sao cho từ năm 2017 trở đi sẽ trở thành một trường đại học có đẳng cấp trong hệ thống giáo dục đại học ở Việt Nam [H1.01.01.01].

Sứ mạng: Trường Đại học ... cam kết xây dựng trường một trường đại học khoa học – công nghệ - kinh tế đa ngành có chất lượng cao. Trường sẽ cung cấp nguồn nhân lực tri thức thế hệ mới cho đất nước, có kiến thức chuyên sâu và tay nghề thành thạo để phục vụ tổ quốc Việt Nam [H1.01.01.01].

Sau 5 năm xây dựng và phát triển, năm 2012 tầm nhìn của Nhà trường đã được điều chỉnh, rà soát và bổ sung với những điểm mới: “Đến năm 2020, Trường Đại học ... đứng trong nhóm 20 các trường đại học Việt Nam được xã hội thừa nhận về đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, và trường đại học đa ngành, đa cấp độ đóng góp quan trọng vào sự phát triển bền vững của đất nước”. Theo đó sứ mạng của Nhà trường cũng được xác định: “Đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao trong các lĩnh vực kinh tế - kỹ thuật – công nghệ, khoa học xã hội – nhân văn và ngoại ngữ phục vụ cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong bối cảnh hội nhập quốc tế” [H1.01.01.02].

Năm 2017, tầm nhìn sứ mạng của Nhà trường một lần nữa được rà soát, điều chỉnh và được tuyên bố trong Chiến lược phát triển đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2030 [H1.01.01.03].

Tầm nhìn: Trường Đại học ... là trường đại học cung cấp dịch vụ đào tạo đa ngành nghề với trục đào tạo cốt lõi là bảo vệ và chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Nhà trường phát triển theo định hướng ứng dụng, đến năm 2025 trường Đại học ... trở thành địa chỉ được xã hội tin nhiệm về đào tạo chất lượng cao, gắn liền với thực tiễn cuộc sống và có những thành tựu quan trọng trong nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ thuộc lĩnh vực bảo vệ chăm sóc sức khỏe cộng đồng [H1.01.01.03].

Sứ mạng: Trường Đại học ... cung cấp kiến thức để mọi người phát triển toàn diện thích ứng với nhu cầu xã hội. Lãnh đạo, cán bộ, giảng viên, người học, sinh viên, cựu người học tận tụy cống hiến vào công cuộc xây dựng và phát triển đất nước giàu mạnh [H1.01.01.03].

Sau khi được ban soạn thảo đề xuất các điều chỉnh về tầm nhìn, sứ mạng; Nhà trường đã tổ chức lấy ý kiến của các bên liên quan theo quy trình 4 bước: lên kế hoạch lấy ý kiến (1), triển khai thực hiện kế hoạch lấy ý kiến (2), kiểm soát việc thực hiện lấy ý kiến (3), tổng hợp ý kiến và kết luận (4). Các bên liên quan đã đóng góp ý kiến cho Nhà trường trong việc xây dựng tầm nhìn, sứ mạng bao gồm: các cán bộ quản lý, giảng viên, người học, nhà sử dụng lao động, các tổ chức xã hội nghề nghiệp. Trên cơ sở ý kiến đóng góp của các bên liên quan Nhà trường đã tổng hợp, phân tích, tiếp thu có chọn lọc trong việc ban hành tầm nhìn, sứ mạng [H1.01.01.04], [H1.01.01.05]. Tuy nhiên, số lượng nhà sử dụng lao động đóng góp ý kiến hầu như còn ít.

Tầm nhìn, sứ mạng của nhà trường đã bám sát chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực về cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, tài chính. Cụ thể về cơ sở vật chất: trụ sở chính tại số 1 Phố Xóm, Phú Lãm, Hà Đông, Hà Nội với diện tích đất 89.000m², diện tích sàn xây dựng 12.770m² trong đó phòng học, giảng đường, hội trường, phòng đa năng, phòng làm việc 3.230m², phòng thí nghiệm, thực hành 9.023m², thư viện 400m² [H1.01.01.06]. Cơ sở 1 tại 56 Vũ Trọng Phụng, Thanh Xuân, Hà Nội diện tích đất là 643,5m², diện tích sàn xây dựng 3.861m² trong đó phòng học, giảng đường, hội trường, phòng đa năng, phòng làm việc 2.440m², phòng thực hành 116m², [H1.01.01.06]. Về đội ngũ giảng viên 293 giảng viên, trong đó 03 Giáo sư, 27 Phó Giáo sư, 69 Tiến sĩ, 150 Thạc sĩ [H1.01.01.07].

Mặt khác, tầm nhìn sứ mạng của Nhà trường cũng đã bám sát chủ trương của Đảng, Nhà nước về định hướng chiến lược phát triển giáo dục - đào tạo: “Tạo chuyển biến căn bản, mạnh mẽ về chất lượng, hiệu quả giáo dục, đào tạo; đáp ứng ngày càng tốt hơn công cuộc xây dựng, bảo vệ Tổ quốc và nhu cầu học tập của nhân dân” [H1.01.01.08], bám sát chiến lược phát triển kinh tế xã hội của đất nước: “Đổi mới cơ bản và toàn diện nền giáo dục Việt Nam theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Thực hiện đồng bộ các giải pháp để nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo” [H1.01.01.09], phù hợp với chiến lược giáo dục của Chính phủ: “Nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu nhân lực cho phát triển kinh tế - xã hội” [H1.01.01.10] và chiến lược phát triển của thủ đô Hà Nội: “Đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, phát triển khoa học và công nghệ, văn hóa – xã hội; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa thủ đô” trong đó “nâng cao chất lượng nguồn nhân lực” là khâu đột phá [H1.01.01.11].

Nhằm thực hiện tầm nhìn và sứ mạng đã đặt ra, hàng năm nhà trường đã xây dựng kế hoạch và hướng dẫn các đơn vị khoa phòng, ban, trung tâm, viện trong trường xây dựng và triển khai các hoạt động theo tầm nhìn, sứ mạng đã được ban hành [H1.01.01.12].

Hàng tháng, vào ngày mùng 5 tiến hành họp giao ban giữa lãnh đạo trường với lãnh đạo các đơn vị (cán bộ chủ chốt) sơ kết các công việc hoàn thành trong tháng, chỉ ra các tồn tại, hạn chế, đưa ra kế hoạch cụ thể của trường và từng đơn vị trong tháng sau [H1.01.01.13]

Mã minh chứng	Tên minh chứng	Số, ngày/tháng ban hành	Nơi ban hành
<i>Tiêu chí 1.1. Lãnh đạo CSGD đảm bảo tầm nhìn và sứ mạng của CSGD đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.</i>			
H1.01.01.01	Quyết định ban hành tầm nhìn, sứ mạng	Số 10/QĐ-..., ngày 21/03/2008	
H1.01.01.02	Quyết định ban hành tầm nhìn, sứ mạng	Số 799/QĐ-... ngày 31/12/2012	
H1.01.01.03	Chiến lược phát triển trường Đại học ... đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2030	Số 1646/QĐ-... ngày 10/8/2017	

H1.01.01.04	Bảng tổng hợp đóng góp ý kiến của các bên liên quan năm 2012	Ngày 30/06/2012	
H1.01.01.05	Bảng tổng hợp đóng góp ý kiến của các bên liên quan năm 2017	Ngày 15/7/2017	
H1.01.01.06	Báo cáo về cơ sở vật chất	Báo cáo số 18/BC-... ngày 27/12/2018	
H1.01.01.07	Báo cáo về đội ngũ cán bộ	Báo cáo số 18/BC-... ngày 27/12/2018	
H1.01.01.08	Nghị quyết Hội nghị Trung ương 8 (Khóa XI) số 29 - NQ/TW ngày 04/11/2013 về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo	Số 29 – NQ/TW, ngày 04/11/2013	
H1.01.01.09	Quyết định số 432/QĐ – TTg ngày 12/04/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển bền vững Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020	Số 432/ QĐ – TTg, ngày 12/04/2012	
H1.01.01.10	Quyết định số 711/QĐ – TTg ngày 13/06/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển giáo dục 2011 – 2020	Số 711/ QĐ – TTg, ngày 13/06/2012	
H1.01.01.11	Nghị quyết số 05/NQ – HĐND ngày 03/08/2016 của Hội đồng nhân dân Thành phố Hà Nội khóa XV kỳ họp thứ 2 về kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2016 – 2020 của thành phố Hà Nội	Số 05/NQ – HĐND, ngày 03/08/2016	
H1.01.01.12	Kế hoạch năm học hàng năm	Tháng 9 hàng năm	
	(1) Kế hoạch nhiệm vụ năm học 2014 - 2015	Ngày 04/08/2014	
	(2) Kế hoạch nhiệm vụ năm học năm 2015 – 2016	Ngày 05/08/2015	

	(3) Kế hoạch nhiệm vụ năm học 2016 – 2017	Ngày 03/08/2016	
	(4) Kế hoạch nhiệm vụ năm học 2017 -2018	Ngày 12/10/2017	
H1.01.01.13	Biên bản giao ban hàng tháng	Thứ 5 tuần đầu hàng tháng	

2. Phụ lục 2: Báo cáo đánh giá ngoài Tiêu chí 1.1 CSGD A

Tiêu chí 1.1: Lãnh đạo cơ sở giáo dục đảm bảo tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục đáp ứng được nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.

1. Mức độ đáp ứng của CSGD theo các yêu cầu và mốc chuẩn tham chiếu của Tiêu chí 1.1

Trường Đại học ... được thành lập theo Quyết định số 1535/QĐ-TTg ngày 14/11/2007 của Thủ tướng Chính phủ. Năm 2012, Nhà trường đã ban hành Sứ mạng, Tầm nhìn (QĐ số 799/QĐ-... ngày 31/12/2012) trên cơ sở rà soát Sứ mạng, Tầm nhìn đã ban hành năm 2008 và tổng hợp đóng góp ý kiến của các bên liên quan năm 2012.

Năm 2017, Nhà trường đã rà soát và lấy ý kiến các bên liên quan về Sứ mạng và Tầm nhìn. Tầm nhìn, Sứ mạng của Nhà trường một lần nữa được điều chỉnh và được tuyên bố trong Chiến lược phát triển đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2030 (QĐ số 1646/QĐ-... ngày 10/8/2017). Theo đó, Tầm nhìn được công bố là: “Trường Đại học ... là trường đại học cung cấp dịch vụ đào tạo đa ngành nghề với trục đào tạo cốt lõi là bảo vệ và chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Nhà trường phát triển theo định hướng ứng dụng, đến năm 2025 Trường Đại học ... trở thành địa chỉ được xã hội tin nhiệm về đào tạo chất lượng cao, gắn liền với thực tiễn cuộc sống và có những thành tựu quan trọng trong nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ thuộc lĩnh vực bảo vệ chăm sóc sức khỏe cộng đồng” và Sứ mạng được công bố là: “Trường Đại học ... cung cấp kiến thức để mọi người phát triển toàn diện thích ứng với nhu cầu xã hội. Lãnh đạo, cán bộ, giảng viên, người học, sinh viên, cựu người học tận tụy cống hiến vào công cuộc xây dựng và phát triển đất nước giàu mạnh”.

Nhà trường đã tổ chức lấy ý kiến của các thành viên Hội đồng quản trị (HĐQT), các cán bộ quản lý và Hội đồng Khoa học và Đào tạo (KH&ĐT) về Tầm nhìn, Sứ mạng khi xây dựng Chiến lược phát triển đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2030 (thể hiện qua các Biên bản họp HĐQT, họp Hội đồng KH&ĐT về góp ý dự thảo chiến lược, họp lấy ý kiến góp ý của các đơn vị, các CBGV về dự thảo chiến lược và bảng tổng hợp đóng góp ý kiến của các bên liên quan).

Nội dung Tầm nhìn, Sứ mạng của Nhà trường phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được thể hiện trong Quy chế Tổ chức và Hoạt động của Trường (Quyết định số 54/QĐ-... ngày 25/12/2008 và Quyết định số 2217/QĐ-... ngày 25/12/2018); phù hợp với nguồn lực về cơ sở vật chất (CSVC), đội ngũ giảng viên, tài chính của Nhà trường. Hàng năm Nhà trường đã xây dựng kế hoạch và hướng dẫn các đơn vị, khoa, phòng, ban, trung tâm, viện trong Trường xây dựng và triển khai các hoạt động theo Tầm nhìn, Sứ mạng đã được ban hành.

Về cơ bản Nhà trường có đủ nguồn lực để thực hiện Sứ mạng. Tính đến cuối năm 2018, Nhà trường có 596 CBGV và NV, trong đó có 306 GV với tỷ lệ GV từ trình độ TS trở lên chiếm 33,33% tổng số GV; GV có trình độ ThS trở lên chiếm 84,96% tổng số GV; 13 ngành đào tạo đại học, 3 ngành đào tạo thạc sĩ. Nhà trường có 2 cơ sở đào tạo được xây dựng tại Thành phố

Hà Nội. Nhà trường có đủ nguồn lực tài chính để hỗ trợ các hoạt động đào tạo, NCKH, hợp tác quốc tế, đảm bảo chất lượng, phục vụ cộng đồng và đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan.

Sứ mạng và Tầm nhìn phù hợp với Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội Thành phố Hà Nội đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2050 (QĐ số 222/QĐ-TTg ngày 22/12/2012) ; phù hợp với chiến lược phát triển Giáo dục 2011-2020 (QĐ số 711/QĐ-TTg ngày 13/6/2012).

Các kế hoạch triển khai chiến lược của Trường chưa biểu đạt rõ nhiệm vụ cụ thể kèm theo sự đầu tư nguồn lực và các giải pháp khả thi với các mốc thời gian nhất định để đạt được những thành tựu trong NCKH, chuyển giao công nghệ thuộc lĩnh vực bảo vệ chăm sóc sức khỏe cộng đồng phù hợp với tuyến bố trong Tầm nhìn của Trường “...đến năm 2025 Trường Đại học ... có những thành tựu quan trọng trong nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ thuộc lĩnh vực bảo vệ chăm sóc sức khỏe cộng đồng”.

2. Đề xuất hướng khắc phục Tiêu chí 1.1:

Khi định kỳ rà soát Chiến lược phát triển, Nhà trường cần phân tích sâu về hiện trạng Nhà trường gắn liền với bối cảnh và thực trạng phát triển giáo dục của Việt Nam và những thách thức về khách quan để có cơ sở khoa học điều chỉnh, bổ sung hoặc hoàn thiện hơn về Tầm nhìn của Nhà trường phù hợp với các nguồn lực và định hướng mục tiêu chiến lược phát triển của Nhà trường nhằm đảm bảo tính khả thi của việc triển khai các kế hoạch chiến lược hướng tới đạt được Tầm nhìn của Nhà trường.

3. Phụ lục 3: Báo cáo tự đánh giá: Tiêu chí 10.2, CSGD B

TC 10.2. Việc tự đánh giá và đánh giá ngoài được thực hiện định kỳ bởi các cán bộ và/hoặc các chuyên gia độc lập đã được đào tạo.

1. Mô tả

Trong giai đoạn 5 năm của chu kỳ kiểm định (từ năm 2013 đến nay), Trường đã thực hiện công tác TĐG cấp CTĐT/ CSGD như sau:

Về kiểm định cấp CTĐT theo tiêu chuẩn ACBSP: Trường thực hiện kiểm định 5 chương trình và đã được công nhận năm 2015 [10.02.01]. Quá trình thực hiện công tác TĐG để kiểm định ACBSP diễn ra như sau [10.02.02]: Năm 2010, Khoa Kinh tế và Quản trị đã đăng ký kiểm định 5 chương trình với ACBSP. Từ năm 2010 đến năm 2012, các nhân sự của Khoa bắt đầu nghiên cứu Bộ tiêu chuẩn cũng như các kiến thức và công việc liên quan đến dự án. Năm 2013, Khoa tập trung cao độ vào dự án, trong đó có nhiều quy trình mới, tài liệu và biểu mẫu được tạo mới hoặc điều chỉnh và áp dụng vào các hoạt động của Trường và của Khoa. Ngày 15/8/2015, Khoa Kinh tế và Quản trị nộp báo cáo TĐG cho tổ chức kiểm định ACBSP [10.02.03] và đánh giá chính thức từ ngày 05 - 07/10/2015. Ngày 19/11/2015, ACBSP đã công nhận đạt chuẩn 5 CTĐT của Khoa Kinh tế và Quản trị, bao gồm Marketing, Quản trị kinh doanh, Quản trị nhân lực, Kế toán và Tài chính - Ngân hàng [10.02.01]. Hoạt động kiểm định của ACBSP là một quá trình liên tục, yêu cầu Khoa Kinh tế và Quản trị thực hiện và nộp báo cáo TĐG sau mỗi 2 năm. Đến năm thứ 10 sau khi được công nhận lần đầu, Khoa phải thực hiện lại báo cáo TĐG và tiếp đoàn đánh giá lần nữa để được công nhận trong 10 năm tiếp theo. Ngày 07/01/2016 ACBSP gửi thư lần thứ nhất đến Trường đề cập đến các điểm cần cải thiện và bổ sung [10.02.04]. Ngày 15/9/2017, Khoa Kinh tế và Quản trị đã nộp báo cáo lần thứ nhất cho ACBSP [10.02.05]. Báo cáo này cập nhật thông tin Trường và các điểm đã cải thiện thêm kể từ tháng 12/2015 - 7/2017. Ngày 01/02/2018 ACBSP gửi thư lần thứ hai đến Trường, trong đó tiếp tục yêu cầu bổ sung thêm một số thông tin trong các tiêu chuẩn [10.02.06].

Về đánh giá ngoài cấp CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA: Trường ... là thành viên liên kết của AUN-QA từ tháng 7/2016 [10.02.07]. Tháng 10/2017, Trường đăng ký với AUN-QA để

ĐGN 4 CTĐT vào tháng 4/2019 và được chấp thuận. Sau đó, do tình hình thực tế thay đổi nên Trường chỉ thực hiện đánh giá ngoài 2 CTĐT là Ngôn ngữ Anh và Quản trị khách sạn [10.02.08]. Trường đã lên kế hoạch thực hiện TĐG từ tháng 12/2017 đối với Chương trình Ngôn ngữ Anh và Chương trình Quản trị khách sạn [10.01.03] [10.01.04], ĐGN nội bộ vào tháng 12/2018 [10.01.05] [10.02.09], nộp báo cáo TĐG đến AUN-QA vào tháng 02/2019 [10.02.10] [10.02.11] và ĐGN chính thức từ ngày 02/4/2019 - 04/4/2019 [10.02.12]. Đến tháng 8/2019, AUN-QA công nhận hai chương trình ĐGN đạt chuẩn kiểm định [10.02.13].

Kiểm định cấp CSGD: Tuy chưa được ĐGN cấp CSGD chính thức do bối cảnh Trường có nhiều thay đổi, Trường đã thực hiện TĐG và hoàn thiện báo cáo TĐG theo bộ tiêu chuẩn của Văn bản hợp nhất số 06/VBHN-BGDĐT ngày 04/3/2014 gồm 10 tiêu chuẩn, 61 tiêu chí vào năm 2016 [10.01.08] [10.01.09]. Từ năm 2018, Trường thành lập Hội đồng TĐG, Ban thư kí, các nhóm chuyên trách và xây dựng kế hoạch TĐG cấp CSGD [10.01.10] [10.01.16] [10.01.17] để thực hiện công tác TĐG theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT. Từ tháng 01/2018 đến tháng 12/2018, Trường đã ký hợp đồng mời chuyên gia tư vấn của Trung tâm khảo thí và đánh giá chất lượng đào tạo ĐH Quốc gia TP.HCM [10.02.14] để tập huấn, tư vấn viết, hoàn chỉnh báo cáo TĐG, tư vấn các bước chuẩn bị ĐGN theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT. Từ tháng 02/2019 đến tháng 5/2019, Trường đã ký hợp đồng mời chuyên gia tư vấn của Trung tâm KĐCL Giáo dục - Hiệp hội Các trường ĐH, CĐ Việt Nam để tập huấn kỹ năng TĐG, hướng dẫn cách thu thập minh chứng cho cán bộ, GVNV [10.02.15]. Tháng 4/2019, Trường hoàn thành báo cáo TĐG theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT phiên bản đầu tiên [10.02.16]. Sau đó, Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí tổ chức các phiên phản biện chéo giữa các nhóm công tác chuyên trách và các phiên phản biện trong hội đồng TĐG với các nhóm công tác chuyên trách để tiếp tục chỉnh sửa, bổ sung và hoàn thiện báo cáo TĐG [10.02.17]. Tháng 9/2019, Trường hoàn thiện báo cáo TĐG và danh mục minh chứng gửi đến Cục Quản lý chất lượng và Trung tâm KĐCL Giáo dục - Hiệp hội Các trường ĐH, CĐ Việt Nam để kiểm định ĐGN chính thức dự kiến vào tháng 10/2019 theo Công văn đăng ký kế hoạch kiểm định đã gửi cho Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Hiệp hội các Trường ĐH, CĐ Việt Nam [10.02.18].

Về công tác đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, GVNV, Trường có 2 cán bộ có chứng chỉ kiểm định viên về KĐCLGD [10.02.19]. Tất cả thành viên trong Hội đồng TĐG, nhóm công tác chuyên trách và ban thư ký đã được tập huấn về công tác ĐBCL và TĐG vào năm 2018 và năm 2019 [10.02.20]. Ngoài ra, Trường đã cử 4 cán bộ của Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí tham gia làm quan sát viên cho đợt ĐGN chính thức tại Trường ĐH Quốc tế Hồng Bàng và Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu để học hỏi, rút kinh nghiệm và nâng cao năng lực TĐG [10.02.21].

4. Phụ lục 4: Báo cáo đánh giá ngoài Tiêu chí 10.2, CSGD B

TC 10.2. Việc tự đánh giá và đánh giá ngoài được thực hiện định kỳ bởi các cán bộ và/hoặc các chuyên gia độc lập đã được đào tạo.

1. Mức độ đáp ứng của CSGD theo các yêu cầu và mốc chuẩn tham chiếu của Tiêu chí 10.2

Tại thời điểm khảo sát chính thức, Nhà trường đã hoàn thành TĐG và ĐGN 05 CTĐT theo tiêu chuẩn ACBSP (CTĐT Marketing; Quản trị nhân lực; QTKD Kế toán và Tài chính – Ngân hàng), 2 CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA (Ngôn ngữ Anh và Quản trị Khách sạn); đã hoàn thành báo cáo TĐG theo quy định tại Văn bản hợp nhất số 06/VBHN-BGDĐT ngày 3/4/2014 và đã hoàn thành báo cáo TĐG theo quy định tại Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT tháng 6/2019.

Hiện nay Nhà trường có 2 cán bộ có chứng nhận hoàn thành khóa đào tạo Kiểm định chất lượng giáo dục và TCCN (số 09/179/QĐ-KT&ĐC ngày 12/11/2018; 15/49/QĐ-KT&ĐC ngày 14/9/2017). Tất cả cán bộ tham gia Hội đồng TĐG đã tham dự một số trong các khóa tập huấn về ĐBCL theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA (số 06/QĐ-KT&ĐG ngày 16/3/2018), về Đánh giá chất lượng và TĐG cấp CSGD theo bộ tiêu chuẩn của Bộ GD&ĐT (Số 06/QĐKT&ĐG ngày 8/9/2017); tập huấn về Phát triển kỹ năng TĐG CSGD sử dụng bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng theo Thông tư 12/2017/BGDĐT (số 11/QĐ-TT ngày 21/2/2019). Trong giai đoạn 2014-2019 đã có tổng số 255 lượt cán bộ, GV, NV tham gia tập huấn về ĐBCLGD trong nước và có 6 lượt CB đi tập huấn ở Thái Lan và Philippines. Nhà trường đã cử 4 cán bộ tham gia làm quan sát viên tại Trường ĐH Quốc tế Hồng Bàng và Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu để chuẩn bị cho việc ĐGN của Nhà trường.

Nhà trường chưa có đủ số cán bộ có chứng chỉ kiểm định viên và thẻ KĐCLGD theo quy định hiện hành trong Công văn 768/QLCL-KĐCLGD của Cục Quản lý chất lượng, Bộ GD&ĐT.

Nhà trường cần cử cán bộ đi học và thi để được cấp thẻ kiểm định viên theo qui định khi Cục Quản lý Chất lượng tổ chức thi cấp thẻ KĐV.

5. Phụ lục 5: Báo cáo tự đánh giá, Tiêu chí 14.1 của CSGD C

Tiêu chí 14.1. Xây dựng hệ thống để thiết kế, phát triển, giám sát, rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành các chương trình dạy học cho tất cả các CTĐT và các môn học/học phần có sự đóng góp và phản hồi của các bên liên quan.

1. Mô tả

Hằng năm, khi có nhu cầu xây dựng, phát triển mới CTĐT, Trường giao nhiệm vụ cho các đơn vị thông qua KHCT của các khoa và các bộ phận liên quan [14.01.01]. Đồng thời, Trường cũng phân công trách nhiệm cụ thể cho các cá nhân thông qua các Quyết định thành lập ban dự án xây dựng, thiết kế chương trình dạy học [14.01.02]. Trong đó, xác định tên các thành viên của các khoa, phòng ban liên quan, giao nhiệm vụ cụ thể và thời gian thực hiện việc xây dựng chương trình dạy học mới. Từ năm 2014-2017, việc xây dựng chương trình dạy học mới được thực hiện dựa trên Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT ngày 16/4/2015 của BGD&ĐT. Từ năm 2018, Trường đã ban hành Quy trình xây dựng chương trình dạy học mới theo Quyết định số 2283/QĐ-... ký ngày 28/12/2018 [14.01.03]. Quy trình gồm 16 bước hướng dẫn cụ thể quá trình xây dựng, thẩm định, phê duyệt chương trình dạy học, xác định các bộ phận thực hiện như ban dự án, Trường khoa, các bộ phận phối hợp như Phòng Đào tạo, HĐKH&ĐT, Hội đồng thẩm định, BGH.

Từ năm 2014 đến năm 2017, Trường có hướng dẫn, phân công trách nhiệm cho các đơn vị trong quá trình giám sát, rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành chương trình dạy học qua Công văn số 53/CV-ĐT ký ngày 10/6/2014 [14.01.04]. Công văn đã hướng dẫn các công việc cần thực hiện tương ứng với các mốc thời gian cụ thể cho các đơn vị, cá nhân như Chủ nhiệm chương trình, Chủ nhiệm bộ môn, Trưởng khoa, HĐKH&ĐT, Hội đồng thẩm định, Phòng Đào tạo. Trên cơ sở Công văn số 53/CV-ĐT, năm 2018 Trường đã phát triển thành quy trình hướng dẫn rà soát, cập nhật chương trình dạy học theo Quyết định số 2301/QĐ-... ký ngày 28/12/2018 [14.01.05]. Quy trình này được chi tiết hóa bao gồm 14 bước, xác định từng nội dung công việc, phân công trách nhiệm cho bộ phận thực hiện và bộ phận phối hợp như:

- Bộ phận thực hiện: các khoa, Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí.
- Bộ phận phối hợp: Phòng Đào tạo, Thư viện, Phòng Kế toán, Phòng Công tác sinh viên và Quan hệ doanh nghiệp, HĐKH&ĐT, Hội đồng thẩm định, BGH.

Trường cũng đã ban hành Quy định Quản lý môn học theo Quyết định số 760/QĐ-BGH, ký ngày 02/7/2012 [14.01.06]. Quy định bao gồm 15 điều, trong đó hướng dẫn quy trình xây dựng, rà soát, cập nhật, thẩm định và phê duyệt ĐCMH. Quy định cũng phân công nhiệm vụ cụ thể cho các đơn vị/ cá nhân thực hiện như GV, Chủ nhiệm chương trình, Chủ nhiệm bộ môn, Trưởng khoa, Thư viện, Phòng Đào tạo. Từ năm 2014, qua Công văn số 52/CV-ĐT ký ngày 10/6/2014, Trường nhắc lại quy trình thực hiện và chuẩn hóa một số biểu mẫu đi kèm, đồng thời quy định thời gian thực hiện cụ thể cho từng bước [14.01.07].

Trong quá trình xây dựng và phát triển, rà soát chương trình dạy học, các khoa có xây dựng kế hoạch và phương pháp lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan. Kế hoạch này mô tả công việc từng bước mà ban dự án sẽ thực hiện kèm theo các mốc thời gian dự kiến hoàn thành. Phương pháp lấy ý kiến cũng được lên kế hoạch cụ thể tùy theo đặc thù và điều kiện của ngành như phỏng vấn trực tiếp, điều tra, khảo sát bằng bảng hỏi, phỏng vấn sâu, gọi điện thoại, thu thập minh chứng, tổng hợp, xử lý dữ liệu....[14.01.08].

2.Tự đánh giá tiêu chí đạt mức: 5/7

6. Phụ lục 6: Báo cáo đánh giá ngoài, Tiêu chí 14.1 của CSGD C

Tiêu chí 14.1. Xây dựng hệ thống để thiết kế, phát triển, giám sát, rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành các chương trình dạy học cho tất cả các CTĐT và các môn học/học phần có sự đóng góp và phản hồi của các bên liên quan.

1. Mức độ đáp ứng của CSGD theo các yêu cầu và mốc chuẩn tham chiếu của Tiêu chí 14.1

Nhà trường có quy định, hướng dẫn, phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng, giám sát/rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành chương trình dạy học. Năm 2014, Nhà trường ban hành hành công văn hướng dẫn, phân công trách nhiệm cho các đơn vị trong quá trình điều chỉnh, cập nhật: Công văn số 53/CV-ĐT ký ngày 10/6/2014 và Công văn số 52/CV-ĐT ngày 10/6/2014. Các công văn trên hướng dẫn các đơn vị điều chỉnh đề cương chi tiết học phần, thêm bớt học phần vào CTĐT. Sau năm 2015, Nhà trường xây dựng CTDH dựa trên Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT ngày 16/4/2015 của BGD&ĐT và các công văn trên. Năm 2018, Trường đã ban hành Quy trình xây dựng CTĐT (QĐ số 2283/QĐ-... ngày 28/12/2018); Quy trình cập nhật CTĐT và CĐR (QĐ số 2301/QĐ-... ngày 28/12/2018). Hai văn bản này hướng dẫn cụ thể quá trình xây dựng, thẩm định, phê duyệt chương trình dạy học, đề cương chi tiết và phân công các đơn vị, các khoa, của hội đồng KH&ĐT... thực hiện quá trình này.

Quy định, hướng dẫn, phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng, giám sát/rà soát, thẩm định, phê duyệt và ban hành đề cương môn học/học phần là một trong các nội dung của QĐ số 2301/QĐ-... ngày 28/12/2018 và QĐ 2283/QĐ-... ngày 28/12/2018.

Trường cũng đã ban hành Quy định Quản lý môn học theo Quyết định số 760/QĐ-BGH ngày 02/7/2012. Quy định bao gồm 15 điều, trong đó hướng dẫn quy trình xây dựng, rà soát, cập nhật, thẩm định và phê duyệt đề cương môn học. Quy định cũng phân công nhiệm vụ cụ thể cho các đơn vị/ cá nhân thực hiện như GV, Chủ nhiệm chương trình, Chủ nhiệm bộ môn, Trưởng khoa, Thư viện, Phòng Đào tạo. Khi mở mới các ngành đào tạo trình độ đại học (Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng, Ngành Quản trị văn phòng, Công nghệ thực phẩm), Nhà trường thực hiện khảo sát thị trường về nhu cầu lao động các lĩnh vực này.

Nhà trường chậm ban hành các văn bản về cập nhật, đổi mới và xây dựng mới CTĐT theo các Thông tư số 08/2011/TT-BGDĐT ngày 27/2/2011, Thông tư số 07/2015/TT-BGDĐT

ngày 16/4/2015, Thông tư số 22/2017/TT-BGDĐT ngày 6/9/2017, Thông tư số 09/TT-BGDĐT ngày 4/4/2017 và Quyết định số 198/2017/QĐ-TTg ngày 18/10/2016.

Khi mở mới các ngành đào tạo, Nhà trường khảo sát thị trường về nhu cầu lao động. Các nghiên cứu yêu cầu về kiến thức, kỹ năng các chức danh của lao động trình độ đại học các ngành dự kiến mở chưa được khảo sát. CĐR của các ngành dự kiến mở chưa được khảo sát. Riêng ngành Tâm lý học không khảo sát thị trường khi mở ngành (Đề án mở ngành bản cứng và bản mềm trên cổng thông tin điện tử không có nội dung này). Khi cập nhật CTĐT Nhà trường chưa khảo sát các bên liên quan về CĐR, CTĐT.

2.Đánh giá Tiêu chí 14.1 đạt mức: 3

7. Phụ lục 7: Báo cáo TĐG Tiêu chí 22.1 của CSGD D

Mô tả

Hàng năm, trường thực hiện *Báo cáo tự xác định chỉ tiêu tuyển sinh gửi BGD&ĐT* xác định số lượng SV dự kiến tốt nghiệp của tất cả các CTĐT [22.01.01]. Xét số liệu năm 2018, ba ngành có tỷ lệ dự kiến tốt nghiệp cao nhất là Ngành Công nghệ kỹ thuật môi trường, Ngành Quản trị công nghệ truyền thông, Ngành Quản trị nhân lực, đạt từ khoảng 93% trở lên; trong khi đó các ngành thuộc nhóm công nghệ thông tin gồm Ngành Mạng máy tính và truyền thông dữ liệu, Ngành Công nghệ thông tin và Ngành Kỹ thuật phần mềm có dự đoán tỷ lệ tốt nghiệp thấp nhất lần lượt là 45.9%, 64.5% và 73.7% [22.01.02].

Về dự kiến tỷ lệ thôi học, năm học 2014-2015 trường đã dự kiến tỷ lệ thôi học cho tất cả các CTĐT dựa trên tỷ lệ hao hụt của năm học 2013-2014. Các khoa đều có dự kiến tỷ lệ thôi học: Khoa Kinh tế Thương mại có 7 CTĐT, dự kiến tỷ lệ thôi học thấp nhất trường là 1,30%; Khoa Khoa học Công nghệ có 6 CTĐT, dự kiến tỷ lệ thôi học là 2,00%; Khoa Ngôn ngữ và Văn hóa học có 4 CTĐT, dự kiến tỷ lệ thôi học là 2,10%; Khoa Đào tạo chuyên nghiệp có 4 CTĐT, dự kiến tỷ lệ thôi học cao nhất trường là 2,30% [22.01.03].

Theo chức năng nhiệm vụ của Phòng Đào tạo [22.01.04] và các khoa [22.01.05] thì Phòng Đào tạo và các khoa được phân công nhiệm vụ theo dõi, giám sát, đánh giá tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của tất cả các CTĐT; tỷ lệ học lại, thi lại các môn học/ học phần.

Quy trình xét tốt nghiệp quy định việc theo dõi, giám sát, đánh giá về tỷ lệ tốt nghiệp như sau: Phòng Đào tạo có nhiệm vụ “báo cáo tình hình xét tốt nghiệp từng đợt và trình Hội đồng xét tốt nghiệp danh sách, thống kê tốt nghiệp, đánh giá so sánh giữa các khoa về xếp loại tốt nghiệp, tỉ lệ tốt nghiệp, số lượng và danh sách SV đã tích lũy đủ số tín chỉ theo yêu cầu của CTĐT còn thiếu chứng chỉ ngoại ngữ CĐR, so sánh tỉ lệ tốt nghiệp giữa các khóa” [22.01.06].

Quy định theo dõi, giám sát, đánh giá về tỷ lệ thôi học của tất cả các CTĐT quy định tại Quy trình cảnh báo SV thuộc diện buộc thôi học [22.01.07]. Quy định theo dõi, giám sát, đánh giá về tỷ lệ học lại, thi lại các môn học/ học phần quy định tại Quy chế tổ chức thi và quản lý điểm: “Các Trưởng khoa, Trưởng bộ môn, GV vào hệ thống thông tin quản lý của trường để xem phân tích điểm cho từng số hiệu lớp môn học, từng bộ môn, từng khoa và toàn Trường (tùy theo phân quyền được cấp cho từng đối tượng). Qua đó, Trưởng bộ môn có thể sắp xếp gặp GV để trao đổi và tìm hiểu nguyên nhân số hiệu lớp môn học có những điểm khác biệt về điểm so với tình hình chung của bộ môn. Tùy theo tình hình thực tế, Trưởng bộ môn ghi nhận tình hình hoặc có góp ý cho Trường phòng CNTT và Trưởng/ Phó phòng Đào tạo để việc phân tích điểm hỗ trợ hiệu quả trong công tác quản lý đào tạo của trường, hoặc có lưu ý nhắc nhở GV để đảm bảo sự công bằng, minh bạch về điểm và chất lượng đào tạo chung của trường” [05.01.23].

Việc theo dõi, giám sát, đánh giá tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của tất cả các CTĐT; tỷ lệ học lại, thi lại các môn học/ học phần được thực hiện thông qua hệ thống quản lý đào tạo PS được sử dụng từ tháng 6/2011 [11.01.04], các Báo cáo sĩ số hàng tháng [22.01.08] và Báo cáo tình trạng học tập của SV toàn Trường do Phòng Đào tạo thực hiện [22.01.09]. Ngoài ra, tỷ lệ tốt nghiệp còn được theo dõi, giám sát và đánh giá 4 lần/năm qua các Báo cáo phân tích số liệu tốt nghiệp [22.01.10] và các cuộc họp của Hội đồng xét tốt nghiệp của từng đợt [22.01.11]; Hằng năm Nhà trường thống kê tỷ lệ hao hụt theo khoa, theo bậc đào tạo và theo lý do thôi học dựa theo báo cáo sĩ số SV hàng tháng [22.01.12].

Tỷ lệ học lại, thi lại các môn học/ học phần được theo dõi, giám sát, đánh giá theo từng học kỳ đối với tất cả các môn học thông qua các chức năng Phân tích điểm trên hệ thống PS. Qua chức năng này người dùng (GV, bộ môn, khoa, Phòng Đào tạo) có thể xem thông tin về điểm trung bình tất cả các môn học của toàn Trường/ khoa/ bộ môn, ngưỡng 5% điểm trung bình cao nhất và thấp nhất của toàn Trường/ khoa/ bộ môn [22.01.13], quản lý điểm [22.01.14], thống kê điểm trung bình từng học kỳ [22.01.15] người dùng có thể xuất dữ liệu thống kê điểm trung bình, điểm không đạt, điểm đạt của tất cả các môn học [22.01.16] hoặc theo từng môn học của học kỳ [22.01.17]. Những dữ liệu này là cơ sở quan trọng để Trường đưa ra các biện pháp để cải tiến chất lượng phù hợp.

Công tác đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học được trường thực hiện thường xuyên tại các báo cáo sau: “Báo cáo phân tích số liệu tốt nghiệp” thực hiện 4 lần/năm tương ứng với 4 đợt xét tốt nghiệp của năm [22.01.10]; “Báo cáo tình hình các khóa đang học và tốt nghiệp” [22.01.18] và Báo cáo SV thôi học (Báo cáo hao hụt) [22.01.12] thực hiện cuối mỗi năm học; “Báo cáo sĩ số hàng tháng” [22.01.08] và “Báo cáo tình trạng học tập của SV” [22.01.09] thực hiện hàng tháng, cụ thể như sau:

Thứ nhất, đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp năm trước, năm sau của cùng CTĐT, giữa các CTĐT trong toàn Trường:

Bảng 22.1: Tỷ lệ SVTN sớm hạn hoặc đúng hạn

Khóa	Toàn trường	Nhóm ngành Kinh tế	Nhóm ngành Du lịch- Khách sạn-Nhà hàng	Nhóm ngành CNTT và môi trường	Nhóm ngành Ngoại ngữ	Nhóm ngành Thiết kế nghệ thuật
2006-2010	74.5%	74.1%	57.4%	92.0%	73.7%	-
2007-2011	67.0%	75.7%	71.4%	49.5%	67.7%	-
2008-2012	72.6%	76.1%	63.6%	63.6%	74.1%	-
2009-2013	56.6%	64.9%	53.9%	28.0%	54.0%	0.0%
2010-2014	54.9%	64.4%	55.0%	38.2%	31.1%	19.6%
2011-2015	41.2%	51.9%	21.9%	29.7%	45.7%	0.0%
2012-2016	23.7%	32.4%	8.5%	17.8%	22.5%	5.4%

Bảng 22.2: Tỷ lệ SVTN toàn khóa

Khóa	Toàn Trường	Nhóm ngành Kinh tế	Nhóm ngành Du lịch- Khách sạn-Nhà hàng	Nhóm ngành CNTT và môi trường	Nhóm ngành Ngoại ngữ	Nhóm ngành Thiết kế nghệ thuật
2006-2010	92.4%	92.2%	83.0%	100.0%	94.7%	-
2007-2011	92.6%	96.6%	90.5%	85.2%	100.0%	-
2008-2012	93.7%	93.5%	95.8%	89.1%	99.1%	-
2009-2013	88.6%	91.2%	89.2%	78.9%	93.0%	42.1%
2010-2014	84.0%	86.7%	86.8%	77.4%	84.9%	56.5%
2011-2015	81.5%	85.3%	83.9%	72.4%	83.6%	50.8%
2012-2016	76.1%	80.4%	76.2%	71.2%	70.0%	61.9%

Đối với các khóa từ 2008 trở về trước, tỷ lệ SVTN sớm hạn hoặc đúng hạn khá cao, từ 72.6% đến 74.5%, tỷ lệ SV tốt nghiệp toàn khóa liên tục đạt trên 90%, các tỷ lệ này giữa các nhóm ngành cũng khá đồng đều. Nhưng kể từ khóa 2009 trở về sau tỷ lệ SV tốt nghiệp sớm hoặc đúng hạn ngày càng giảm dần, nguyên nhân chính là kể từ khóa 2009 trường bắt đầu áp dụng quy định chuẩn đầu ra ngoại ngữ, SV tốt nghiệp phải có chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế tương đương IELTS 5.0 trở lên. SV cần nhiều thời gian để có được chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế. Tỷ lệ SVTN toàn khóa duy trì ở mức từ 81.5% đến 88.6%. Đến khóa 2012 tỷ lệ giảm xuống còn 76.1%. Khi so sánh giữa các nhóm ngành thì nhóm ngành kinh tế luôn có tỷ lệ SV tốt nghiệp sớm hoặc đúng hạn và tỷ lệ SVTN toàn khóa cao nhất, riêng ngành Tài chính - ngân hàng tỷ lệ SVTN toàn khóa từ khóa 2011 trở về trước luôn đạt từ 93.1% đến 100%, tỷ lệ thấp nhất là nhóm ngành Thiết kế nghệ thuật do đặc thù riêng của nhóm ngành này.

Thứ hai, đối sánh tỷ lệ thôi học năm trước, năm sau của toàn Trường:

Bảng 22.3: Tỷ lệ SV thôi học toàn Trường sau mỗi năm học

Năm học	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Tổng cộng:	3.28%	4.03%	5.62%	3.00%	8.14%
1. Do học lực	1.59%	0.98%	0.58%	0.57%	2.17%
2. Do tạm ngừng học quá 4 HK không nhập học lại	1.22%	2.59%	4.17%	1.65%	3.62%
3. Lý do cá nhân	0.47%	0.45%	0.87%	0.78%	2.35%

Từ năm học 2013 đến 2016, tỷ lệ SV thôi học toàn Trường sau mỗi năm học có xu hướng tăng dần, đến năm 2016-2017 tỷ lệ này giảm xuống nhưng lại tăng mạnh ở năm 2017-2018. Hai nguyên nhân chính của tình trạng thôi học là: (1) SV có học lực yếu kém, bị buộc thôi học theo

Quy chế đào tạo hệ thống tín chỉ của BGD&ĐT [22.01.19]; (2) SV bị buộc thôi học do đã tạm ngừng học quá 4 học kỳ và không nhập học lại, được quy định trong quy chế tín chỉ của trường [22.01.20]. Những quy chế này nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo của Nhà trường.

Số SV tự ý thôi học từ năm học 2013-2014 đến năm học 2016-2017 chiếm từ 0.47% đến 0.87%, chủ yếu do SV đi du học hoặc định cư ở nước ngoài và các vấn đề cá nhân khác liên quan đến sức khỏe, gia đình, hoàn cảnh, v.v... Nhưng đến năm 2017 tỷ lệ này tăng lên 2.35% vì ngoài những lý do cá nhân vừa nêu còn thêm nguyên nhân SV thôi học để xét tuyển vào ĐH, chương trình khác do có quy chế tuyển sinh của BGD&ĐT cho phép các trường tự chủ trong tuyển sinh với các phương thức xét tuyển học bạ THPT:

Bảng 22.4: Tỷ lệ SV tự ý xin thôi học năm 2017-2018 phân loại theo lý do

Lý do SV thôi học (năm học 2017-2018)	Tỷ lệ
Đi định cư, du học	33.33%
Học chương trình khác	29.11%
Khác (kinh tế, sức khỏe, đã đi làm,...)	37.56%
Tổng cộng	100.00%

Bảng 22.5: Tỷ lệ SV thôi học của mỗi khóa qua các năm

Khóa	Tỷ lệ SV thôi học:			
	Sau 1 năm học	Sau 2 năm học	Sau 3 năm học	Sau 4 năm học
2011-2015	0.08%	2.45%	5.98%	11.09%
2012-2016	1.46%	2.23%	8.43%	16.53%
2013-2017	2.07%	4.51%	11.11%	15.19%
2014-2018	1.15%	5.89%	9.09%	19.90%
2015-2019	1.90%	4.82%	13.65%	-
2016-2020	1.44%	7.09%	-	-
2017-2021	4.81%	-	-	-

Tỷ lệ SV thôi học sau 4 năm tính theo khóa của Trường ... ở mức từ 11.09% cho đến cao nhất là 19.90%. Riêng tỷ lệ SV thôi học sau năm thứ nhất của các khóa từ 2016 trở về trước chỉ khoảng 0.08% đến 2.07%, nhưng đến khóa 2017 thì tăng lên 4.81%, nguyên nhân như sau:

Bảng 22.6: Nguyên nhân SV khóa 2017-2021 thôi học sau năm học thứ nhất

Nguyên nhân thôi học	Tỷ lệ
Đi định cư, du học	17.65%
Học lực yếu	39.50%

Học trường khác	19.33%
Khác (kinh tế, sức khỏe, đã đi làm,...)	23.52%
Tổng cộng	100.00%

Đối với các khóa đã hết thời gian học tối đa, trường đã thống kê các lý do thôi học của SV như sau:

Bảng 22.7: Lý do thôi học của SV các khóa đã hết thời gian học tối đa

Lý do thôi học	Khóa 2009	Khóa 2010	Khóa 2011
Hết thời gian tối đa của khóa học (6 năm)	53.61%	31.58%	25.57%
Tạm ngừng học quá 4 học kỳ	15.06%	35.84%	58.36%
Khác (sức khỏe, gia đình, hoàn cảnh, ...)	18.98%	11.03%	6.56%
Kỷ luật	4.22%	7.02%	1.64%
Hết thời gian nộp chứng chỉ ngoại ngữ CĐR (8 năm)	3.92%	6.77%	-
Đi định cư/ du học	3.61%	4.26%	2.62%
Học chương trình khác	0.60%	2.26%	2.95%
Học lực yếu	0.00%	1.25%	2.30%
Tổng cộng	100.0%	100.0%	100.0%

Tình trạng SV thôi học ngày càng tăng cao hiện nay không chỉ là vấn đề riêng của Trường ... mà còn là vấn đề chung của các trường đại học ở Việt Nam, theo thông tin tổng hợp tình hình chung của các trường ĐH tại trang <https://vietnamnet.vn/vn/giao-duc/tuyen-sinh/sinh-vien-dai-hoc-lien-tuc-roi-rung-405761.html> cho thấy: tại Trường ĐH Nông Lâm TP.HCM và Trường ĐH Công nghiệp thực phẩm TP.HCM, tỷ lệ SV thôi học của mỗi khóa học chiếm từ 15 - 20%; riêng tại Trường ĐH Bách khoa TP.HCM con số này lên đến 30% SV mỗi khóa. Cũng tại bài báo này, đại diện Trường ĐH Mở TP.HCM cho biết tỷ lệ SVTN sau khi hết hạn (7 năm) chỉ đạt 70 - 72% số SV nhập học, trong đó, tỷ lệ SV ngành kỹ thuật là hơn 60%, ngành kinh tế và các ngành khác khoảng 75%, còn lại khoảng 20 - 25% SV của mỗi khóa đã bị thôi học, số SVTN đúng hạn (4 năm) chỉ được 50% [22.01.21].

Trong bối cảnh các trường ĐH đều nỗ lực nâng cao chất lượng đào tạo, yêu cầu chuẩn đầu ra với người học ngày càng khắt khe thì vấn đề tỷ lệ SVTN đúng hạn ngày càng giảm có lẽ cũng là xu thế chung của các trường. Ví dụ: Theo báo cáo Ba công khai của Trường ĐH Quốc tế Hồng Bàng tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn bậc ĐH khóa 2009 là 69%, khóa 2010 là 77.2%, đến khóa 2011 giảm đột ngột còn 28.5%. So sánh tỷ lệ SVTN đúng hạn cùng học khóa 2011 giữa Trường ... và Trường ĐH Quốc tế Hồng Bàng cho thấy: cùng học ngành Tài chính ngân hàng, tỷ lệ SV Trường ... tốt nghiệp đúng hạn là 64.7%, trong khi đó của Trường ĐH Quốc tế Hồng Bàng là 53.8%; cùng học ngành Quản trị kinh doanh, tỷ lệ SV Trường ... tốt nghiệp đúng hạn là 41.9%, trong khi đó của Trường ĐH Quốc tế Hồng Bàng chỉ đạt 17%. Nhìn chung, so sánh các khối ngành kinh tế thì Trường ... có tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn cao hơn hẳn so với

Trường ĐHQT Hồng Bàng, nhưng xét về khối ngành thiết kế nghệ thuật thì tỷ lệ SV của Trường ĐHQT Hồng Bàng tốt nghiệp đúng hạn cao hơn so với Trường ... [22.01.22].

Khi so sánh với trường ĐH dân lập nước ngoài thì tỷ lệ SVTN của Trường ... đang có chiều hướng tốt hơn so với các trường quốc tế. Ví dụ: theo thông tin công bố trên website trường Depaul University của Mỹ (<https://offices.depaul.edu/enrollment-management-marketing/enrollment-summary/Pages/retention-and-graduation-rates.aspx>) thì tỷ lệ SV thôi học trung bình toàn Trường trong năm thứ 1 là 14% (tỷ lệ này tại Trường ... từ khóa 2011 đến 2017 cao nhất chỉ đạt 4.81%). Tỷ lệ SVTN trung bình trong 4 năm là 58% trong khi tại Trường ... tỷ lệ trung bình đạt 55.79% [22.02.23].

Như vậy qua so sánh với các trường ĐH trong nước và quốc tế thì tỷ lệ SVTN của Trường ... tương đương hoặc cao hơn, tỷ lệ SV thôi học cũng thấp hơn so với các trường ĐH khác.

Trước xu thế tỷ lệ SVTN đúng hạn ngày càng giảm và tỷ lệ SV thôi học tăng, trường đã thực hiện nhiều khảo sát, phân tích để tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra giải pháp cải thiện như: tại cuộc họp Hội đồng học vụ ngày 29/10/2015, Phòng Đào tạo đã trình bày tình hình SV khóa hết lộ trình mẫu và chưa tốt nghiệp của từng ngành - khóa [22.01.24], ngày 14/4/2016 Hội đồng học vụ đã họp yêu cầu báo cáo công tác CVHT, phân tích một số vấn đề về tạm ngừng học và dự báo tốt nghiệp, đồng thời nghiên cứu việc SV chậm trễ lộ trình học. Cũng tại cuộc họp này trường đã quyết định cho SV thực hiện ĐKMH theo kế hoạch học tập cá nhân để đảm bảo mở lớp theo lộ trình mẫu và theo nhu cầu học tập của SV, đồng thời phân bố hợp lý các lớp môn học cho SV học trả nợ [22.01.25]. Ngày 13/10/2016, Hội đồng học vụ của trường tiếp tục họp để phân tích nguyên nhân SV học trễ lộ trình và đề xuất kế hoạch hỗ trợ các SV trễ lộ trình có thể tốt nghiệp [22.01.26]. Sau cuộc họp này các khoa đã tổ chức họp với SV và cho SV lập kế hoạch học tập cá nhân để trả nợ trước khi hết thời hạn tối đa của khóa học [22.01.27]. Trường tiếp tục tổ chức hội nghị toàn Trường về “Giảm tỉ lệ thất thoát SV”. Tại hội nghị này các khoa, bộ phận, trung tâm trong Nhà trường đã có các báo cáo tình trạng, phân tích nguyên nhân, hậu quả và các biện pháp ngăn chặn tình trạng thất thoát SV [22.01.28].

Như đã phân tích ở trên, một trong những nguyên nhân ảnh hưởng đến thời gian tốt nghiệp và tỷ lệ tốt nghiệp là do Trường ... quy định SV phải có chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế CDR tương đương IELTS 5.0. Theo quy định tại Quy chế đào tạo theo hệ thống tín chỉ của BGD&ĐT và của trường, SV sẽ bị buộc thôi học sau khi hết thời gian tối đa là 6 năm (bậc ĐH). Trước tình trạng này, Hội đồng học vụ của trường đã họp [22.01.29] và có chính sách gia hạn thêm thời gian 2 năm (tổng cộng là 8 năm đối với bậc ĐH) để những SV đã tích lũy đủ số tín chỉ của CTĐT nộp chứng chỉ ngoại ngữ CDR và xét tốt nghiệp [22.01.30] [22.01.31], giúp tăng tỷ lệ SVTN đồng thời giảm tỷ lệ SV bị thôi học. Bên cạnh đó, trường còn có chính sách tổ chức ôn và thi lấy chứng chỉ quốc tế miễn phí cho SV để đạt CDR ngoại ngữ. Từ tháng 3/2017 (học kì 16.2A) trở đi, trường phối hợp với Hội đồng Anh (British Council) tổ chức cho SV thi lấy chứng chỉ APTIS tại trường [22.01.32]. Từ tháng 9/2017 trở về trước trường phối hợp với tổ chức IIG Việt Nam để tổ chức cho SV thi TOEIC tại trường [22.01.33].

Trước đây SV của trường được tự chọn học Anh văn tại trường hoặc tự học Anh văn bên ngoài và nộp chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế theo quy định để được miễn môn học Anh văn. Theo dõi SV các khóa từ 2009 đến khóa 2013, Trường nhận thấy những SV không chọn học Anh văn tại Trường có xu hướng lơ là việc học Anh văn dẫn đến trễ lộ trình như đã phân tích ở trên. Năm học 2014-2015, SV đạt chuẩn đầu vào môn Anh văn (tương đương TOEIC 400 điểm) được phép tự chọn học Anh văn tại Trường hoặc tự học Anh văn bên ngoài. Những SV không đạt chuẩn đầu vào bắt buộc phải học Anh văn tại trường [22.01.34]. Ngày 25/6/2015, Hội đồng học vụ của Trường đã họp về chính sách này và yêu cầu bộ môn Anh văn tổng quát đánh giá toàn diện thêm một năm nữa [22.01.35]. Ngày 05/7/2016 Hội đồng học vụ của trường tiếp tục họp và quyết định chính sách yêu cầu tất cả SV phải học Anh văn tại trường liên tiếp các học kỳ trong năm thứ nhất và thứ hai để đảm bảo hoàn thành yêu cầu Anh văn và học môn chuyên

ngành từ năm thứ ba [22.01.36], thể hiện trong quy định học và CDR ngoại ngữ thứ nhất áp dụng từ khóa 2016 trở đi [22.01.37]. Kết quả cải thiện như sau:

Bảng 22.8: Tỷ lệ SV hoàn thành môn Anh văn

Khóa	Tỷ lệ SV hoàn thành môn Anh văn
2017-2021	72.0%
2016-2020	85.5%
2015-2019	83.0%
2014-2018	74.1%

Bảng trên cho thấy SV khóa 2016 là khóa bắt đầu chính sách Anh văn mới, sau 2 năm học đã có 85.5% SV hoàn thành môn Anh văn, khóa 2017 sau 1 năm đã có 72.0% SV hoàn thành môn Anh văn; trong khi đó khóa 2014 (sau 4 năm) và khóa 2015 (sau 3 năm) tỷ lệ SV hoàn thành môn Anh văn vẫn thấp hơn khóa 2016, 2017.

Với nguyên nhân SV thôi học đã phân tích ở trên, trường đã lập nhóm nghiên cứu phân tích điểm và nhóm nghiên cứu công tác CVHT, tìm hiểu nguyên nhân và giải pháp. Kết quả được trình bày tại cuộc họp Hội đồng học vụ ngày 10/12/2015 [22.01.38]. Trường ban hành Quy định công tác Cố vấn học tập với mục tiêu hỗ trợ SV trong học tập và các hoạt động và nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường [17.01.06].

Sau mỗi học kỳ, Phòng Công tác sinh viên và Quan hệ doanh nghiệp lập danh sách SV có học lực không đạt yêu cầu, phối hợp với các Chủ nhiệm chương trình, Cố vấn học tập và Thư ký khoa để gửi thông báo cảnh báo qua email và Bưu điện đến từng SV [22.01.39], CVHT có nhiệm vụ tìm hiểu thông tin SV, tư vấn, hỗ trợ SV và phản hồi kết quả đến Phòng Công tác sinh viên và Quan hệ doanh nghiệp để tổng hợp tình hình và tạo điều kiện để SV tiếp tục học 1 học kỳ, cải thiện kết quả học tập hoặc thôi học.

Với nguyên nhân SV đã tạm ngừng học quá 4 học kỳ không nhập học lại, trường đã lập danh sách SV và thông báo cảnh báo lần một, gửi cho SV và gia đình qua email và bưu điện. Nếu SV vẫn không thực hiện ĐKMH để tiếp tục học, trường sẽ tiếp tục cảnh báo lần hai và cho phép SV ĐKMH bổ sung để có thể tiếp tục theo học hoặc buộc thôi học nếu SV không phản hồi sau 2 lần cảnh báo [22.01.40].

Với từng khóa học, một năm trước khi hết thời hạn học tối đa tại trường, Phòng Đào tạo phối hợp Phòng Công tác sinh viên và Quan hệ doanh nghiệp lập danh sách SV chưa tốt nghiệp và có thông báo cho SV trả nợ môn học để có thể tốt nghiệp kịp thời. Những SV chưa tích lũy đủ tín chỉ, chỉ còn nợ môn ngoại ngữ được trường tổ chức thi kiểm tra trình độ ngoại ngữ và được miễn các cấp độ vượt và đăng ký học các cấp độ tiếp theo; những SV còn nợ tín chỉ các môn học khác được đăng ký học trả nợ hoặc học môn thay thế, hoặc thi đặc cách đối với những môn SV đã học và chưa đạt trước đó [22.02.41].

Đối với từng môn học, để giảm tỷ lệ SV học lại môn học do không đạt, trường đã lập dự án phân tích điểm và xây dựng chức năng Phân tích điểm đề bộ môn, GV truy xuất dữ liệu về tỉ lệ đạt, không đạt của mỗi môn học, cũng như đối sánh tỉ lệ đạt/ không đạt giữa các môn học trong cùng bộ môn. Thông qua kết quả có được, bộ môn tìm hiểu nguyên nhân và tìm biện pháp khắc phục như cải tiến đề thi, xây dựng đáp án [22.01.42] và rubric chấm điểm rõ ràng [22.01.43]. Bên cạnh đó, các khoa, bộ môn cũng có các hoạt động hỗ trợ học tập cho SV như: Bộ môn Anh văn Tổng quát tổ chức định kỳ các hoạt động “Peer-tutoring” (SV khá, giỏi hỗ trợ

những SV gặp khó khăn trong việc học tiếng Anh); Phụ đạo và rèn luyện các kỹ năng Nghe, Nói, Đọc và Viết cùng với GV; Tổ chức chuỗi các Workshop giúp sinh viên phát triển các kỹ năng để đạt kết quả tốt trong học tập; Cung cấp tài liệu học tập và hoạt động khuyến khích SV tự học, tự nâng cao kỹ năng tiếng Anh và ôn luyện chuẩn bị cho các bài thi; Tư vấn làm các đề án theo nhóm trong khóa học; Tổ chức các cuộc thi như Spelling Bee, Tongue Twisters, Reading Corners ... Bộ môn Ngôn ngữ và Văn hóa Anh - Mỹ đã hỗ trợ học tập với các hoạt động: Chương trình Cải thiện tiếng Anh (Skills Enhancement Programme - SEP); Chương trình Tư vấn kỹ năng Viết (Writing Consultations - WC); Chương trình Học cùng cao thủ (Peer Remedial Tutoring - PRT); tổ chức hội thảo về các vấn đề được nhiều SV quan tâm như: kỹ năng nghiên cứu, nghệ thuật nói trước đám đông, chiến lược làm bài thi, phương pháp quản lý thời gian, kỹ năng viết bài báo cáo khoa học, v.v... [22.01.44].

2. Tự đánh giá tiêu chí đạt mức: 5/7

8. Phụ lục 8: Báo cáo đánh giá ngoài Tiêu chí 22.1 của CSGD D

Tiêu chí 22.1: Tỷ lệ người học đạt yêu cầu và tỷ lệ thôi học của tất cả các chương trình đào tạo, các môn học/học phần được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến.

1. Mức độ đáp ứng của CSGD theo các yêu cầu và mốc chuẩn tham chiếu của Tiêu chí 22.1

Khi thiết kế CTĐT, Nhà trường xác định thời hạn tốt nghiệp của SV là 4 năm. Hàng năm, Nhà trường xác định số SV dự kiến tốt nghiệp trong năm của từng ngành đào tạo (*Báo cáo tự xác định chỉ tiêu tuyển sinh gửi BGD&ĐT*). Năm 2018, ba ngành có dự kiến tỷ lệ SV tốt nghiệp cao nhất là Ngành Công nghệ kỹ thuật môi trường, Ngành Quản trị công nghệ truyền thông, Ngành Quản trị nhân lực dự kiến tốt nghiệp 93% trở lên; các ngành thuộc nhóm CNTT (Ngành Mạng máy tính và truyền thông dữ liệu, Ngành Công nghệ thông tin và Ngành Kỹ thuật phần mềm) dự đoán tỷ lệ tốt nghiệp thấp nhất lần lượt là 45.9%, 64.5% và 73.7% .

Các Khoa đều có dự kiến tỷ lệ thôi học: Khoa Kinh tế Thương mại có 7 CTĐT, dự kiến tỷ lệ thôi học thấp nhất trường là 1,30%; Khoa Khoa học Công nghệ có 6 CTĐT, dự kiến tỷ lệ thôi học là 2,00%; Khoa Ngôn ngữ và Văn hóa học có 4 CTĐT, dự kiến tỷ lệ thôi học là 2,10%.

Nhà trường giao Phòng Đào tạo và các Khoa theo dõi, giám sát, đánh giá tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của tất cả các CTĐT; tỷ lệ học lại các học phần. Ngoài ra Nhà trường có hệ thống cổ vấn học tập theo dõi tình hình học tập của SV.

Nhà trường có phần mềm quản lý đào tạo X trợ giúp Phòng Đào tạo theo dõi, giám sát tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học của tất cả các CTĐT; tỷ lệ học lại, thi lại các học phần, báo cáo sĩ số hàng tháng. Mỗi năm Nhà trường tổ chức 4 lần xét tốt nghiệp và đồng thời phân tích số liệu SV tốt nghiệp. Hàng năm Nhà trường thống kê tỷ lệ hao hụt theo khoa, theo bậc đào tạo và theo lý do thôi học dựa theo báo cáo sĩ số SV hằng tháng.

Nhà trường đã chia các ngành học thành 5 nhóm ngành (Kinh tế, Du lịch khách sạn-nhà hàng, CNTT và Môi trường, Nhóm ngành Ngoại ngữ, và nhóm ngành Thiết kế nghệ thuật). Nhà trường đã đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp giữa các năm của nhóm ngành đào tạo, đối sánh giữa các nhóm ngành với nhau từ khóa học 2006-2010 đến khóa 2012-2016. Tỷ lệ tốt nghiệp bình quân toàn trường trong giai đoạn này là 76,1% trong 5 năm; ngành có tỷ lệ tốt nghiệp cao nhất là nhóm ngành kinh tế - 80,4%, ngành có tỷ lệ tốt nghiệp thấp nhất là nhóm ngành Nghệ thuật – 61,9%. Tỷ lệ tốt nghiệp có xu hướng giảm, khóa 2006-2010, tỷ lệ tốt nghiệp là 92,4%; khóa 2012-2016, tỷ lệ này là 76,1%. Sinh viên ngành Tài chính-Ngân hàng có tỷ lệ tốt nghiệp cao

nhất 93,1-100%. Tỷ lệ thôi học sau một năm của khóa 2017-2021 là 4,8%; Khóa 1914-2018, tỷ lệ thôi học sau 4 năm là 19,9%.

Nhà trường đã đối sánh tỷ lệ tốt nghiệp của Trường với tỷ lệ tốt nghiệp của SV Trường ĐH X. So sánh tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn cùng học khóa 2011-2014 giữa hai trường: ngành Tài chính ngân hàng, tỷ lệ SV Trường ... tốt nghiệp đúng hạn là 64.7%, trong khi đó của Trường ĐH X là 53.8%; ngành Quản trị kinh doanh, tỷ lệ SV Trường ... tốt nghiệp đúng hạn là 41.9%, trong khi đó của Trường X chỉ đạt 17%; khối ngành thiết kế nghệ thuật thì tỷ lệ SV của Trường ĐH X tốt nghiệp đúng hạn cao hơn. Tính toàn trường thì tỷ lệ tốt nghiệp đúng hạn của SV Đại học Y cao hơn so với Trường ĐH X. Nhà trường tham khảo thông tin tỷ lệ tốt nghiệp, thôi học của Trường ĐH Z, Trường ĐH M, Trường ĐH N.

Tỷ lệ SV tốt nghiệp đúng hạn có xu hướng giảm và tỷ lệ SV thôi học có xu hướng tăng, Nhà trường đã khảo sát, phân tích để tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra giải pháp cải thiện như: (1) tổ chức họp với SV nợ nhiều môn và cho SV lập kế hoạch học tập cá nhân để trả nợ trước khi hết thời hạn tối đa của khóa học; (2) tổ chức hội nghị toàn Trường về “Giảm tỉ lệ thất thoát SV”; các khoa, bộ phận, trung tâm trong Nhà trường đã có các báo cáo tình trạng, phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp giảm tỷ lệ hao hụt SV.

Một trong các nguyên nhân SV tốt nghiệp quá hạn là SV phải có chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế CĐR tương đương IELTS 5.0. Nhà trường đã có chính sách tổ chức ôn và thi lấy chứng chỉ quốc tế miễn phí cho SV để đạt CĐR ngoại ngữ. Từ tháng 3/2017 trở đi, trường phối hợp với Hội đồng Anh (British Council) tổ chức cho SV thi lấy chứng chỉ APTIS tại trường. Từ tháng 9/2017 trở về trước trường phối hợp với tổ chức IIG Việt Nam để tổ chức cho SV thi TOEIC tại trường. Tổ chức dạy tiếng bắt buộc cho những SV chưa đạt chuẩn đầu vào về tiếng Anh của Trường. Tổ chức cho SV khá, giỏi hỗ trợ SV gặp khó khăn về tiếng Anh...Kết quả tiếng Anh của SV đạt CĐR về tiếng Anh được cải thiện, tỷ lệ SV hoàn thành CĐR về tiếng Anh khóa 2017-2021 là 72%, khóa 2016-2020 là 85,5% và khóa 2015-2019 là 83%. Với các học phần khác Nhà trường thực hiện nhiều giải pháp: gửi cảnh báo học tập đến SV; lập dự án phân tích điểm và xây dựng chức năng phân tích điểm để bộ môn, GV truy xuất dữ liệu, đối sánh.

Tỷ sinh viên thôi học cao, trong các lý do thôi học, lý do tạm ngừng học quá 4 học kỳ chiếm 58,36%, lý do hết thời gian tối đa của khóa học (quy định của Nhà trường là 6 năm) chiếm 25,57%. Tuy nhiên, câu hỏi vì sao SV tạm dừng học quá 4 học kỳ, vì sao SV học hết 6 năm vẫn chưa tốt nghiệp chưa được đề cập trong báo cáo TĐG.

2. Mức đạt được của Tiêu chí 22.1: 4

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- AUN-QA, 2016. *Guide to AUN-QA Assessment at Institutional Level* (Version 2). AUN-QA.
- Deming, W.E., 1950. *Elementary Principles of the Statistical Control of Quality*, JUSE.
- Deming, W.E., 1986. *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Engineering Study. ISBN 0-911379-01-0.
- Shewhart, W.A., 1980 [1931]. *Economic Control of Quality of Manufactured Product* 50th Anniversary Commemorative Issue. *American Society for Quality*. ISBN 0-87389-076-0.
- Shewhart, W.A., 1939. *Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control*. New York: Dover. ISBN 0-486-65232-7.
- The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance, 2nd Edition by Gerald J. Langley, Ronald Moen, Kevin M. Nolan, Thomas W. Nolan, Clifford L. Norman, Lloyd P. Provost Published by Jossey-Bass ISBN 978-0-470-19241-2
- World Conference on Higher Education*, 1998. Paris, France, 9 October 1998. <https://www.ohchr.org/en/resources/educators/human-rights-education-training/16-world-declaration-higher-education-twenty-first-century-vision-and-action-1998>.
- Văn bản do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành:**
- Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục, Cục Quản lý chất lượng - Hướng dẫn TĐG cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT
- Công văn số 767/QLCL-KĐCLGD ngày ngày 20/4/2018 về việc hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục, Cục Quản lý chất lượng - Hướng dẫn TĐG cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT
- Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Cục Quản lý chất lượng về việc thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD
- Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT về việc Ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành ngày 19 tháng 5 năm 2017