

MẠNG LƯỚI BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG  
CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC ASEAN



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN  
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG  
CẤP CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
THEO AUN-QA  
PHIÊN BẢN 4.0



NHÀ XUẤT BẢN  
ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
2021



MẠNG LƯỚI BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG  
CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC ASEAN

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN  
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG  
CẤP CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
THEO AUN-QA  
PHIÊN BẢN 4.0

**Biên dịch**

Phạm Thị Bích

Nguyễn Thị Thanh Nhật

Nguyễn Thị Mỹ Ngọc

Nguyễn Tiến Công

Nguyễn Thị Lê Na

**Hiệu đính**

Nguyễn Quốc Chính

Đào Phong Lâm



NHÀ XUẤT BẢN  
ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
2021

Tài liệu này được dịch từ nguyên tác “**Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 4.0**” theo Giấy chấp thuận nhượng bản quyền xuất bản Số 453/2021 của Mạng lưới các trường đại học ASEAN.

Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh giữ bản quyền xuất bản và phát hành bản dịch tài liệu này. Bất cứ sự sao chép nào (ngoại trừ những trích dẫn cho mục đích học thuật có nêu nguồn trích dẫn) không được sự chấp thuận của ĐHQG-HCM đều là bất hợp pháp và vi phạm Luật Xuất bản Việt Nam, Luật Bản quyền Quốc tế và Công ước Bảo hộ bản quyền sở hữu trí tuệ Berne.

*Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA* được xuất bản bởi:

Mạng lưới các trường đại học ASEAN  
Lầu 17, Tòa nhà Jamjuree 10  
Đại học Chulalongkorn  
Đường Phayathai, Bangkok  
10330 Thái Lan

© Mạng lưới các trường đại học ASEAN

Đây là tài liệu có đăng ký bản quyền. Không được phép sao chép, lưu trữ, lan truyền nội dung của ấn phẩm này dưới bất kỳ hình thức, phương tiện nào nếu chưa nhận được sự đồng ý bằng văn bản của Giám đốc điều hành tổ chức AUN.

Phiên bản 4.0

Ngày xuất bản: tháng 10 năm 2020

## MỤC LỤC

Lời cảm ơn .....	6
Lời tựa .....	7
Danh mục từ viết tắt .....	9
Lời nói đầu.....	10
<b>1. Giới thiệu về các mô hình đánh giá AUN-QA.....</b>	<b>11</b>
1.1. Bảo đảm chất lượng trong giáo dục đại học.....	11
1.2. Các mô hình đánh giá AUN-QA.....	11
<b>2. Đánh giá cấp CTĐT theo AUN-QA.....</b>	<b>24</b>
2.1. Tiêu chuẩn 1 – Kết quả học tập mong đợi.....	24
2.2. Tiêu chuẩn 2 – Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học.....	27
2.3. Tiêu chuẩn 3 – Phương thức dạy và học .....	33
2.4. Tiêu chuẩn 4 – Đánh giá kết quả học tập của người học...	38
2.5. Tiêu chuẩn 5 – Đội ngũ giảng viên .....	41
2.6. Tiêu chuẩn 6 – Các dịch vụ hỗ trợ người học .....	47
2.7. Tiêu chuẩn 7 – Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị .....	52
2.8. Tiêu chuẩn 8 – Đầu ra và kết quả đạt được .....	55
<b>3. Đánh giá chất lượng .....</b>	<b>60</b>
3.1. Khái niệm đánh giá chất lượng.....	60
3.2. Chức năng và nguyên tắc của đánh giá chất lượng.....	60
3.3. Chuẩn bị báo cáo tự đánh giá .....	62
3.4. Báo cáo tự đánh giá .....	65
3.5. Chuẩn bị đánh giá chất lượng .....	68
3.6. Quy trình đánh giá chất lượng.....	72

<b>4. Tài liệu tham khảo .....</b>	<b>93</b>
<b>5. Các phụ lục .....</b>	<b>94</b>
Phụ lục A – Mẫu Bảng tự cho điểm đánh giá AUN-QA cấp chương trình .....	
Phụ lục B – Mẫu Kế hoạch đánh giá AUN-QA cấp chương trình.....	
Phụ lục C - Mẫu thực tế Kế hoạch đánh giá AUN-QA cấp chương trình .....	
Phụ lục D - Mẫu Báo cáo đánh giá AUN-QA cấp chương trình	
Phụ lục E - Mẫu thực tế Báo cáo đánh giá AUN-QA cấp chương trình .....	
Phụ lục F – Mẫu Báo cáo phản hồi về đánh giá AUN-QA cấp chương trình .....	
Phụ lục - Các yêu cầu bổ sung đối với công tác đánh giá chất lượng chương trình đào tạo sau đại học có yếu tố nghiên cứu .....	

# Lời cảm ơn

*Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA (Phiên bản 4.0)* được biên soạn và hiệu đính bởi PGS.TS. Tan Kay Chuan, Trưởng bộ phận Quản lý chất lượng - Đại học Quốc gia Singapore; với sự tham gia của các thành viên Hội đồng rà soát tài liệu Hướng dẫn AUN-QA Phiên bản 4.0, gồm có các thành viên sau:

- GS.TS. Satria Bijaksana, Viện Công nghệ Bandung, Indonesia
- GS.TS. Shahrir Abdullah, Đại học Kebangsaan Malaysia, Malaysia
- GS.TS. Suzeini Binti Abd Halim, Đại học Malaya, Malaysia
- GS.TS. Arnel Onesimo O. Uy, Đại học De La Salle, Philippines
- PGS.TS. Gerardo Largoza, Đại học De La Salle, Philippines
- TS. Wyona Patalinghug, Đại học De La Salle, Philippines
- Ông Johnson Ong Chee Bin, Chuyên gia Chất lượng Giáo dục Quốc tế, Singapore
- PGS.TS. Chavalit Wongse-ek, Đại học Mahidol, Thái Lan
- PGS.TS. Kamolwan Lueprasert, Đại học Công nghệ Hoàng gia Mongkut Bắc Băng Cốc, Thái Lan
- PGS.TS. Sompop Prathanturarug, Đại học Mahidol, Thái Lan
- PGS.TS. Ngô Văn Thuyên, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TPHCM, Việt Nam
- TS. Choltis Dhirathiti, Giám đốc điều hành AUN

# Lời tựa

Thời gian qua đã có hàng trăm chương trình đào tạo được đánh giá, AUN đã thực hiện khảo sát trên quy mô lớn với sự tham gia của nhiều bên liên quan, bao gồm các đánh giá viên, nhà quản lý và GV. Hội đồng rà soát tài liệu hướng dẫn đã nghiên cứu các ý kiến phản hồi và điều chỉnh Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA (Phiên bản 4.0). Tài liệu hướng dẫn mới ban hành được rút gọn hơn so với phiên bản trước, bao gồm 08 tiêu chuẩn và 53 tiêu chí (thay vì 11 tiêu chuẩn và 62 tiêu chí như ở phiên bản trước). Phiên bản mới tập trung nhiều hơn vào các vấn đề liên quan đến việc quản lý chương trình và các yếu tố đóng góp vào đầu ra của người học. Ngoài ra, tài liệu cũng làm rõ hơn sự khác nhau giữa yêu cầu đối với hoạt động đánh giá cấp cơ sở giáo dục theo AUN-QA và cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA.

Việc điều chỉnh các phiên bản của tài liệu hướng dẫn cũng phù hợp với sự phát triển của giáo dục đại học. Cụ thể, ở phiên bản mới của tài liệu, “giáo dục dựa trên đầu ra” đóng vai trò then chốt. Có một số yêu cầu mới được bổ sung thêm như: các khái niệm về đổi mới sáng tạo và sự cần thiết phải phát triển tư duy khởi nghiệp cho sinh viên. Nhìn chung, tài liệu nhấn mạnh hơn về sự cần thiết của việc thu thập thông tin phản hồi và thực hiện cải tiến, để chuẩn bị cho việc lập kế hoạch và thực hiện các hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục ở chu trình tiếp theo.

Tài liệu Hướng dẫn cũng trình bày các quy trình triển khai đánh giá và xây dựng báo cáo đánh giá ngoài. Các nội dung này được sắp xếp hợp lý và rút gọn hơn, để thuận tiện cho việc triển khai hay sử dụng. Các yêu cầu về việc nộp hồ sơ giấy tờ được cắt giảm.



Thay mặt Mạng lưới các trường đại học ASEAN, bao gồm Mạng lưới AUN-QA, tôi ghi nhận và bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến Phó Giáo sư, Tiến sĩ Tan Kay Chuan, thành viên Tổ chuyên môn AUN-QA, đồng thời là chuyên gia AUN-QA đến từ Đại học Quốc gia Singapore (NUS) đã điều hành hoạt động điều chỉnh Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA. Đặc biệt cảm ơn Hội đồng AUN-QA và các thành viên của Hội đồng rà soát tài liệu đã đóng góp vào việc xây dựng tài liệu này.



**TS. Choltis Dhirathiti**

*Giám đốc Điều hành*

*Mạng lưới các trường đại học ASEAN*

# Danh mục từ viết tắt

STT	TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG
1.	AUN-QA	Mạng lưới đảm bảo chất lượng các trường đại học ASEAN (ASEAN University Network - Quality Assurance)
2.	BĐCL	Bảo đảm chất lượng
3.	CNTT	Công nghệ thông tin
4.	CTDH	Chương trình dạy học
5.	CTĐT	Chương trình đào tạo
6.	CSGD	Cơ sở giáo dục
7.	FTE	Tương đương toàn thời gian (Full-time equivalent)
8.	GV	Giảng viên
9.	PDCA	Lập kế hoạch - Triển khai - Kiểm tra - Cải tiến (Plan - Do - Check - Act)
10.	TĐG	Tự đánh giá
11.	SV	Sinh viên
12.	NCV	Nghiên cứu viên
13.	CSV	Cựu sinh viên

# Lời nói đầu

Tài liệu này là phiên bản thứ tư của *Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp CTĐT theo AUN-QA*. Bộ tiêu chuẩn và các quy trình đánh giá CTĐT theo AUN-QA điều chỉnh được trình bày trong tài liệu này. Tài liệu hướng dẫn cũng cung cấp các tài liệu liên quan đến hoạt động đánh giá như các biểu mẫu và báo cáo mẫu. Tài liệu này gồm có năm chương.

**1. Giới thiệu về các mô hình đánh giá AUN-QA.** Chương này trình bày tổng quan về các mô hình đánh giá AUN-QA.

**2. Đánh giá cấp CTĐT theo AUN-QA.** Chương này mô tả mô hình AUN-QA và các tiêu chí đánh giá cấp CTĐT.

**3. Đánh giá chất lượng.** Chương này trình bày hướng dẫn chi tiết các bước thực hiện đánh giá CTĐT theo AUN-QA.

**4. Tài liệu tham khảo.** Chương này liệt kê các tài liệu tham khảo.

**5. Phụ lục.** Chương này cung cấp các tài liệu bổ sung, bao gồm các bảng tự kiểm tra, biểu mẫu và báo cáo mẫu.

# 1. Giới thiệu về các mô hình đánh giá AUN-QA

## 1.1. Bảo đảm chất lượng trong giáo dục đại học

Bảo đảm chất lượng (BĐCL) trong giáo dục đại học không phải là một khái niệm đơn chiều về chất lượng học thuật. Theo quan điểm về nhu cầu và mong đợi khác nhau của các bên liên quan, chất lượng trong giáo dục đại học có thể nói là khái niệm đa chiều.

*Tuyên bố Thế giới về Giáo dục Đại học trong thế kỷ 21: Tâm nhìn và hành động (tháng 10 năm 1998), Điều 11, Đánh giá định tính xác định chất lượng trong giáo dục đại học là:*

“Một khái niệm đa chiều, bao gồm tất cả các chức năng và hoạt động, giảng dạy và CTĐT, nghiên cứu và học bổng, nhân viên, sinh viên, cơ sở vật chất, thiết bị, dịch vụ cộng đồng và môi trường học thuật. Tự đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài được thực hiện công khai bởi các chuyên gia độc lập, nếu có thể với chuyên gia quốc tế, là những hoạt động rất quan trọng để nâng cao chất lượng”.

Để phát triển, thực hiện, duy trì và nâng cao chất lượng trong giáo dục đại học, CSGD cần phải xây dựng một hệ thống BĐCL chặt chẽ. Báo cáo khu vực châu Á và Thái Bình Dương (UNESCO, 2003) xác định BĐCL trong giáo dục đại học là quy trình quản lý và đánh giá có hệ thống để giám sát hiệu suất của các CSGD đại học.

## 1.2. Các mô hình đánh giá AUN-QA

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 BĐCL 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, các mô hình đánh giá AUN-QA đã được phát triển sau các buổi thảo luận trong Mạng lưới đảm bảo chất lượng các trường đại học ASEAN (Mạng lưới AUN-QA). Kể từ đó, Mạng lưới đã thúc đẩy, phát triển và triển khai các thực hành về ĐĐCL dựa trên tiếp cận thực nghiệm được kiểm tra, đánh giá, cải tiến và chia sẻ. Sự phát triển của Mạng lưới AUN-QA và công tác ĐĐCL được mô tả trong Hình 1.1.

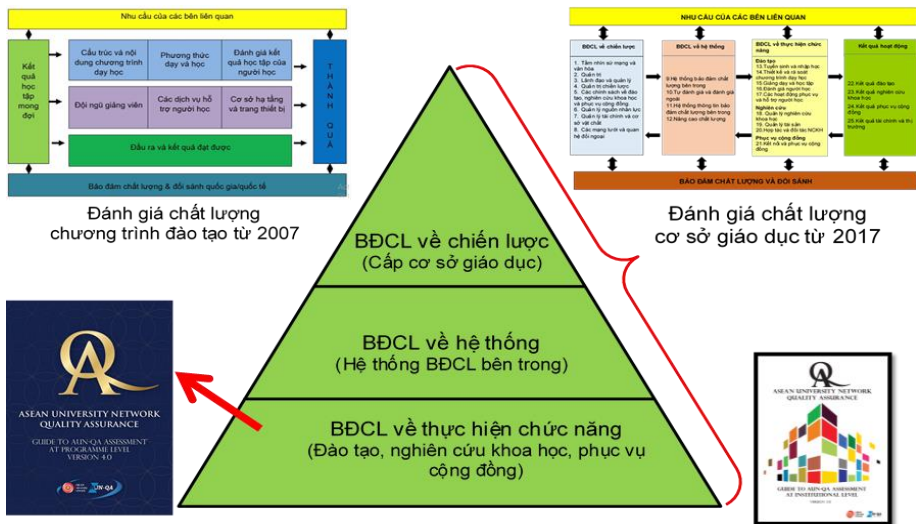
Các mô hình đánh giá AUN-QA trong giáo dục đại học bao gồm các lĩnh vực: chiến lược, hệ thống và chức năng (xem Hình 1.2). Các hoạt động này được đánh giá bên trong và đánh giá ngoài.

ĐĐCL bên trong giúp CSGD, hệ thống hoặc chương trình có chính sách và cơ chế phù hợp để đảm bảo đáp ứng các mục tiêu và tiêu chuẩn đã đề ra.

ĐĐCL bên ngoài được thực hiện bởi một tổ chức hoặc cá nhân bên ngoài tổ chức. Đánh giá viên đánh giá hoạt động của một CSGD, hệ thống hoặc chương trình để xác định sự đáp ứng các tiêu chuẩn đã được xác định từ trước.



Hình 1.1. Sự phát triển của Mạng lưới AUN-QA

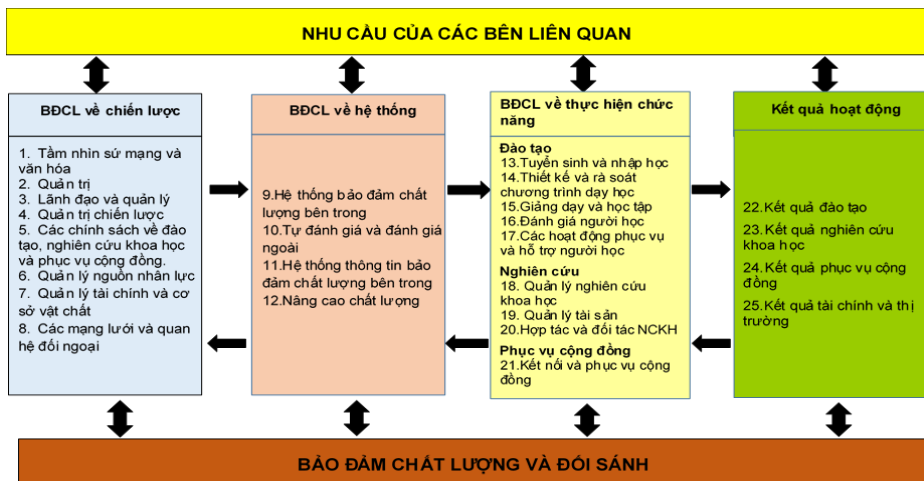


Hình 1.2. Các mô hình đánh giá AUN-QA áp dụng cho giáo dục đại học

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 BDCL của khu vực và quốc tế.

### 1.2.1. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp cơ sở giáo dục

Mô hình đánh giá AUN-QA cấp CSGD (Phiên bản 2.0) bao gồm 25 tiêu chuẩn, được minh họa trong Hình 1.3.



Hình 1.3. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp CSGD (Phiên bản 2.0)

BĐCL chiến lược bắt đầu bằng việc tìm hiểu nhu cầu của các bên liên quan, được chuyển tải vào tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu và mục đích của trường đại học. Điều này có nghĩa là BĐCL và đánh giá chất lượng luôn bắt đầu bằng sứ mệnh và mục tiêu (cột 1 của Hình 1.3) và kết thúc với những thành quả hoặc kết quả đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan (cột 4 của Hình 1.3).

Cột 2 của Hình 1.3 định nghĩa các hệ thống và chính sách BĐCL cần được đáp ứng. Bao gồm:

- Có hệ thống BĐCL bên trong tốt;
- Có đánh giá BĐCL bên trong và bên ngoài;
- Có hệ thống quản lý thông tin BĐCL bên trong mạnh;
- Có khả năng nâng cao, cải tiến hệ thống BĐCL.

Cột thứ ba của Hình 1.3 liệt kê các hoạt động cốt lõi của một trường đại học:

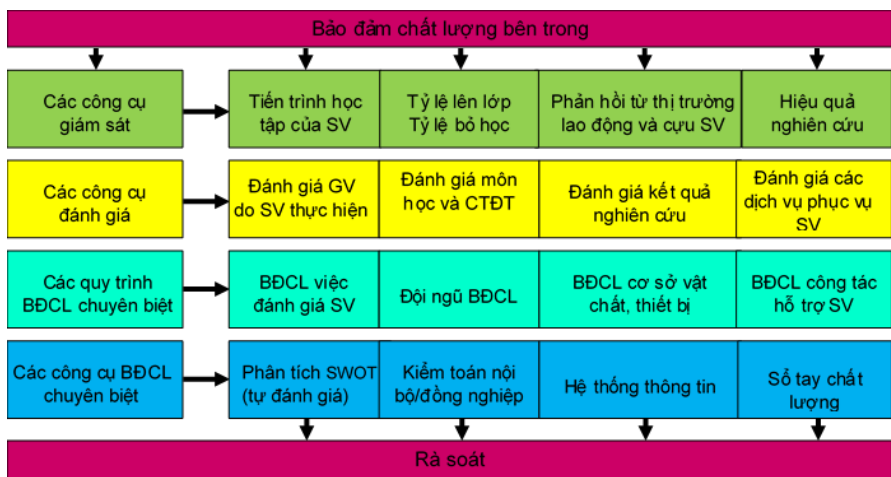
- Đào tạo (thiết kế chương trình giảng dạy, hoạt động dạy và học, dịch vụ sinh viên, v.v.);
- Nghiên cứu (ấn phẩm xuất bản, quản lý tài sản trí tuệ, v.v.);
- Dịch vụ (sự tham gia cộng đồng).

Để cải tiến liên tục, các trường đại học cần thực hiện các hệ thống BĐCL hiệu quả và cũng đối sánh kinh nghiệm thực tiễn để đạt được các thành quả trong giáo dục.

### **1.2.2. Mô hình AUN-QA đối với hệ thống BĐCL bên trong**

Mô hình AUN-QA cho hệ thống BĐCL bên trong (IQA) bao gồm các thành phần sau (xem Hình 1.4):

- Khung BĐCL bên trong;
- Công cụ giám sát;
- Công cụ đánh giá;
- Các quy trình BĐCL đặc biệt để thực hiện các hoạt động cụ thể;
- Công cụ BĐCL cụ thể;
- Các hoạt động tiếp theo để cải tiến.



Hình 1.4. Mô hình AUN-QA cho hệ thống BDCL bên trong

Hệ thống BDCL bên trong là tổng thể các nguồn lực và thông tin dành cho việc thiết lập, duy trì và nâng cao chất lượng cũng như các tiêu chuẩn giảng dạy, trải nghiệm học tập, nghiên cứu và dịch vụ cộng đồng. Đây là một hệ thống mà các cơ chế BDCL hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng trong giáo dục đại học.

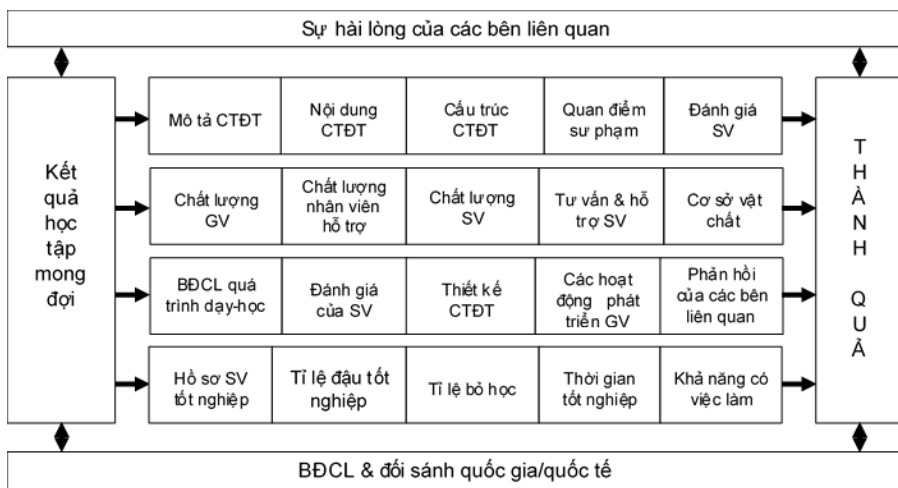
### 1.2.3. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình tập trung vào chất lượng của các chương trình giáo dục dựa trên các khía cạnh sau:

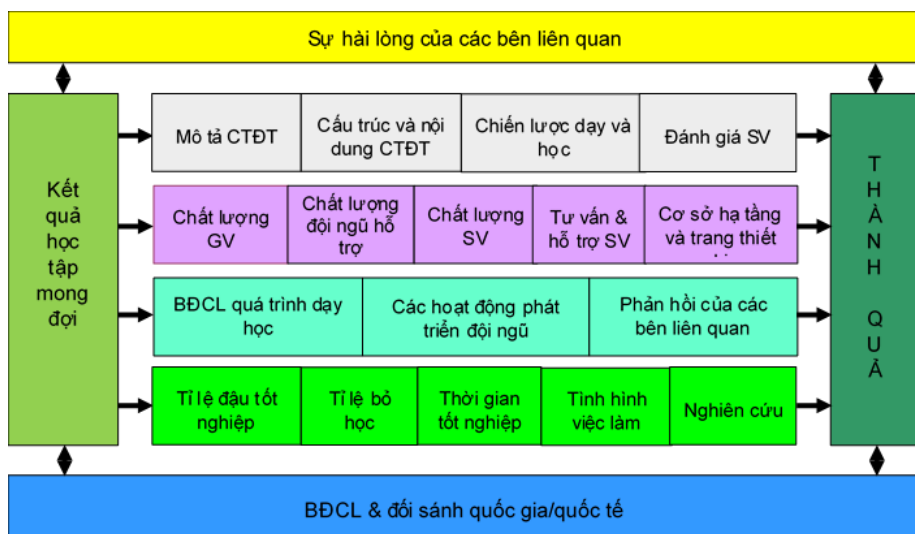
- Chất lượng đầu vào;
- Chất lượng các quy trình;
- Chất lượng đầu ra.

Sự phát triển của mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình từ phiên bản 1.0 đến phiên bản 3.0 được thể hiện trong Hình 1.5, 1.6 và 1.7.

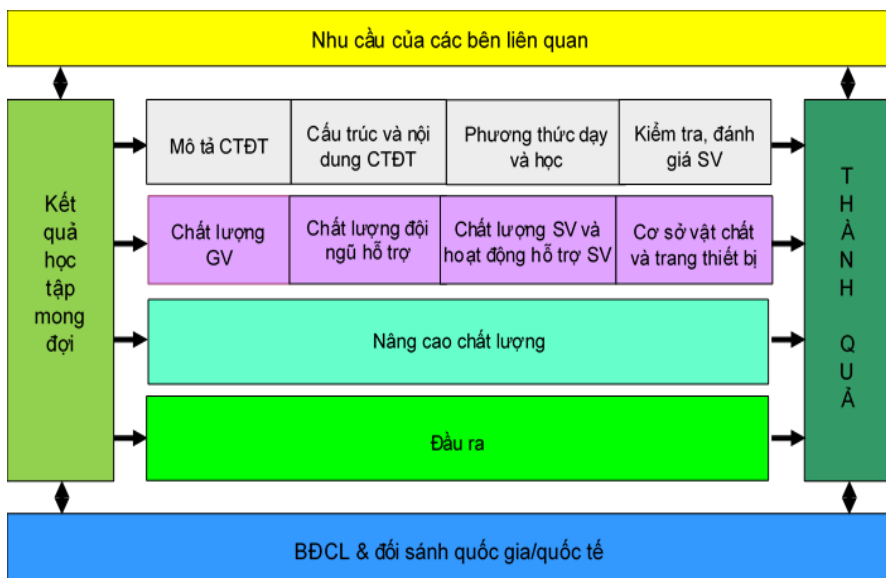




Hình 1.5. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình (Phiên bản 1.0)



Hình 1.6. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình (Phiên bản 2.0)

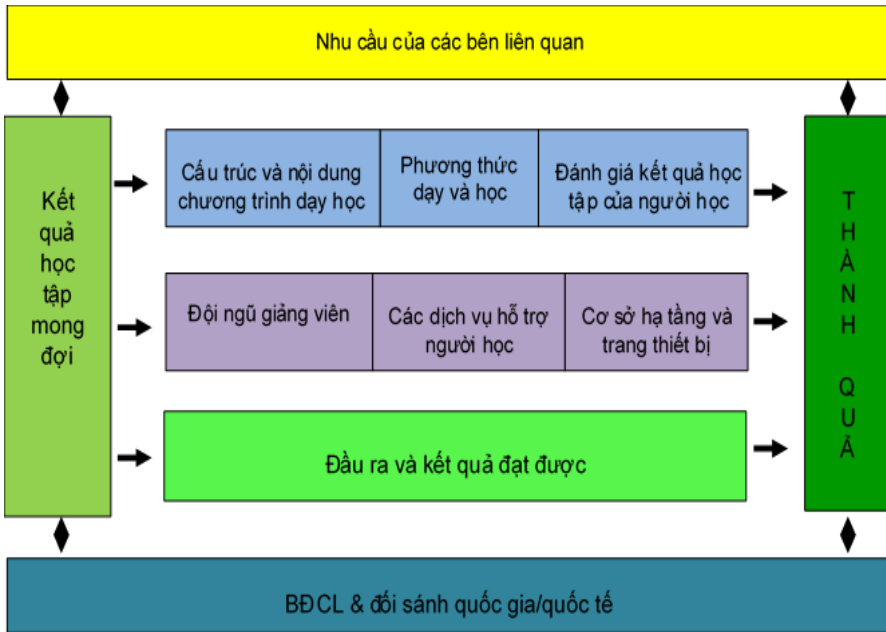


Hình 1.7. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình (Phiên bản 3.0)

#### 1.2.4. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình đào tạo (Phiên bản 4.0)

Phiên bản 4.0 của mô hình AUN-QA để đánh giá mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo bao gồm 08 tiêu chuẩn sau (xem Hình 1.8):

1. Kết quả học tập mong đợi
2. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học
3. Phương thức dạy và học
4. Đánh giá kết quả học tập của người học
5. Đội ngũ giảng viên
6. Các dịch vụ hỗ trợ người học
7. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị
8. Đầu ra và kết quả đạt được



*Hình 1.8. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình (Phiên bản 4.0)*

Mô hình bắt đầu với việc tìm hiểu nhu cầu của các bên liên quan bên trong và bên ngoài CTĐT. Những nhu cầu này được chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi (cột ngoài cùng bên trái của Hình 1.8). Kết quả học tập mong đợi tác động đến mọi hoạt động để chương trình đạt được các thành quả mong muốn.

Ở giữa mô hình có ba hàng (Hình 1.8). Hàng đầu tiên trình bày các vấn đề liên quan đến cấu trúc và nội dung CTDH (trình tự các môn học trong suốt chương trình), phương thức dạy và học được sử dụng và cách thức đánh giá kết quả học tập của người học.

Hàng thứ hai trình bày các nguồn lực cần thiết để triển khai chương trình, bao gồm: đội ngũ GV (sự thăng tiến, quản lý hiệu suất, quản lý nghiên cứu, v.v.); các dịch vụ hỗ trợ người học (đội ngũ hỗ trợ, thư viện, phòng y tế, môi trường xã hội, v.v.) và cơ sở vật chất (lớp học, cơ sở hạ tầng thông tin, cơ sở hạ tầng phục vụ hoạt động giải trí, v.v.).

Hàng thứ ba liên quan đến đầu ra của chương trình, bao gồm chất lượng của người học tại thời điểm tốt nghiệp (sau đây viết tắt là người học tốt nghiệp), thông tin việc làm, kết quả nghiên cứu, sự hài lòng của các bên liên quan, v.v.

Cột ngoài cùng bên phải đề cập đến những thành quả của chương trình và việc đạt được kết quả học tập mong đợi.

Mô hình này cũng trình bày việc CTĐT đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan và tập trung vào cải tiến liên tục hệ thống BĐCL. Ngoài ra, hoạt động đối sánh được triển khai để học hỏi các kinh nghiệm thực tiễn tốt (theo Gyll và Ragland, 2018).

Không giống như các phiên bản trước, Phiên bản 4.0 gắn các yêu cầu về cải tiến chất lượng vào các tiêu chuẩn. Ví dụ, yêu cầu cải tiến chất lượng ở Tiêu chuẩn 1, Kết quả học tập mong đợi, CTĐT cần cho thấy người học có khả năng đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp. Tương tự, các yêu cầu cải tiến chất lượng ở Tiêu chuẩn 2 (Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học), cần đảm bảo rằng CTDH được định kỳ rà soát, cập nhật và phù hợp với nhu cầu của đơn vị sử dụng lao động.

Các yêu cầu về cải tiến chất lượng là cách thu nhận ý kiến phản hồi để đo lường việc cải tiến, hay chu trình lập kế hoạch, triển khai, đánh giá kết quả đạt được so với yêu cầu đã đề ra, từ đó triển khai các hoạt động hoặc điều chỉnh các yêu cầu cho giai đoạn cải tiến tiếp theo. Đây là khái niệm PDCA, điều này được trình bày ở cả 08 tiêu chuẩn.

Các tiêu chuẩn của mô hình được phân nhóm và được trình bày tại Bảng 1.1.

**Bảng 1.1.** Phân nhóm tiêu chuẩn trong bộ Tiêu chuẩn đánh giá CTĐT theo AUN-QA (Phiên bản 4.0)

<b>Chương trình</b>	<b>Các nguồn lực</b>	<b>Các kết quả</b>
1.0 Kết quả học tập mong đợi 2.0 Cấu trúc và nội dung CTDH 3.0 Phương thức dạy và học 4.0 Đánh giá kết quả học tập của người học	5.0 Đội ngũ giảng viên 6.0 Các dịch vụ hỗ trợ người học 7.0 Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	8.0 Đầu ra và kết quả đạt được

**Bảng 1.2.** Những điều chỉnh về các tiêu chuẩn đánh giá CTĐT theo AUN-QA

<b>Phiên bản 1.0</b>	<b>Phiên bản 2.0</b>	<b>Phiên bản 3.0</b>	<b>Phiên bản 4.0</b>
1. Mục đích, mục tiêu và kết quả học tập mong đợi	1. Kết quả học tập mong đợi	1. Kết quả học tập mong đợi	1. Kết quả học tập mong đợi
2. Mô tả CTĐT	2. Mô tả CTĐT	2. Mô tả CTĐT	2. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học
3. Nội dung CTĐT	3. Nội dung và cấu trúc CTĐT	3. Cấu trúc và nội dung CTĐT	
4. Cấu trúc CTĐT			
5. Quan điểm sự phạm và chiến lược dạy và học	4. Chiến lược dạy và học	4. Phương thức dạy và học	3. Phương thức dạy và học
6. Kiểm tra, đánh giá SV	5. Kiểm tra, đánh giá SV	5. Kiểm tra, đánh giá SV	4. Đánh giá kết quả học tập của người học
7. Chất lượng GV	6. Chất lượng GV	6. Chất lượng GV	5. Đội ngũ GV

8. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	6. Các dịch vụ hỗ trợ người học
9. Chất lượng SV	8. Chất lượng SV	8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV	
10. Tư vấn và hỗ trợ SV	9. Tư vấn và hỗ trợ SV		
11. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	10. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	7. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị
12. BDCL dạy và học	11. BDCL dạy và học	10. Nâng cao chất lượng	{lồng ghép vào các tiêu chuẩn khác}
13. Lấy ý kiến SV			
14. Thiết kế nội dung chương trình			
15. Các hoạt động phát triển đội ngũ	12. Các hoạt động phát triển đội ngũ	6. Chất lượng GV 7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ	5. Đội ngũ GV
16. Phản hồi của các bên liên quan	13. Phản hồi của các bên liên quan	10. Nâng cao chất lượng	{lồng ghép vào các tiêu chuẩn khác}
17. Đầu ra	14. Đầu ra	11. Đầu ra	8. Đầu ra và kết quả đạt được
18. Sự hài lòng của các bên liên quan	15. Sự hài lòng của các bên liên quan		

Mối liên hệ giữa 08 tiêu chuẩn của Phiên bản 4.0 được thể hiện trong Bảng 1.3 dưới đây.

**Bảng 1.3. Mối liên hệ giữa 08 tiêu chuẩn trong bộ Tiêu chuẩn đánh giá CTĐT theo AUN-QA Phiên bản 4.0**

Tiêu chuẩn AUN-QA	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	2.1 2.2 2.3 2.4	3.2 3.3 3.4	4.1 4.4 4.5	5.3	6.3 6.4		8.4 8.5
2	1.1 1.2 1.3	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7	3.2 3.3 3.4 3.6	4.1 4.2 4.3 4.4	5.3	6.3 6.4		8.4 8.5
3	1.1 1.2 1.3	2.1 2.2 2.4	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6	4.1	5.3		7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 7.7	8.5
4	1.1 1.2 1.3	2.1 2.2 2.4 2.5	3.1 3.2 3.3 3.6	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7	5.3	6.3 6.4	7.7	8.5
5	1.1 1.2 1.3 1.4	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 5.7 5.8	6.3 6.4	7.1 7.2 7.3 7.4 7.5	8.3 8.4 8.5

Tiêu chuẩn AUN-QA	1	2	3	4	5	6	7	8
6		2.1	3.1 3.2 3.3 3.4	4.1 4.2 4.3	5.3	6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6	7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 7.6 7.7 7.8 7.9	8.3 8.4 8.5
7	1.4		3.2 3.3 3.4			6.2 6.5 6.6	7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 7.6 7.7 7.8 7.9	8.3
8	1.4 1.5	2.1 2.5 2.6	3.2 3.3 3.4	4.2 4.3 4.6	5.2 5.3 5.7	6.3 6.4	7.1 7.2 7.3 7.4 7.5	8.1 8.2 8.3 8.4 8.5



## 2. Đánh giá cấp CTĐT theo AUN-QA

### 2.1. Tiêu chuẩn 1 – Kết quả học tập mong đợi

#### Các yêu cầu

- 1.1. *Kết quả học tập mong đợi của CTĐT được xây dựng căn cứ trên một hệ thống phân loại mục tiêu giáo dục, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của CSGD, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan.*
- 1.2. *Kết quả học tập mong đợi của tất cả các học phần được xây dựng phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi của CTĐT.*
- 1.3. *Kết quả học tập mong đợi của CTĐT bao gồm các phần tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng CNTT, làm việc nhóm,...) và phần chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).*
- 1.4. *Yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là đối tượng bên ngoài, được thu thập và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi.*
- 1.5. *CTĐT thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp.*

#### Giải thích

Giáo dục dựa trên đầu ra (OBE) có thể được hiểu là phương thức tiếp cận, xây dựng và vận hành chương trình dựa trên những kiến thức, kỹ năng mà người học sẽ tiếp thu và thể hiện được khi tốt nghiệp. OBE chú trọng vào các kết quả học tập, đảm bảo các kiến thức, kỹ năng và thái độ mà người học cần lĩnh hội được xác định rõ ràng và chuyển tải thành kết quả học tập mong đợi.

Kết quả học tập mong đợi là khởi điểm của quy trình thiết kế CTĐT và được xây dựng dựa trên nhu cầu của các bên liên quan. Kết quả học tập mong đợi chú trọng vào những thành quả mà người học đạt được thay vì mong đợi của GV (thường được thể hiện dưới dạng mục tiêu đào tạo của chương trình). Việc trình bày kết quả học tập mong đợi cần đảm bảo hoạt động học tập của người học được chuyển tải thành những kết quả có thể quan sát, đo lường và đánh giá được.

Bảng 2.1 trình bày kết quả đo lường mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi của CTĐT của người học tại thời điểm tốt nghiệp. Thông tin thống kê trong bảng cần dựa trên dữ liệu từ người học. Đây là dữ liệu đo lường mức độ đạt kết quả học tập mong đợi của CTĐT đáng tin cậy hơn dữ liệu do các nhà quản lý hay GV cung cấp vì các đối tượng này có xu hướng mong muốn kết quả đo lường ở mức cao. Ngoài ra, dữ liệu thu được từ các nhà tuyển dụng và cựu học viên trong vòng 6-24 tháng sau khi tốt nghiệp cũng có thể được sử dụng.

Trong Bảng 2.1, việc sử dụng ký hiệu "X" và tỷ lệ phần trăm là một trong những cách để thể hiện mức độ đạt kết quả học tập mong đợi. Có thể sử dụng các cách thức khác, ví dụ: sử dụng "1" để thể hiện mức đạt được một phần; "M" để thể hiện mức đạt trung bình; và "F" để thể hiện đạt được hoàn toàn.

**Bảng 2.1.** Mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm người học tốt nghiệp

Kết quả học tập mong đợi (PLO)	Mức đạt được kết quả học tập mong đợi			
	25%	50%	75%	100%
PLO1		X	X	
PLO2				X
PLO3	X	X	X	
PLO4			X	
PLO5		X	X	X

## **Câu hỏi chẩn đoán**

- Mục tiêu đào tạo của chương trình là gì?
- Các kết quả học tập mong đợi của chương trình đào tạo là gì?
- Quy trình xây dựng các kết quả học tập mong đợi như thế nào?
- Kết quả học tập mong đợi có phản ánh tầm nhìn, sứ mạng của CSGD, khoa và bộ môn không?
- Thị trường lao động có đưa ra yêu cầu cụ thể nào đối với người học tốt nghiệp không?
- Mức độ tương thích giữa nội dung CTĐT với yêu cầu của thị trường lao động?
- Triển vọng nghề nghiệp của CTĐT có được xác định rõ không?
- Cách thức phổ biến kết quả học tập mong đợi đến cán bộ, GV và người học?
- Kết quả học tập mong đợi có đo lường được không? Bằng cách nào?
- Mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi?
- Kết quả học tập mong đợi có được định kỳ rà soát không?
- Kết quả học tập mong đợi được chuyển tải thành các yêu cầu cụ thể đối với người học tốt nghiệp như thế nào (kiến thức, kỹ năng và thái độ)?

## **Nguồn minh chứng**

- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.
- Tài liệu quảng bá về chương trình, các bản tin.
- Ma trận kỹ năng.
- Sự đóng góp ý kiến từ ban đầu của các bên liên quan.
- Trang thông tin điện tử của CSGD và của khoa.
- Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CTĐT.
- Các báo cáo về kiểm định và đối sánh.

## 2.2. Tiêu chuẩn 2 – Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học

### Các yêu cầu

- 2.1. Các bản mô tả CTĐT và đề cương tất cả các học phần đầy đủ thông tin, cập nhật, được công bố công khai và tất cả các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.
- 2.2. CTDH được thiết kế tương thích với kết quả học tập mong đợi.
- 2.3. Thông tin phản hồi của các bên liên quan, đặc biệt là các đối tượng bên ngoài, được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTDH.
- 2.4. Mức độ đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng.
- 2.5. CTDH có cấu trúc logic, trình tự hợp lý (các học phần được sắp xếp từ kiến thức cơ bản đến cơ sở và chuyên ngành) và có tính tích hợp.
- 2.6. CTDH cho phép người học lựa chọn chuyên ngành chính và/hoặc các chuyên ngành phụ.
- 2.7. CTDH được rà soát định kỳ theo quy trình để đảm bảo tính cập nhật và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.

### Giải thích

Các bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần cần trình bày các kết quả học tập mong đợi về kiến thức, kỹ năng, thái độ. Các tài liệu này giúp người học có thể biết các phương pháp dạy và học, từ đó giúp đạt được kết quả học tập mong đợi. Các tài liệu này cũng cần nêu rõ thông tin về các phương pháp kiểm tra đánh giá.

Bản mô tả CTĐT là bộ tài liệu cung cấp thông tin về CTĐT. Bản mô tả CTĐT thường bao gồm các nội dung sau:

- Tóm tắt mục tiêu đào tạo và kết quả học tập mong đợi;
- Cấu trúc chương trình (trình tự các học phần);
- Ma trận thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt được các kết quả học tập mong đợi của CTĐT;
- Bộ đề cương các học phần.

#### Vai trò của bản mô tả CTĐT:

- Là nguồn thông tin giúp người đang theo học và người học tiềm năng tìm hiểu về CTĐT, làm cơ sở để lựa chọn chương trình theo học;
- Là nguồn thông tin cho nhà tuyển dụng lao động, đặc biệt là thông tin về kiến thức và các kỹ năng mềm được trang bị thông qua chương trình;
- Là nguồn thông tin cho các tổ chức nghề nghiệp và cơ quan quản lý có thẩm quyền kiểm định chương trình, nhờ đó người học tốt nghiệp sau này có thể hành nghề chính thức. Vì vậy, bản mô tả CTĐT nên xác định rõ thành phần nào trong CTĐT đã được thiết kế nhằm đáp ứng yêu cầu của các tổ chức và cơ quan nói trên;
- Là cơ sở để đội ngũ GV, cán bộ lãnh đạo thảo luận và nghiên cứu về chương trình hiện hành và chương trình mới nhằm đảm bảo có cùng một cách hiểu về kết quả học tập mong đợi của chương trình. Bản mô tả CTĐT giúp CSGD đảm bảo các kết quả học tập mong đợi của chương trình được thiết kế rõ ràng và người học tốt nghiệp có thể đáp ứng kết quả học tập mong đợi, đồng thời chứng minh khả năng đạt được chúng. Bản mô tả CTĐT là tài liệu tham khảo cho hoạt động rà soát nội bộ và giám sát các hoạt động của CTĐT;
- Là nguồn thông tin giúp các chuyên gia thẩm định/rà soát chương trình và đánh giá viên bên ngoài có thể hiểu mục tiêu của CTĐT và các kết quả học tập mong đợi;
- Là cơ sở cho việc thu thập thông tin phản hồi từ người học, người học mới tốt nghiệp về mức độ đạt được kết quả mong đợi.

Bản mô tả CTĐT cần đề cập đến các thông tin sau:

- Tên CSGD/đơn vị cấp bằng.
- Cơ sở tổ chức giảng dạy (nếu khác với tên CSGD/đơn vị cấp bằng).
- Thông tin chi tiết về các chứng nhận kiểm định được cấp bởi các tổ chức nghề nghiệp hoặc cơ quan có thẩm quyền.
- Tên gọi của văn bằng.
- Tên CTĐT.
- Kết quả học tập mong đợi của CTĐT.
- Tiêu chí tuyển sinh hay các yêu cầu đầu vào của CTĐT.
- Các nội dung đối sánh và tham chiếu bên ngoài/nội bộ được sử dụng để cung cấp thêm thông tin về đầu ra của CTĐT.
- Cấu trúc chương trình và các yêu cầu bao gồm trình độ, học phần, số tín chỉ...
- Thời điểm thiết kế/điều chỉnh bản mô tả CTĐT.

Đề cương học phần cần đề cập đến các thông tin sau:

- Tên học phần.
- Các yêu cầu của học phần như điều kiện để được đăng ký học, số tín chỉ,...
- Kết quả học tập mong đợi của học phần về kiến thức, kỹ năng và thái độ.
- Các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra, đánh giá người học để đảm bảo đạt kết quả học tập mong đợi.
- Mô tả học phần, kế hoạch giảng dạy.
- Thông tin chi tiết về phương pháp kiểm tra, đánh giá người học.

- Thời gian ban hành hay điều chỉnh đề cương học phần.

CTDH cần được thiết kế để đảm bảo các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra đánh giá người học hỗ trợ việc đạt được kết quả học tập mong đợi. Biggs (2003) sử dụng khái niệm “constructive alignment - kiến tạo thống nhất” để mô tả quá trình này. “Kiến tạo” nghĩa là người học tự tạo nên hiểu biết thông qua các hoạt động học tập. “Thống nhất” nghĩa là các hoạt động dạy và học, kiểm tra đánh giá người học tương thích với kết quả học tập mong đợi.

“Kiến tạo thống nhất” ở mỗi học phần thể hiện qua những khía cạnh sau:

- Xây dựng kết quả học tập mong đợi có thể đo lường được;
- Lựa chọn các phương pháp dạy và học phù hợp để đảm bảo đạt được kết quả học tập mong đợi;
- Đánh giá mức độ người học đạt kết quả học tập mong đợi.

### **Câu hỏi chẩn đoán (Tổng quan về CTĐT)**

- Kết quả học tập mong đợi có được chuyển tải vào CTĐT và các học phần không?
- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần cung cấp những thông tin gì?
- Bản mô tả học phần có được chuẩn hóa trong toàn bộ CTĐT không?
- Bản mô tả CTĐT có được công bố công khai và phổ biến đến các bên liên quan không?
- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần có được phổ biến online hay không?
- Quy trình rà soát bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được thực hiện như thế nào?
- Nội dung của CTĐT có phản ánh kết quả học tập mong đợi không?

- Các học phần được cấu trúc như thế nào để đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các môn cơ sở và chuyên ngành, giúp chương trình trở thành một khối thống nhất?
- Chương trình có đảm bảo tỷ lệ cân đối giữa các môn kiến thức chung và môn chuyên ngành không?
- Nội dung CTĐT có cập nhật không?
- Vì sao CTĐT lại được cấu trúc như hiện nay?
- Cấu trúc CTĐT có được điều chỉnh trong 5-10 năm gần nhất không? Nếu có, lý do là gì?
- Chương trình có thúc đẩy sự đa dạng, sự lưu động của người học và/hoặc giáo dục xuyên biên giới không?
- Các môn đại cương, cơ sở và môn chuyên ngành của CTĐT có liên hệ với nhau một cách logic không?
- Thời gian đào tạo của chương trình?
- Thời gian và trình tự triển khai của từng học phần? Trình tự này có logic không?
- CSGD đã sử dụng những kết quả đối sánh nào khi thiết kế CTĐT và các học phần?
- Phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra, đánh giá người học được lựa chọn như thế nào để đảm bảo tương thích với kết quả học tập mong đợi?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Thiết kế và đánh giá CTDH)**

- Người nào chịu trách nhiệm về hoạt động thiết kế CTDH?
- GV và người học tham gia vào việc thiết kế và rà soát CTDH như thế nào?
- Vai trò của các bên liên quan trong việc thiết kế và rà soát CTDH?
- Hoạt động đổi mới CTDH diễn ra như thế nào? Ai là người đề xuất? Căn cứ vào những dấu hiệu nào?
- Ai chịu trách nhiệm về việc triển khai CTDH?



- Khi thiết kế CTDH, CSGD có thực hiện đối sánh với các cơ sở khác không?
- Chương trình tham gia vào các mạng lưới quốc tế nào?
- Chương trình đã thực hiện trao đổi người học với các CSGD nào ở nước ngoài?
- CTĐT có được công nhận ở nước ngoài không?
- CSGD có quy trình BĐCL không?
- Đối tượng nào tham gia vào công tác BĐCL bên trong và bên ngoài?
- CSGD có thành lập hội đồng xây dựng/rà soát CTDH không? Vai trò của Hội đồng này như thế nào?
- CSGD có thành lập hội đồng khảo thí không? Vai trò của Hội đồng này như thế nào?
- CTĐT và các học phần được đánh giá như thế nào?
- Hoạt động đánh giá có được triển khai có hệ thống không?
- Thành quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để cải tiến hoạt động dạy và học như thế nào?
- Người học tham gia vào hoạt động đánh giá CTDH và học phần như thế nào?
- Kết quả đánh giá được phổ biến đến những đối tượng nào và bằng cách thức nào?
- Hoạt động nào đã được thực hiện để cải tiến CTDH và quy trình thiết kế CTDH?

### **Nguồn minh chứng**

- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.
- Tờ rơi, tài liệu quảng bá, bản tin.
- Ma trận kỹ năng.
- Góp ý, phản hồi của các bên liên quan.

- Trang thông tin điện tử của CSGD và của khoa.
- Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CTDH.
- Các báo cáo kiểm định và đối sánh.
- Sơ đồ tiến trình đào tạo của CTDH.

## 2.3. Tiêu chuẩn 3 – Phương thức dạy và học

### Các yêu cầu

- 3.1. *Triết lý giáo dục được tuyên bố rõ ràng, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan và được chuyển tải vào các hoạt động dạy và học.*
- 3.2. *Các hoạt động dạy và học tạo điều kiện cho người học tham gia quá trình học một cách có trách nhiệm.*
- 3.3. *Các hoạt động dạy và học được triển khai theo hướng tạo điều kiện cho người học học tập chủ động.*
- 3.4. *Các hoạt động dạy và học khuyến khích người học học tập, học phương pháp học và thám nhuần yêu cầu học tập suốt đời. (VD: tư duy phản biện, kỹ năng xử lý thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới).*
- 3.5. *Các hoạt động dạy và học giúp người học thám nhuần tầm quan trọng của việc đưa ra các sáng kiến, tư duy sáng tạo, đổi mới và tinh thần khởi nghiệp.*
- 3.6. *Quá trình dạy và học được cải tiến liên tục để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.*

### Giải thích

Phương thức dạy và học thường được xây dựng dựa trên triết lý giáo dục của CSGD. Triết lý giáo dục có thể được định nghĩa là một tập hợp các quan điểm cốt lõi định hướng mục tiêu giáo dục, vai trò của GV và người học, nội dung và phương pháp dạy học.

Học tập có chất lượng được hiểu là người học chủ động tạo ra sự hiểu biết chứ không thụ động tiếp thu những gì được truyền đạt từ GV. Đây là quan điểm học tập có chiều sâu – người học tự tạo ra sự hiểu biết để đạt đến sự thông tuệ trong học tập. Học tập có chất lượng còn phụ thuộc vào phương thức học tập của người học. Điều này lại phụ thuộc vào quan điểm của người học về việc học, sự nhận thức về mức độ lĩnh hội của bản thân và việc lựa chọn chiến lược học tập phù hợp.

Học tập có chất lượng tuân thủ các nguyên tắc học tập. Người học học hiệu quả nhất trong một môi trường thoải mái, thân thiện, có nhiều sự hợp tác và trợ giúp. Để phát triển ý thức trách nhiệm trong học tập cho người học, người GV cần:

- Tạo môi trường dạy và học thuận lợi giúp người học tham gia học tập một cách có trách nhiệm;
- Cung cấp những chương trình học linh hoạt giúp người học có thể lựa chọn học phần, lộ trình học, phương thức đáp ứng yêu cầu kiểm tra đánh giá, phương thức đào tạo và thời lượng học tập tối ưu.

Phương thức dạy và học cần khuyến khích người học học tập, học phương pháp học và thẩm nhuần yêu cầu học tập suốt đời (tư duy phản biện, kỹ năng xử lý thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới...).

Để phù hợp với mục tiêu chung của giáo dục đại học là giáo dục người học phát triển toàn diện, học tập có chất lượng đồng nghĩa với việc người học đạt được những kỹ năng sau:

- *Khả năng tự khám phá kiến thức.* Người học có kỹ năng nghiên cứu, phân tích và tổng hợp tài liệu; hiểu được các chiến lược học tập khác nhau và lựa chọn chiến lược thích hợp nhất cho mình.
- *Khả năng ghi nhớ kiến thức lâu dài.* Phương thức học nhấn mạnh vào khả năng hiểu chứ không phải học thuộc, giúp người học nhớ lâu hơn.

- *Khả năng nhận thức các mối quan hệ giữa kiến thức cũ và mới.* Học tập có chất lượng là có khả năng liên kết thông tin từ các nguồn khác nhau.
- *Khả năng tạo ra kiến thức mới.* Người học học tập có chất lượng biết khám phá tri thức của người khác và gắn kết nó với kinh nghiệm và kiến thức đã học của bản thân để đưa đến những hiểu biết mới.
- *Khả năng áp dụng kiến thức để giải quyết vấn đề.* Học tập có chất lượng là luôn tìm cách áp dụng kiến thức học được để giải quyết các vấn đề thực tế.
- *Khả năng truyền đạt kiến thức cho người khác.* Người học học tập có chất lượng, lĩnh hội được kiến thức, từ đó hình thành tư duy hệ thống để trình bày lại kiến thức một cách rõ ràng, mạch lạc.
- *Tính hiếu học.* Người học học tập có chất lượng là người có tinh thần học tập suốt đời.

Điều kiện cần thiết cho việc học tập chất lượng gồm:

- Có sự sẵn sàng trong nhận thức và cảm xúc để đáp ứng nhiệm vụ học tập;
- Có lý do để học tập;
- Nối kết được kiến thức cũ và mới;
- Chủ động trong học tập;
- Có được môi trường học tập thuận lợi.

Tất nhiên, không có phương pháp dạy và học nào phù hợp với mọi trường hợp. CSGD cần xem xét kỹ khi lựa chọn phương thức dạy và học cho chương trình.

### **Câu hỏi chẩn đoán (Hoạt động giảng dạy)**

- Tất cả đội ngũ GV có theo đuổi cùng một triết lý giáo dục chung đã công bố không?

- Sự đa dạng trong môi trường học tập có được phát huy không, kể cả hoạt động trao đổi người học?
- Việc giảng dạy do khoa/bộ môn khác đảm trách (VD: các môn đại cương) có đáp ứng yêu cầu không?
- Phương pháp dạy và học có tương thích với kết quả học tập mong đợi không?
- Công nghệ được sử dụng trong hoạt động dạy và học như thế nào?
- Phương thức dạy và học được đánh giá như thế nào? Các phương pháp dạy và học được lựa chọn có phù hợp với kết quả học tập mong đợi của học phần không? Các phương pháp dạy và học có đa dạng không?
- Có trở ngại nào trong việc triển khai các phương pháp dạy và học mong muốn không (số lượng người học, cơ sở hạ tầng, kỹ năng giảng dạy của GV...)?
- Các hoạt động dạy và học có giúp nâng cao khả năng học tập suốt đời và giúp phát triển tinh thần khởi nghiệp cho người học không?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Hoạt động nghiên cứu)**

- Khi nào người học được tiếp xúc lần đầu tiên với hoạt động nghiên cứu?
- Các phương pháp nghiên cứu được giới thiệu với người học như thế nào?
- Mối tương quan giữa hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học được thể hiện như thế nào trong CTĐT?
- Các phát hiện trong nghiên cứu khoa học được sử dụng trong CTĐT như thế nào?
- Tình hình hợp tác nghiên cứu khoa học giữa doanh nghiệp và người học/GV như thế nào?

## **Câu hỏi chẩn đoán (Hoạt động thực hành/thực tập/kiến tập)**

- Hoạt động thực hành/thực tập/kiến tập là nội dung bắt buộc hay tự chọn trong CTĐT?
- Số lượng tín chỉ dành cho những hoạt động này là bao nhiêu?
- Mức độ thực hành/thực tập/kiến tập và/hoặc phục vụ cộng đồng có thỏa đáng không?
- CTĐT đã có những đóng góp gì cho cộng đồng?
- Những lợi ích mà hoạt động thực hành/thực tập/kiến tập của CTĐT đem lại cho nhà tuyển dụng và người học?
- Hoạt động thực hành/thực tập/kiến tập có gặp trở ngại gì không? Nguyên nhân?
- Người học được hướng dẫn như thế nào để hoàn thành hoạt động thực hành/thực tập/kiến tập?
- Việc đánh giá người học đối với hoạt động thực hành/thực tập/kiến tập được triển khai như thế nào?

## **Nguồn minh chứng**

- Triết lý giáo dục.
- Các minh chứng về phương pháp học tập chủ động như: đề án, thực hành/thực tập/kiến tập, bài tập...
- Phản hồi của người học.
- Cổng thông tin học tập trực tuyến.
- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.
- Báo cáo thực tập/kiến tập.
- Các hoạt động phục vụ cộng đồng.
- Các biên bản ghi nhớ (MOU).

## 2.4. Tiêu chuẩn 4 – Đánh giá kết quả học tập của người học

### Các yêu cầu

- 4.1. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học được sử dụng đa dạng; được thiết kế phù hợp với kết quả học tập mong đợi và các mục tiêu đào tạo.
- 4.2. Các chính sách về đánh giá kết quả học tập, phúc khảo được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.
- 4.3. Các tiêu chuẩn và quy trình liên quan đến đánh giá kết quả học tập của người học trong suốt quá trình theo học và khi hoàn thành chương trình được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.
- 4.4. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học bao gồm bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm, các mốc thời gian và các quy định được sử dụng để đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng của hoạt động kiểm tra đánh giá.
- 4.5. Các phương pháp đánh giá giúp đo lường mức độ đạt được kết quả học tập của CTĐT và mỗi học phần.
- 4.6. Thông tin phản hồi kết quả đánh giá được cung cấp kịp thời đến người học.
- 4.7. Hoạt động đánh giá kết quả học tập của người học và các quy trình có liên quan được rà soát và cải tiến liên tục để đảm bảo sự phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.

### Giải thích

Đánh giá kết quả học tập của người học là một trong những yếu tố quan trọng nhất của giáo dục đại học. Kết quả đánh giá ảnh hưởng sâu sắc đến nghề nghiệp tương lai của người học.

Do đó, hoạt động đánh giá kết quả học tập cần được thực hiện chuyên nghiệp tại mọi thời điểm và phải đưa các kiến thức cập nhật vào quá trình kiểm tra, thi cử. Đánh giá cũng cung cấp thông tin có giá trị cho CSGD về hiệu quả giảng dạy và hỗ trợ người học. Hoạt động đánh giá kết quả học tập của người học cần đảm bảo:

- Được thiết kế để đo lường mức độ người học đạt được các kết quả học tập mong đợi;
- Phù hợp với mục đích đánh giá: thi đầu vào/thi xếp lớp, thi giữa kỳ hay cuối kỳ; có các tiêu chí chấm điểm, phân loại rõ ràng và được công bố rộng rãi;
- Được thực hiện bởi chuyên gia hiểu rõ vai trò của hoạt động đánh giá trong tiến trình người học tích lũy các kiến thức và kỹ năng theo yêu cầu của văn bằng; nếu có thể, không nên chỉ dựa vào đánh giá của một người;
- Quy định về thi cử cần đề cập tất cả các khả năng có thể xảy ra;
- Có quy định rõ ràng về việc vắng mặt, ốm đau của người học và các tình huống có thể giảm nhẹ khác;
- Đảm bảo việc đánh giá được tiến hành an toàn, phù hợp với các quy định của CSGD;
- Có hoạt động thanh tra nhằm đảm bảo tính hiệu quả của các quy trình kiểm tra, đánh giá;
- Thông báo đến người học về: phương thức kiểm tra, đánh giá; các kỳ thi hay các hình thức đánh giá khác; các yêu cầu đối với người học; các tiêu chí đánh giá được sử dụng.

### **Câu hỏi chẩn đoán**

- CSGD có thực hiện đánh giá đầu vào đối với người mới nhập học và người học trao đổi không?
- CSGD có thực hiện đánh giá đầu ra đối với người học sắp tốt nghiệp không?



- Hoạt động kiểm tra-thi bao quát nội dung của các học phần và của CTĐT đến mức độ nào?
- Hoạt động kiểm tra-thi bao quát mục tiêu của các học phần và của CTĐT đến mức độ nào?
- Hoạt động đánh giá có dựa trên các tiêu chí không?
- CSGD có sử dụng đa dạng các phương pháp đánh giá không? Đó là những phương pháp nào?
- Các tiêu chí về đầu/rớt có rõ ràng không?
- Các quy định về kiểm tra-thi có rõ ràng không?
- Có biện pháp nào để đảm bảo tính khách quan không?
- Người học có hài lòng với các quy trình đánh giá không? Có trường hợp khiếu nại nào của người học không?
- Có quy định rõ ràng cho việc phúc khảo không? Người học có hài lòng về những quy định này không?

Dự án cuối khóa là một hình thức đặc biệt để đánh giá người học (ví dụ: luận văn hoặc đồ án). Hình thức đánh giá này yêu cầu người học phải thể hiện được các kiến thức, kỹ năng, đồng thời có khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng đó trong một tình huống mới. Cần xem xét các yếu tố sau:

- Có quy định rõ ràng đối với luận văn/đồ án tốt nghiệp không?
- Có tiêu chí đánh giá luận văn/đồ án không?
- CSGD đã trang bị cho người học những gì trước khi thực hiện luận văn/đồ án tốt nghiệp (về kiến thức, phương pháp và kỹ năng)?
- Các mức yêu cầu đối với luận văn/đồ án tốt nghiệp có thỏa đáng không?
- Việc thực hiện luận văn/đồ án tốt nghiệp có bị trở ngại ở khâu nào không? Nếu có thì tại sao?

- Người học được hướng dẫn thực hiện đồ án tốt nghiệp như thế nào?

### **Nguồn minh chứng**

- Mẫu các bài kiểm tra/thi trong khóa học, đồ án, luận văn, thi cuối khóa...
- Bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm.
- Quy trình giám sát và chuẩn hóa công tác đánh giá.
- Thủ tục khiếu nại.
- Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.
- Quy định thi cử.

## **2.5. Tiêu chuẩn 5 – Đội ngũ giảng viên**

### **Các yêu cầu**

- 5.1. *Việc quy hoạch đội ngũ GV (bao gồm các kế hoạch kế nhiệm, nâng bậc/thăng chức, bố trí lại, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện nhằm đảm bảo đội ngũ GV đáp ứng nhu cầu các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng về cả số lượng và chất lượng.*
- 5.2. *Tải trọng công việc của GV được đo lường và giám sát để cải tiến chất lượng các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.*
- 5.3. *Năng lực của GV được xác định, được đánh giá và được phổ biến thông tin.*
- 5.4. *GV được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và khả năng.*
- 5.5. *Có hệ thống đánh giá để nâng bậc cho GV, trong đó có xem xét hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.*

- 5.6. Các quyền, đặc quyền, quyền lợi, vai trò, các mối liên hệ và trách nhiệm giải trình của GV được xác định và hiểu rõ, trong đó có xem xét đến quyền tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp
- 5.7. Có hệ thống xác định nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn của GV và các hoạt động đào tạo, tập huấn phù hợp được triển khai để đáp ứng những nhu cầu này.
- 5.8. Việc quản lý hiệu quả công việc của GV (bao gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để đánh giá chất lượng hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của GV.

## **Giải thích**

Một GV có năng lực cần có khả năng:

- Thiết kế và triển khai chương trình dạy và học một cách nhất quán;
- Sử dụng đa dạng các phương pháp dạy và học, lựa chọn phương pháp kiểm tra, đánh giá phù hợp nhất để đảm bảo việc đạt được kết quả học tập mong đợi;
- Phát triển và sử dụng đa dạng các công cụ/nguồn lực hỗ trợ giảng dạy;
- Giám sát, đánh giá chất lượng giảng dạy của bản thân và đánh giá chất lượng học phần do mình phụ trách;
- Rút kinh nghiệm đối với hoạt động giảng dạy của bản thân để cải tiến chất lượng;
- Tham gia nghiên cứu và cung cấp các dịch vụ mang lại ích lợi cho các bên liên quan.

GV là nguồn tài nguyên học tập sẵn có quan trọng nhất đối với đa số người học. GV cần có đủ kiến thức và hiểu biết về học phần do mình đảm trách, đồng thời có kinh nghiệm và những kỹ năng cần thiết để truyền đạt kiến thức và hiểu biết của mình

một cách hiệu quả cho người học trong những điều kiện khác nhau. GV cũng cần tiếp cận thông tin phản hồi về hoạt động giảng dạy của mình.

Chất lượng đào tạo của một CSGD không chỉ phụ thuộc vào chất lượng của CTĐT mà còn phụ thuộc vào chất lượng của đội ngũ GV. Chất lượng GV liên quan đến: bằng cấp, hiểu biết về chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng giảng dạy và đạo đức nghề nghiệp. Đội ngũ GV bao gồm các giáo sư toàn thời gian và bán thời gian, GV cơ hữu và GV thỉnh giảng. Bên cạnh chất lượng GV, CSGD cần xác định số lượng GV cần thiết để đáp ứng yêu cầu và nhu cầu của người học. Thông thường, FTE (tương đương toàn thời gian) và tỷ lệ người học/GV được sử dụng để xác định quy mô đội ngũ GV cần có.

### **Tương đương toàn thời gian**

Để tính FTE của GV, CSGD cần xác định các yếu tố cấu thành tải trọng học tập của người học toàn thời gian và tải trọng công việc của GV; trong đó tính cả tỷ lệ công việc của GV và người học bán thời gian so với tải trọng toàn thời gian.

Có nhiều cách tính FTE và CSGD cần nêu rõ phương pháp, các thông số và nguyên tắc sử dụng FTE. Một trong những cách tính FTE là dựa trên lượng thời gian đầu tư cho chương trình. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 40 giờ làm việc/tuần (cán bộ toàn thời gian) thì FTE của một GV dạy 8 giờ/tuần sẽ là 0,2 ( $= 8/40$ ). Phương pháp tính dựa trên lượng thời gian đầu tư cũng có thể được sử dụng để tính FTE của người học. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 20 giờ học/tuần thì FTE của một người học bán thời gian có chương trình học 10 giờ/tuần sẽ là 0,5 ( $= 10/20$ ).

Ngoài ra, có thể tính FTE dựa trên tải trọng công việc của GV. Ví dụ, nếu tải trọng công việc chuẩn của một GV cơ hữu là 4 học phần/học kỳ thì mỗi học phần tương đương 0,25 FTE. Nếu một GV được phân công phụ trách 2 học phần/học kỳ thì FTE của người này là 0,5 ( $= 2 \times 0,25$  FTE).

Tương tự, tải trọng học tập của người học có thể sử dụng để tính FTE của người học. Ví dụ, nếu 1 FTE tương đương 24 tín chỉ của mỗi học kỳ thì FTE của một người học học 18 tín chỉ/học kỳ sẽ là 0,75 (=18/24). Sử dụng Bảng 2.2 để trình bày số lượng GV và FTE của đội ngũ GV trong 5 năm học gần nhất của chương trình.

**Bảng 2.2.** Số lượng GV (nêu rõ ngày thu thập số liệu và phương pháp tính FTE của GV)

Phân loại	Nam	Nữ	Tổng cộng		Tỷ lệ % trên tổng số Tiến sĩ
			Số lượng	FTE	
Giáo sư					
Phó Giáo sư					
GV toàn thời gian					
GV bán thời gian					
Giáo sư/GV thỉnh giảng					
Tổng cộng					

### Câu hỏi chẩn đoán (Giảng viên)

- GV có năng lực và trình độ đáp ứng yêu cầu công việc được giao không?
- GV có đủ năng lực và trình độ chuyên môn để triển khai CTĐT không?
- CSGD có gặp thách thức gì trong vấn đề nhân sự như cơ cấu độ tuổi GV, thu hút GV giỏi, thiếu hụt GV không? Biện pháp khắc phục?
- Có bao nhiêu GV trình độ thạc sĩ, bao nhiêu GV trình độ tiến sĩ?
- Chính sách tuyển dụng nhân sự trong giảng dạy và nghiên cứu?

- CSGD có cơ chế khuyến khích giáo sư tham gia hướng dẫn, đào tạo đội ngũ GV trẻ/mới không?
- CSGD có quy định trách nhiệm của GV trong việc tham gia hội thảo, hướng dẫn người học làm khóa luận tốt nghiệp, đào tạo thực tế hoặc đưa người học đi thực tập không?
- GV có hài lòng về tải trọng công việc không?
- Tỷ lệ người học/GV có đáp ứng yêu cầu không?
- Trách nhiệm giải trình của GV về vai trò, trách nhiệm, tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp?
- GV tham gia các loại hình nghiên cứu nào? Các hoạt động này có tương thích với tầm nhìn, sứ mạng của CSGD và khoa không?
- Mức độ đầu tư/được tài trợ cho nghiên cứu của đơn vị và cách thức sử dụng?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Quản lý cán bộ)**

- Việc quy hoạch nhân sự cho đội ngũ GV được triển khai như thế nào?
- Cơ cấu quản lý cán bộ của bộ môn có được xác định rõ ràng không?
- CSGD có tiêu chuẩn tuyển dụng, nâng bậc cho GV không?
- Có hệ thống quản lý chất lượng giảng dạy của GV không?
- CSGD có kế hoạch chuẩn bị nhân sự thay thế cho các vị trí quan trọng không?
- Có những kế hoạch phát triển nghề nghiệp nào dành cho GV?
- GV có hài lòng với chính sách quản lý nhân sự của đơn vị không?
- Chính sách phát triển nhân sự đối với đội ngũ GV trong tương lai?
- GV chuẩn bị cho việc giảng dạy như thế nào?
- Việc giảng dạy của GV có được giám sát và đánh giá không?

## **Câu hỏi chẩn đoán (Đào tạo và phát triển)**

- Ai chịu trách nhiệm về các hoạt động đào tạo/tập huấn và phát triển đội ngũ GV?
- Khoa có quy trình và kế hoạch đào tạo và phát triển đội ngũ GV không? Nhu cầu đào tạo được xác định như thế nào?
- Kế hoạch đào tạo và phát triển đội ngũ GV có phản ánh mục tiêu và sứ mạng của CSGD, của khoa không?
- Khoa có hệ thống phát triển các năng lực chuyên môn và chiến lược cho GV hay không?
- Tổng số giờ và những địa điểm mà GV được đào tạo/tập huấn hàng năm?
- Tỷ lệ phần trăm ngân sách được phân bổ cho hoạt động đào tạo/tập huấn GV?

## **Nguồn minh chứng**

- Kế hoạch nguồn nhân lực.
- Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,... của đội ngũ GV.
- Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa.
- Tiêu chuẩn tuyển dụng.
- Bằng cấp của GV.
- Phân tích nhu cầu đào tạo/tập huấn của GV.
- Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ.
- Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống khen thưởng.
- Phản hồi của người học.
- Cơ chế thi đua khen thưởng.
- Tải trọng công việc của GV.
- Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn.
- Các chính sách nhân sự.
- Sổ tay cán bộ.

- Bản mô tả công việc.
- Hợp đồng lao động.
- Dữ liệu về nghiên cứu và các công bố.
- Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp

## **2.6. Tiêu chuẩn 6 – Các dịch vụ hỗ trợ người học**

### **Các yêu cầu**

- 6.1. Chính sách tuyển sinh, tiêu chí tuyển chọn và quy trình tiếp nhận người học vào chương trình được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến rộng rãi và cập nhật.
- 6.2. Công tác quy hoạch ngắn hạn và dài hạn đối với hoạt động hỗ trợ người học (học thuật, phi học thuật) được triển khai nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu của hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng cả về chất lượng và số lượng.
- 6.3. Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học. Tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học được ghi nhận và giám sát một cách có hệ thống; có phản hồi tới người học và có các hoạt động khắc phục được triển khai khi cần.
- 6.4. Các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, thi đua và những dịch vụ hỗ trợ khác được triển khai nhằm giúp nâng cao chất lượng học tập và khả năng tìm được việc làm cho người học.
- 6.5. Năng lực của cán bộ hỗ trợ triển khai các dịch vụ dành cho người học được xác định rõ trong tiêu chí tuyển dụng và phân công nhiệm vụ. Các năng lực này được đánh giá để đảm bảo phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan. Vai trò và mối liên hệ được xác định rõ để đảm bảo các dịch vụ được triển khai nhịp nhàng.
- 6.6. Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá, đối sánh và cải tiến chất lượng.



## Giải thích

Chất lượng của CTĐT phụ thuộc nhiều vào sự tương tác giữa GV và người học. Tuy nhiên, GV không thể thực hiện tốt vai trò nếu như không có sự hỗ trợ hiệu quả từ đội ngũ cán bộ hỗ trợ. Đội ngũ cán bộ hỗ trợ bao gồm nhân viên thư viện, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, phòng máy tính và các đơn vị hỗ trợ người học khác.

Sử dụng Bảng 2.3 để cung cấp thông tin về số lượng cán bộ hỗ trợ của chương trình trong 5 năm học gần nhất.

**Bảng 2.3.** Số lượng cán bộ hỗ trợ  
(ghi chú thời gian thống kê số liệu)

Cán bộ hỗ trợ	Bảng cấp cao nhất				Tổng số
	Trung học Phổ thông	Cử nhân	Thạc sĩ	Tiến sĩ	
Cán bộ hỗ trợ (phân loại theo dịch vụ hỗ trợ)					
Tổng số					

Chất lượng đầu ra phụ thuộc nhiều vào chất lượng đầu vào. Do đó chất lượng đầu vào của người học là yếu tố rất quan trọng.

Tuyển sinh:

- Sử dụng Bảng 2.4 để cung cấp số liệu tóm tắt về tình hình nhập học của người học năm nhất.
- Sử dụng Bảng 2.5 để cung cấp số liệu tóm tắt về tổng số người học đang theo học chương trình.

**Bảng 2.4.** Số liệu về tình hình nhập học của người học năm nhất (trong 5 năm học gần nhất)

Năm học	Số lượng thí sinh		
	Số thí sinh nộp hồ sơ dự tuyển	Số thí sinh trúng tuyển	Số thí sinh nhập học/ghi danh

**Bảng 2.5.** Thống kê số người học đang theo học chương trình (trong 5 năm học gần nhất)

Năm học	Số lượng người học					Tổng số
	Năm thứ nhất	Năm thứ hai	Năm thứ ba	Năm thứ tư	Trên 4 năm	

**Câu hỏi chẩn đoán (Chất lượng người học)**

- Thông tin tuyển sinh được giám sát và phân tích như thế nào?
- Cách thức lựa chọn người học?
- Chính sách tuyển sinh của CSGD? Chính sách này nhằm mục đích gia tăng hay ổn định số lượng tuyển sinh? Tại sao?
- CSGD sử dụng những giải pháp nào để tác động đến chất

lượng và số lượng đầu vào? Hiệu quả của những giải pháp này?

- Chương trình phân loại các mức năng lực của người mới nhập học như thế nào?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Tài trọng học tập và Kết quả học tập của người học)**

- CSGD có triển khai hệ thống đào tạo theo tín chỉ không? Đơn vị tín chỉ được tính như thế nào?
- Tài trọng học tập có được phân bố cân đối trong mỗi năm học và giữa các năm học không?
- Một người học có học lực trung bình có thể hoàn thành chương trình đúng thời hạn không?
- Các chỉ số nào được sử dụng để giám sát tiến độ học tập và kết quả học tập của người học?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Hỗ trợ người học)**

- CSGD có hệ thống giám sát để ghi nhận tiến độ học tập và theo vết cựu học viên không (ví dụ: qua các khảo sát thăm dò)?
- Dữ liệu từ hệ thống giám sát được sử dụng như thế nào?
- Vai trò của GV trong việc truyền tải thông tin, hướng dẫn và giúp người học hòa nhập với chương trình như thế nào?
- Thông tin về kế hoạch học tập được phổ biến đến người học bằng cách nào?
- CSGD có chú trọng hướng dẫn, hỗ trợ người học năm nhất và người học có kết quả học tập chưa tốt không? Nếu có thì hoạt động này được triển khai như thế nào?
- CSGD có hỗ trợ về các kỹ năng học tập cho người học gặp khó khăn trong việc học không?
- CSGD có quan tâm hướng dẫn thêm cho các người học xuất sắc không?

- CSGD có hoạt động hỗ trợ người học hoàn thành luận văn tốt nghiệp không? Nếu gặp khó khăn với bài thực hành hay luận văn tốt nghiệp thì người học có thể nhận sự hỗ trợ ở đâu?
- Hoạt động tư vấn cho người học về các vấn đề liên quan đến lựa chọn học phần, thay đổi các lựa chọn, tạm nghỉ học hoặc thôi học được triển khai như thế nào?
- Các thông tin về cơ hội nghề nghiệp được cung cấp cho người học qua hình thức nào?
- Khoa có tìm hiểu các lý do khiến người học hoàn thành chương trình chậm hơn dự kiến không?
- Người học có hài lòng với các dịch vụ hỗ trợ hiện có không?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Cán bộ hỗ trợ)**

- Năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ hỗ trợ có đáp ứng yêu cầu công việc không?
- Năng lực và chuyên môn của cán bộ hỗ trợ có phù hợp không?
- CSGD có gặp khó khăn nào trong việc thu hút cán bộ hỗ trợ chất lượng cao không?
- Chính sách tuyển dụng đội ngũ cán bộ hỗ trợ của CSGD như thế nào?
- Đội ngũ cán bộ hỗ trợ có hài lòng với công việc không?
- Công tác quy hoạch đội ngũ cán bộ hỗ trợ được thực hiện như thế nào?
- CSGD có tiêu chí tuyển dụng và nâng bậc dành cho đội ngũ cán bộ hỗ trợ không?
- Có hệ thống quản lý hiệu quả công việc của đội ngũ cán bộ hỗ trợ không?
- Kế hoạch phát triển nghề nghiệp dành cho cán bộ hỗ trợ như thế nào?

## Nguồn minh chứng

- Quy trình và tiêu chí tuyển sinh.
- Xu hướng của số liệu người nhập học.
- Hệ thống tín chỉ.
- Tải trọng học tập của người học.
- Các báo cáo kết quả học tập của người học.
- Sự tham gia của người học vào các hoạt động học thuật và phi học thuật, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi,...
- Các cơ chế báo cáo và phản hồi về tiến độ học tập của người học.
- Việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ người học ở cấp CSGD và cấp khoa.
- Các quy trình hướng dẫn, hỗ trợ và tư vấn cho người học.
- Phản hồi của người học và kết quả đánh giá học phần.

## 2.7. Tiêu chuẩn 7 – Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị

### Các yêu cầu

- 7.1. Có đủ các nguồn lực cơ sở vật chất bao gồm các trang thiết bị, tài nguyên học tập và hệ thống CNTT để vận hành CTDH.
- 7.2. Các phòng thí nghiệm và trang thiết bị được cập nhật, sẵn có và được sử dụng hiệu quả.
- 7.3. Có thư viện điện tử được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về CNTT-truyền thông.
- 7.4. Có hệ thống CNTT đáp ứng nhu cầu của cán bộ, GV và người học.
- 7.5. Cán bộ, GV và người học dễ dàng tiếp cận với hệ thống mạng và máy tính trong khuôn viên của trường để có thể khai thác tối đa CNTT phục vụ các hoạt động giảng dạy,

*nghiên cứu, phục vụ cộng đồng và quản lý hành chính.*

- 7.6. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định và thực hiện; có lưu ý đến các cá nhân có nhu cầu đặc biệt.*
- 7.7. CSGD cung cấp môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và tạo sự thoải mái cho người học.*
- 7.8. Năng lực của cán bộ hỗ trợ tham gia các dịch vụ liên quan đến cơ sở vật chất và trang thiết bị được xác định rõ và đánh giá nhằm đảm bảo những kỹ năng đáp ứng nhu cầu các bên liên quan.*
- 7.9. Chất lượng các cơ sở vật chất (như thư viện, phòng thực hành, thí nghiệm, CNTT và các dịch vụ dành cho người học) được đánh giá và cải tiến.*

## **Giải thích**

Cơ sở vật chất và trang thiết bị cần được trang bị phù hợp với mục tiêu của CTĐT. Cơ sở vật chất và trang thiết bị còn có mối liên hệ mật thiết với phương thức dạy và học. Ví dụ, nếu áp dụng phương thức giảng dạy theo từng nhóm nhỏ thì phòng học cũng cần được thiết kế linh hoạt, phù hợp. Các nguồn học liệu như máy tính, cổng thông tin điện tử, tài liệu thư viện,... cần được trang bị đầy đủ để đáp ứng nhu cầu của người học và cán bộ, GV.

Chất lượng của CTĐT phụ thuộc nhiều vào sự tương tác giữa cán bộ, GV và người học. Tuy nhiên, GV không thể thực hiện tốt vai trò nếu như không có sự hỗ trợ hiệu quả từ đội ngũ cán bộ hỗ trợ. Đội ngũ cán bộ hỗ trợ bao gồm nhân viên thư viện, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, phòng máy tính và các đơn vị hỗ trợ người học khác.

## **Câu hỏi chẩn đoán**

- Có đủ giảng đường, phòng chuyên đề, phòng thí nghiệm, phòng đọc và phòng máy tính không? Các phòng này có

đáp ứng nhu cầu của người học và cán bộ, GV không?

- Thư viện có được trang bị đầy đủ để phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu không?
- Thư viện có dễ tiếp cận và truy cập không (địa điểm, giờ mở cửa)?
- Phòng thí nghiệm có được trang bị đầy đủ không?
- Phòng thí nghiệm có đáp ứng yêu cầu không?
- Thiết bị dạy và học dành cho người học và GV có được trang bị đầy đủ không?
- Các phần mềm và phần cứng nào được trang bị để đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu?
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị thúc đẩy hay cản trở việc triển khai chương trình và ở mức độ nào?
- Ngân sách dành cho việc mua sắm thiết bị dạy và học có đầy đủ không?
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị được bảo trì như thế nào?

### **Nguồn minh chứng**

- Danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần cứng và phần mềm máy tính,...
- Quy trình đăng ký sử dụng trang thiết bị, tần suất sử dụng, thời gian hoạt động/không hoạt động, số giờ vận hành.
- Kế hoạch bảo trì.
- Kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị.
- Chính sách về an toàn, sức khỏe và môi trường.
- Kế hoạch ứng phó khẩn cấp.
- Kết quả phản hồi của người học và cán bộ, GV.
- Ngân sách dành cho cơ sở vật chất và trang thiết bị.

## 2.8. Tiêu chuẩn 8 – Đầu ra và kết quả đạt được

### Các yêu cầu

- 8.1. Tỷ lệ đậu, tỷ lệ thôi học và thời gian tốt nghiệp trung bình được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.
- 8.2. Tình hình việc làm cũng như số liệu về tự kinh doanh, khởi nghiệp và tiếp tục học cao hơn của người học được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.
- 8.3. Dữ liệu về hoạt động nghiên cứu khoa học và các sản phẩm, hoạt động sáng chế do GV và người học thực hiện được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.
- 8.4. Có dữ liệu về mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi CTĐT của người học. Dữ liệu này được thiết lập và theo dõi.
- 8.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan cần được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.

### Giải thích

Khi đánh giá hệ thống BĐCL CTĐT, việc đo lường các thành quả và đầu ra là hết sức quan trọng. Hoạt động này bao gồm việc đo lường mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi, tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ thôi học, thời gian tốt nghiệp trung bình và tỷ lệ có việc làm của người học sau khi tốt nghiệp. Nghiên cứu khoa học cũng là một đầu ra quan trọng của quá trình đào tạo. Các loại hình nghiên cứu khoa học của người học và GV phải đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Bên cạnh việc phân tích đầu vào, quá trình và đầu ra, CSGD cần phân tích mức độ hài lòng của các bên liên quan. Cần thiết lập hệ thống thu thập và đo lường sự hài lòng của các bên liên quan. Các thông tin thu về cần được phân tích và đối sánh để cải tiến chất lượng.



## Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học

Bảng 2.6. cung cấp thông tin về tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học trong 5 khóa gần nhất.

**Bảng 2.6.** Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học (thống kê số liệu trong 5 khóa gần nhất)

Khóa học	Tổng số người học (theo niên khóa)	% nhận bằng tốt nghiệp sau			% thôi học trong			
		3 năm	4 năm	>4 năm	Năm thứ 1	Năm thứ 2	Năm thứ 3	Năm thứ 4

## Các hoạt động nghiên cứu khoa học

Nghiên cứu khoa học là một đầu ra quan trọng của GV. Các loại sản phẩm nghiên cứu khoa học do GV thực hiện như các công bố, hoạt động tư vấn, dự án, tài trợ,... cần đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan. Cần cung cấp dữ liệu về các loại hình và số lượng các công bố khoa học trong 5 năm học gần nhất theo mẫu tại Bảng 2.7 dưới đây.

**Bảng 2.7. Loại hình và số lượng công bố khoa học**

Năm học	Hình thức công bố khoa học				Tổng cộng	Tỷ lệ công bố khoa học/GV
	Cấp CSGD	Cấp quốc gia	Cấp khu vực	Cấp quốc tế		

**Câu hỏi chẩn đoán (Tỷ lệ tốt nghiệp và tỷ lệ thôi học)**

- CSGD có hệ thống quản lý tỷ lệ thôi học và tỷ lệ tốt nghiệp của người học một cách hiệu quả không?
- CSGD đánh giá như thế nào về tỷ lệ tốt nghiệp của người học? Nếu chưa hài lòng thì khoa đã có những biện pháp nào để cải thiện tỷ lệ này?
- Tỷ lệ người học thôi học là bao nhiêu? CSGD có thể giải thích nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ này không?
- CSGD có tìm hiểu về tình hình của người học sau khi thôi học không?

**Câu hỏi chẩn đoán (Thời gian tốt nghiệp trung bình)**

- CSGD đánh giá như thế nào về thời gian tốt nghiệp trung bình?
- CSGD đã thực hiện những biện pháp nào giúp nâng cao tỷ lệ tốt nghiệp và rút ngắn thời gian tốt nghiệp trung bình?
- Hiệu quả của các biện pháp trên?

**Câu hỏi chẩn đoán (Chất lượng người học tốt nghiệp)**

- Các bên liên quan có hài lòng về chất lượng người học tốt

nghiệp không?

- Người học tốt nghiệp có đạt được các chuẩn mong đợi không?
- Người học sau khi tốt nghiệp có tìm được việc làm dễ dàng không? Triển vọng nghề nghiệp của người học tốt nghiệp trong 5 năm gần đây như thế nào?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Khả năng tìm được việc làm của người học sau khi tốt nghiệp)**

- Tỷ lệ người học tìm được việc làm trong vòng 6 tháng kể từ khi tốt nghiệp trong 5 năm gần đây? Tỷ lệ người học tìm được việc làm trong vòng 1 năm kể từ khi tốt nghiệp?
- Tỷ lệ người học vẫn còn trong tình trạng thất nghiệp sau khi đã tốt nghiệp 1 năm?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Nghiên cứu khoa học)**

- Người học tham gia vào các loại hình nghiên cứu khoa học nào? Các hoạt động này có tương thích với kết quả học tập mong đợi và tầm nhìn, sứ mạng của CSGD và khoa không?
- GV tham gia vào các loại hình nghiên cứu khoa học nào? Các hoạt động này có tương thích với kết quả học tập mong đợi và tầm nhìn, sứ mạng của CSGD và khoa không?
- Mức độ đầu tư/tài trợ cho nghiên cứu và cách thức sử dụng?
- Số lượng bài báo được công bố? Số bài báo được công bố ở các tạp chí trong nước, khu vực và quốc tế?

### **Câu hỏi chẩn đoán (Sự hài lòng của các bên liên quan)**

- CSGD có cơ chế cho phép cán bộ, GV, nhân viên bày tỏ sự hài lòng/không hài lòng về CTĐT, các nguồn lực, cơ sở vật chất, các quy trình, chính sách,... không?

- Những chỉ số nào đã được sử dụng để đo lường và giám sát mức độ hài lòng của cán bộ, GV?
- Những sáng kiến nào được triển khai để nâng cao mức độ hài lòng của cán bộ, GV? Những sáng kiến này có hiệu quả không?
- CSGD có biết người học nghĩ gì về các học phần, CTDH, hoạt động đào tạo, kiểm tra đánh giá,... không?
- CSGD giải quyết những phản hồi và khiếu nại của người học như thế nào?
- Ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được sau khi hoàn thành CTĐT như thế nào?
- Các ý kiến phản hồi từ cựu người học được sử dụng để cải tiến chất lượng chương trình như thế nào?
- Nhà tuyển dụng có hài lòng với chất lượng người học tốt nghiệp không?
- Có ý kiến nào than phiền gì về người học tốt nghiệp không?
- Những thế mạnh nào của người học tốt nghiệp được nhà tuyển dụng đánh giá cao?

### **Nguồn minh chứng**

- Quy trình và chỉ số đo lường sự hài lòng của các bên liên quan.
- Xu hướng về mức độ lòng của các bên liên quan.
- Các khảo sát người học tốt nghiệp, cựu người học và nhà tuyển dụng.
- Các báo cáo công khai.
- Khảo sát về tình hình việc làm.
- Dữ liệu thống kê về tình hình việc làm.
- Phản hồi của nhà tuyển dụng.

## **3. Đánh giá chất lượng**

### **3.1. Khái niệm đánh giá chất lượng**

Đánh giá có thể được định nghĩa là một thuật ngữ chung bao hàm tất cả các phương pháp được sử dụng để đánh giá hoạt động của một cá nhân, nhóm hay tổ chức. Tự đánh giá là quá trình rà soát một cách nghiêm túc chất lượng hoạt động của một đơn vị có thể là ở cấp CSGD, cấp hệ thống hay cấp CTĐT.

Do đó, đánh giá chất lượng trong giáo dục đại học có thể được định nghĩa là hoạt động rà soát nhằm chẩn đoán và đánh giá các hoạt động giảng dạy, học tập và kết quả đầu ra dựa trên việc xem xét cẩn thận cấu trúc và nội dung chương trình, các nguồn lực và hiệu quả của một CSGD, một hệ thống hay một CTĐT. Mục đích của hoạt động này nhằm xác định xem một CSGD, một hệ thống hay một CTĐT có đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng hay không.

### **3.2. Chức năng và nguyên tắc của đánh giá chất lượng**

Hoạt động TĐG được đưa vào trong hệ thống giáo dục đại học cùng với hoạt động đánh giá ngoài, kiểm định hay kiểm toán chất lượng. Thông thường, hoạt động TĐG là bước chuẩn bị cho hoạt động khảo sát chính thức bởi chuyên gia bên ngoài, vì vậy báo cáo TĐG (Self-assessment report – SAR) cung cấp cho các đánh giá viên những thông tin cơ bản về CSGD, chương trình và hệ thống BĐCL được đánh giá. Đây cũng là cơ hội để CSGD và đội ngũ cán bộ rà soát lại chất lượng hệ thống BĐCL của đơn vị.

Để hoạt động TĐG có hiệu quả thường tốn rất nhiều thời gian vì đòi hỏi nhiều nỗ lực và thời gian của đội ngũ cán bộ. Tuy nhiên, hoạt động này mang lại nhiều lợi ích. Nó cung cấp thông tin và

các dữ liệu về hệ thống BĐCL của đơn vị và tạo một diễn đàn chung để các bên liên quan tham gia thảo luận các vấn đề về chất lượng đào tạo.

Những nguyên tắc cơ bản trong hoạt động đánh giá theo AUN - QA cũng tương tự như những nguyên tắc của quy trình ISO 19011. Ba nguyên tắc liên quan đến hoạt động của các đánh giá viên là:

- Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp – 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.

Hai nguyên tắc khác liên quan đến quy trình đánh giá là:

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

Những nguyên tắc cơ bản trên là các yêu cầu tiên quyết để đảm bảo độ tin cậy và sự phù hợp của quy trình cũng như kết quả đánh giá. Trước khi tiến hành TĐG, cần phải cân nhắc các vấn đề sau:

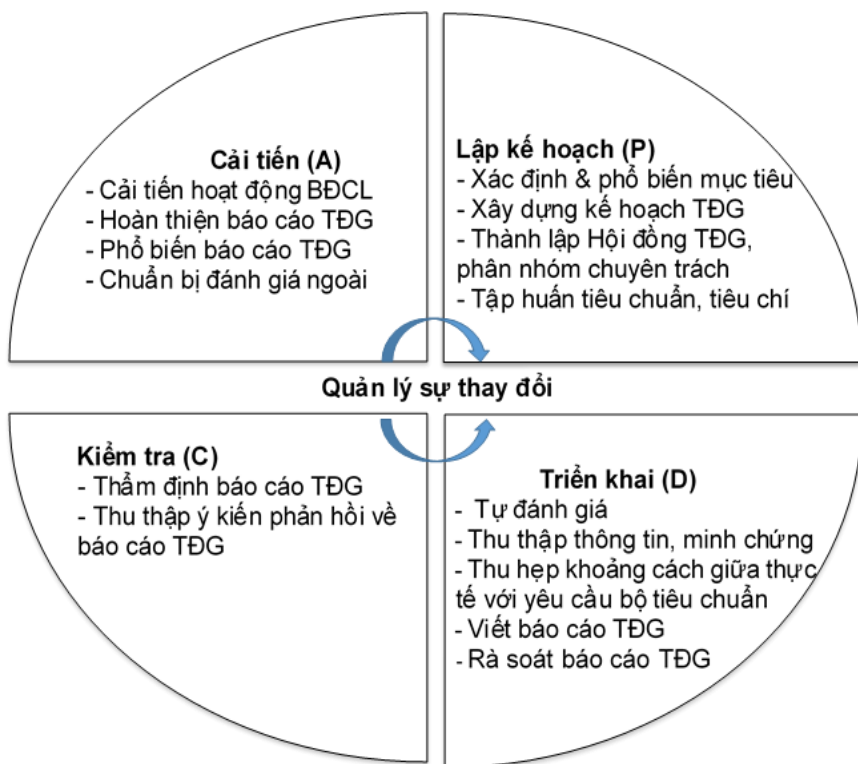
- Cấp lãnh đạo phải hoàn toàn ủng hộ hoạt động này và tạo điều kiện tiếp cận các thông tin liên quan đến hệ thống BĐCL. Việc TĐG cung cấp một bức tranh chi tiết về hoạt động và chất lượng của CSGD.
- Tuy nhiên, chỉ sự ủng hộ của cấp lãnh đạo vẫn chưa đủ mà còn phải có sự tham gia của toàn bộ đơn vị vào hoạt

động TĐG. Việc đánh giá chất lượng không đơn thuần chỉ là đánh giá hiệu quả của CTĐT mà còn liên quan đến việc xây dựng và định hình CSGD. Tất cả đội ngũ cán bộ cần phải có trách nhiệm đối với chất lượng chung của đơn vị và tham gia vào quá trình TĐG.

- Để viết được báo cáo TĐG chặt chẽ về hệ thống BĐCL, công tác tổ chức và điều phối cần phải được thực hiện tốt. Trước hết, hoạt động này cần một người phụ trách, điều phối quá trình TĐG. Người này cần có quan hệ tốt với tất cả các bộ phận trong CSGD từ cấp quản lý đến GV, cán bộ hỗ trợ; đồng thời, được tạo điều kiện tiếp cận tất cả các thông tin cần thiết ở tất cả các cấp và được phép đại diện CSGD để liên hệ với các bên có liên quan.
- Cần có nhóm công tác triển khai hoạt động TĐG. Thành viên của nhóm công tác phải là đại diện của tất cả các bộ phận trong đơn vị. Nhóm này đảm nhiệm việc triển khai các hoạt động TĐG, thu thập, phân tích thông tin dữ liệu và đưa ra các nhận định.
- Hoạt động TĐG cần có sự hỗ trợ của toàn CSGD, do vậy cần phổ biến nội dung báo cáo TĐG cho toàn thể cán bộ, GV trong trường. Nhóm công tác cần phải tổ chức hội thảo, chuyên đề để thảo luận và phổ biến nội dung của báo cáo TĐG.

### **3.3. Chuẩn bị báo cáo tự đánh giá**

Hình 3.1 minh họa các bước để chuẩn bị một bản báo cáo tự đánh giá theo chu trình Lập kế hoạch-Triển khai-Rà soát-Cải tiến (PDCA).



*Hình 3.1. Áp dụng chu trình PDCA trong xây dựng báo cáo TĐG*

Giai đoạn “Lập kế hoạch” được bắt đầu với việc phổ biến mục đích của hoạt động đánh giá. Tiếp theo, cần thành lập nhóm công tác phụ trách viết báo cáo TĐG. Nhóm công tác nên bao gồm những cán bộ chủ chốt đại diện cho các phòng ban, trong đó trưởng nhóm do khoa hoặc CSGD chỉ định. Để quản lý sự thay đổi, cần gắn kết và kêu gọi các bên có liên quan tham gia vào hoạt động đánh giá ngay từ đầu, qua đó đảm bảo sự đồng hành và đồng thuận của các đối tượng này đối với dự án. Nên xây dựng thời gian biểu rõ ràng cho hoạt động TĐG (xem Hình 3.2). Mỗi thành viên trong nhóm cần chịu trách nhiệm thu thập và phân tích thông tin, dữ liệu liên quan đến tiêu chuẩn được phân công trong báo cáo TĐG. Mỗi thành viên cần hiểu rõ nội hàm các tiêu chuẩn AUN-QA trước khi triển khai giai đoạn tiếp theo.



Hoạt động/ Tháng		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Thời hạn	Chịu trách nhiệm	Tiến độ
Lập kế hoạch	Phổ biến mục đích đánh giá	■														
	Thành lập nhóm công tác	■														
	Lập kế hoạch		■													
	Hiểu rõ về bộ tiêu chuẩn và quy trình đánh giá chất lượng theo AUN-QA		■	■												
Triển khai	Tự đánh giá			■												
	Thu thập dữ liệu & minh chứng				■	■	■	■	■	■						
	Thu hẹp khoảng cách giữa thực tế với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn					■	■	■	■	■						
	Viết báo cáo TĐG						■	■	■	■						
	Rà soát báo cáo TĐG							■	■	■						
Kiểm tra	Thẩm định báo cáo TĐG									■	■					
	Lấy ý kiến phản hồi									■	■					
Cải thiện	Cải thiện hoạt động ĐBCL											■	■			
	Hoàn thiện báo cáo TĐG											■	■			
	Phổ biến báo cáo TĐG												■	■		
	Chuẩn bị đánh giá ngoài													■	■	
Quản lý sự thay đổi		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			

*Hình 3.2. Thời gian biểu cho hoạt động xây dựng báo cáo TĐG*

Giai đoạn “Triển khai” bao gồm việc xác định “khoảng cách” giữa hệ thống ĐBCL của CSGD với các yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Thu thập dữ liệu là một bước quan trọng ở giai đoạn này vì nó giúp xác định hiện trạng của hoạt động ĐBCL cũng như xây dựng kế hoạch cải tiến, giúp nhà trường đáp ứng các tiêu chuẩn AUN-QA. Các giải pháp để thu hẹp khoảng cách cần được thực hiện trước khi tiến hành viết và rà soát báo cáo TĐG.

Giai đoạn “Kiểm tra” liên quan đến việc thẩm định báo cáo TĐG và rà soát hoạt động ĐBCL; thu thập ý kiến phản hồi để cải tiến. Cần thành lập một nhóm độc lập để thẩm định mức độ đáp ứng của báo cáo TĐG và hệ thống ĐBCL so với yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Những khuyến nghị được đưa ra để cải tiến báo cáo TĐG và thu hẹp “khoảng cách” giữa hoạt động ĐBCL tại đơn vị với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn.

Giai đoạn “Cải tiến” bao gồm việc thực hiện các khuyến nghị được đưa ra trong giai đoạn “Kiểm tra” cũng như hoàn thiện báo cáo TĐG trước khi phổ biến nội dung báo cáo TĐG đến các bên liên quan và chuẩn bị sẵn sàng cho đánh giá ngoài.

### **3.4. Báo cáo tự đánh giá**

Hoạt động TĐG thường kéo dài từ 09 tháng đến 01 năm. Tuy nhiên, thời gian hoàn thành phụ thuộc vào giai đoạn phát triển, mức độ sẵn sàng của dữ liệu/thông tin, và bề dày lịch sử của CSGD, khoa hay bộ môn. Một yêu cầu quan trọng khi bắt đầu triển khai công tác này là đơn vị quản lý, nhóm công tác và cán bộ, GV phải hiểu rõ và có cùng cách nhìn về tài liệu hướng dẫn và tiêu chuẩn đánh giá chất lượng. Để đảm bảo điều này, CSGD cần tổ chức tập huấn và phổ biến thông tin. Báo cáo TĐG là sản phẩm của hoạt động TĐG. Báo cáo cần được viết một cách khách quan, trung thực và đầy đủ theo Bảng điểm tự đánh giá (xem Phụ lục A).

Báo cáo TĐG là sản phẩm cuối của quá trình TĐG. Để viết được một báo cáo TĐG tốt đòi hỏi nhiều thời gian và kỹ năng. Sau đây là một số hướng dẫn để có thể viết được một báo cáo TĐG tốt:

- Báo cáo TĐG trình bày hoạt động TĐG của đơn vị. Vì thế, báo cáo không chỉ mô tả mà còn cần phân tích. Báo cáo đưa ra đánh giá về những vấn đề còn tồn tại, đồng thời trình bày những giải pháp để giải quyết những tồn tại này. Nên sử dụng bộ câu hỏi chẩn đoán được trình bày trong Bộ tiêu chuẩn AUN-QA khi viết phần này.
- Vì là hoạt động TĐG nên báo cáo TĐG là tài liệu rất quan trọng đối với đoàn đánh giá ngoài. Cấu trúc của báo cáo nên dựa trên Bộ tiêu chuẩn và Danh mục tiêu chí đánh giá của AUN-QA.
- Cần làm rõ những công cụ và cơ chế BĐCL được triển khai và quản lý như thế nào, đồng thời đề cập đến thời gian, địa điểm và người chịu trách nhiệm triển khai/quản lý

các công cụ và cơ chế này, nhằm đáp ứng yêu cầu của bộ tiêu chuẩn. Điều này sẽ giúp kết nối các thông tin liên quan lại với nhau.

- Chú trọng vào các thông tin và dữ liệu (minh chứng khách quan) liên quan trực tiếp đến bộ tiêu chuẩn. Báo cáo phải chính xác và trung thực. Những xu hướng và thống kê cho thấy thành quả và thực trạng hoạt động của đơn vị cần được thể hiện trong báo cáo. Cần đặc biệt chú trọng các dữ liệu định lượng. Cách thức trình bày dữ liệu đóng vai trò quan trọng trong việc giúp người đọc hiểu đúng các dữ liệu. Cần chuẩn hóa các dữ liệu như số lượng người học, GV, tỷ lệ người học/GV, tỷ lệ đậu-rớt,...
- Báo cáo TĐG là khởi điểm cho hoạt động phối hợp cải tiến chất lượng giữa ban rà soát và khoa. Đây cũng là tài liệu phục vụ cho hoạt động đánh giá liên trường. Khi tiến hành TĐG, CSGD nên tự xây dựng bộ tiêu chuẩn riêng, tuy nhiên cũng phải xem xét những tiêu chuẩn bên ngoài – ví dụ như của một tổ chức kiểm định. Khi phân tích chất lượng của CSGD, cần tìm kiếm các minh chứng cho thấy mức độ đáp ứng của CSGD đối với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn. Nếu trong nước hay khu vực không có bộ tiêu chuẩn chính thức thì có thể tham khảo và đối sánh Bộ tiêu chuẩn AUN-QA được đề cập trong tài liệu này.
- Báo cáo TĐG nên được viết hoặc dịch sang ngôn ngữ mà các đánh giá viên có thể hiểu được (Nghĩa là tiếng Anh). Nên cung cấp một bảng danh mục các thuật ngữ và từ viết tắt được sử dụng trong báo cáo.

Báo cáo TĐG là tài liệu cuối cùng, sử dụng để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng trong những năm tiếp theo. Báo cáo cũng có thể được sử dụng làm tài liệu phục vụ cho hoạt động kiểm định hoặc đánh giá liên trường.

Nội dung một báo cáo TĐG bao gồm:

## **Phần 1: Giới thiệu**

- Tóm lược báo cáo TĐG.
- Quá trình thực hiện TĐG: cách thức thực hiện và những người tham gia.
- Mô tả tổng quan về CSGD, khoa và bộ môn: tóm tắt quá trình BĐCL, sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu và chính sách chất lượng của CSGD; mô tả sơ lược về khoa và bộ môn.

## **Phần 2: Bộ tiêu chuẩn AUN-QA**

Ở phần này, CSGD, khoa hay bộ môn mô tả mức độ đáp ứng của đơn vị so với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Cấu trúc của phần này nên xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn được trình bày trong Danh mục các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo AUN-QA.

## **Phần 3: Phân tích điểm mạnh, điểm tồn tại**

- Tóm tắt các điểm mạnh: tóm tắt các yếu tố mà chương trình tự đánh giá là điểm mạnh của mình và nhấn mạnh vào những điểm mà đơn vị tự hào.
- Tóm tắt các điểm tồn tại: trình bày những yếu tố mà đơn vị cho là điểm tồn tại và cần cải tiến.
- Hoàn tất Bảng điểm TĐG, được trình bày ở Phụ lục A.
- Kế hoạch cải tiến: các khuyến nghị để rút ngắn khoảng cách được phát hiện trong hoạt động tự đánh giá và kế hoạch hành động để thực hiện các khuyến nghị này.

## **Phần 4: Phụ lục**

Danh mục các thuật ngữ và từ viết tắt, các tài liệu và minh chứng.

### **3.5. Chuẩn bị đánh giá chất lượng**

Để triển khai đánh giá chất lượng cần phải có sự chuẩn bị tốt. Điều quan trọng là CSGD phải xem xét các nguồn lực và chuẩn bị về nhân sự trước khi tiến hành đánh giá. Công tác chuẩn bị bao gồm phổ biến cho các bên liên quan về báo cáo TĐG và các tài liệu liên quan khác, đội ngũ đón tiếp, các đối tượng tham gia phỏng vấn, nhóm công tác đánh giá, hậu cần và các thủ tục hành chính khác.

Trước khi gửi đăng ký đánh giá chất lượng, cán bộ quản lý hoặc trưởng nhóm tự đánh giá cần phổ biến mục đích của công tác đánh giá đến các bên liên quan. Điều này nhằm đảm bảo rằng những người tham gia hiểu rõ được lý do và mục tiêu của hoạt động đánh giá, từ đó có sự cam kết và đồng thuận đối với đợt đánh giá. Các nhóm chuyên trách cũng cần có đủ thời gian để chuẩn bị cho hoạt động đánh giá.

Mục đích của hoạt động đánh giá không phải là để xếp hạng mà nhằm cải tiến liên tục hệ thống BĐCL. Vì công tác đánh giá chủ yếu dựa trên hệ thống minh chứng khách quan, nên CSGD cần chuẩn bị một bản báo cáo TĐG đáp ứng yêu cầu, cũng như chuẩn bị sẵn sàng tất cả các tài liệu và hồ sơ quan trọng để phục vụ công tác đánh giá. Các thông tin giới thiệu về CSGD và chương trình tham gia đánh giá cũng cần được chuẩn bị và cung cấp cho đoàn đánh giá nhằm giúp đánh giá viên có cái nhìn tổng quan về lịch sử, chính sách, tầm nhìn, sứ mạng của nhà trường và các thông tin liên quan đến CTĐT. Báo cáo TĐG và các tài liệu quan trọng khác phải được dịch sang ngôn ngữ mà đánh giá viên có thể hiểu được. CSGD có thể sắp xếp thông dịch viên tham gia trong quá trình đánh giá chính thức, nếu cần. Báo cáo TĐG phải được gửi cho đoàn đánh giá muộn/chậm nhất là hai tháng trước thời điểm đánh giá chính thức.

CSGD cần tập hợp các nhân sự gồm các đại diện cán bộ chủ chốt; nhóm viết báo cáo, hướng dẫn viên hoặc thông dịch viên cho đợt đánh giá. Đội ngũ cán bộ chủ chốt cần đưa ra cam kết và

hỗ trợ cho hoạt động đánh giá cũng như trình bày thông tin về CSGD, Khoa hoặc chương trình được đánh giá. Nhóm viết báo cáo TĐG phải có mặt để làm rõ các thông tin cung cấp trong báo cáo TĐG và đóng vai trò là đầu mối liên lạc trong đợt đánh giá.

Cần bố trí sẵn hướng dẫn viên để đưa các đánh giá viên đến địa điểm tổ chức cũng như cung cấp các tài liệu và hồ sơ minh chứng, đồng thời đóng vai trò là đầu mối liên lạc giữa đánh giá viên với đội ngũ cán bộ của Trường/Khoa. Thông dịch viên có thể tham gia dịch các tài liệu, câu hỏi phỏng vấn của đánh giá viên hoặc câu trả lời của các đối tượng tham gia phỏng vấn.

Cần chuẩn bị và thông báo trước cho người tham gia phỏng vấn về hoạt động đánh giá. Cần chia sẻ với họ ý nghĩa và mục đích của đợt đánh giá. Cần mời các cán bộ chủ chốt và đầy đủ đại diện các đối tượng cán bộ GV và người học tham gia vào các phiên phỏng vấn trong đợt đánh giá chính thức. Các đối tượng bên ngoài như cựu người học, nhà tuyển dụng và các bên liên quan khác cũng cần được mời tham gia phỏng vấn.

Đối với hoạt động đánh giá nội bộ, CSGD có thể mời các chuyên gia đánh giá từ các khoa có ngành gần. Tuy nhiên, những chuyên gia này cần đáp ứng một số điều kiện sau:

- Phải thực hiện hoạt động một cách độc lập.
- Không được có xung đột lợi ích với đơn vị được đánh giá; không được trực lợi từ các nhận xét đánh giá của mình.
- Cần có sự đồng ý của đơn vị được đánh giá.

Cũng có thể mời các chuyên gia là các cán bộ đã nghỉ hưu vì trên thực tế họ độc lập hơn (và cũng có nhiều thời gian hơn). Tuy nhiên, cũng cần mời các đánh giá viên đang công tác trong cùng lĩnh vực với chương trình được đánh giá vì thông tin, kiến thức của họ luôn được cập nhật.

Tùy thuộc vào hình thức của hoạt động đánh giá, đoàn đánh giá có thể bao gồm từ 2 đến 5 thành viên. Các thành viên của đoàn có thể bao gồm:

- Một trưởng đoàn, hoàn toàn độc lập và không có mối quan hệ nào với đơn vị được đánh giá. Trưởng đoàn không nhất thiết phải là chuyên gia cùng lĩnh vực, nhưng cần có kinh nghiệm quản lý CSGD đại học và kinh nghiệm xây dựng, phát triển hệ thống BĐCL trong giáo dục đại học.
- Hai chuyên gia về lĩnh vực hoặc chuyên ngành được đánh giá.
- Một chuyên gia từ thị trường lao động và/hoặc từ các hiệp hội nghề nghiệp.
- Một chuyên gia nước ngoài (nhưng vì đợt đánh giá sẽ được thực hiện bằng tiếng địa phương nên chuyên gia này phải thông thạo ngôn ngữ địa phương).
- Một chuyên gia về giáo dục hay quy trình đào tạo.

Khi lựa chọn đánh giá viên, bên cạnh trình độ học vấn và kinh nghiệm công tác cần xem xét năng lực và các phẩm chất cá nhân. Ngoài ra, các đánh giá viên cũng cần được trang bị kiến thức và kỹ năng chuyên sâu về hệ thống quản lý chất lượng với các chủ đề sau:

- Chất lượng và BĐCL nói chung
- Các hướng dẫn và tiêu chuẩn đánh giá AUN-QA
- Các mô hình và khung BĐCL giáo dục khác.

Trưởng đoàn đánh giá cần có kiến thức và kỹ năng lãnh đạo cần thiết để có thể điều hành hoạt động đánh giá một cách hợp lý và hiệu quả.

Bên cạnh đó, đánh giá viên cần có một số tố chất riêng để góp phần thực hiện thành công đợt đánh giá. Đánh giá viên phải có đạo đức, cởi mở, ngoại giao tốt, biết quan sát, nhạy bén, linh hoạt, bền bỉ, quyết đoán và có khả năng làm việc độc lập. Những kiến thức và kỹ năng cần thiết cũng như phẩm chất cá nhân sẽ được sử dụng hiệu quả nếu kết hợp được với các yếu tố về đào tạo, kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm từ các khóa

đào tạo đánh giá viên và các đợt đánh giá. Những nhóm năng lực này có thể được chuẩn hóa thông qua một số yếu tố như: trình độ học vấn tối thiểu, số năm kinh nghiệm làm việc cần thiết và số lần tối thiểu tham gia các hoạt động đánh giá hoặc kiểm toán.

Các chuyên gia được mời tham gia đánh giá phải có kiến thức và kỹ năng cần thiết liên quan đến chất lượng, BĐCL, hướng dẫn BĐCL AUN và tiêu chuẩn, các kỹ thuật và kỹ năng đánh giá. Nếu không, đánh giá viên cần được đào tạo thêm.

Nội dung đào tạo nên bao gồm:

- Chất lượng và BĐCL trong giáo dục đại học
- Bộ tiêu chuẩn AUN-QA và các hướng dẫn
- Tổ chức hoạt động tự đánh giá
- Viết và rà soát báo cáo TĐG
- Quy trình đánh giá chất lượng
- Phỏng vấn các bên liên quan
- Viết các báo cáo phản hồi.

Công tác hậu cần và các công việc liên quan đến đợt đánh giá khác mà đội ngũ tổ chức hoạt động đánh giá cần quan tâm bao gồm:

- Phòng làm việc và phỏng vấn:
  - Phòng làm việc lớn cho phiên khai mạc/bế mạc vì số lượng người tham dự đông.
  - Phòng cho các phiên phỏng vấn.
  - Phòng làm việc cho các đánh giá viên để có thể thảo luận và viết báo cáo đánh giá.
- Quan sát viên-những người muốn tìm hiểu về hoạt động đánh giá.
- Tham quan cơ sở vật chất - sắp xếp cho các đánh giá viên

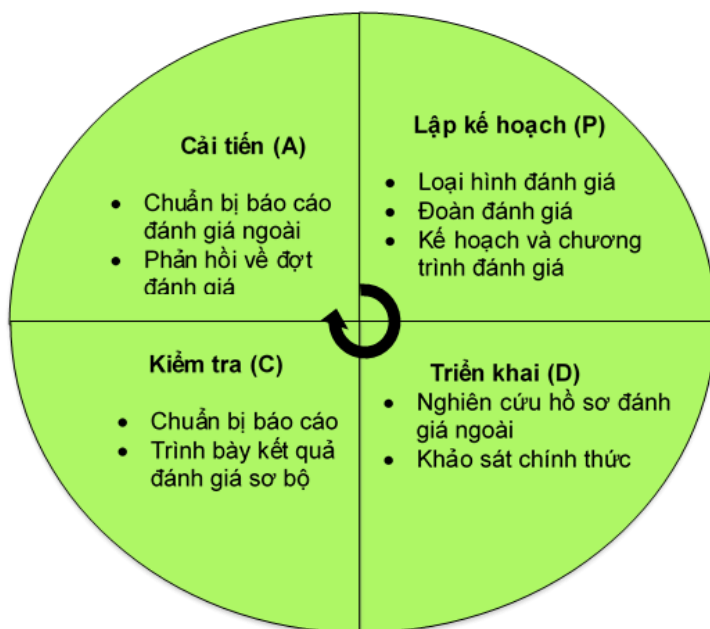


tham quan địa điểm như thư viện, phòng thí nghiệm, giảng đường, v.v. Đây là một phần của hoạt động đánh giá.

- Thiết bị máy tính/cơ sở hạ tầng cho các báo cáo tại phiên họp khai mạc và bế mạc.
- Máy photocopy/máy in.
- Giải khát/các bữa ăn.
- Phương tiện đi lại/đưa đón sân bay.
- Chỗ ở.

### 3.6. Quy trình đánh giá chất lượng

Hình 3.3 tóm tắt việc áp dụng chu trình Lập kế hoạch-Triển khai-Rà soát-Cải tiến (PDCA) hoặc Chu trình Deming trong đánh giá chất lượng cấp CTĐT, cũng như cấp CSGD và hệ thống BĐCL bên trong.



Hình 3.3. Áp dụng chu trình PDCA trong đánh giá chất lượng theo AUN-QA

### **3.6.1. Giai đoạn lập kế hoạch**

Giai đoạn “Lập kế hoạch” bao gồm:

- Các hình thức đánh giá
- Đoàn đánh giá
- Kế hoạch và chương trình đánh giá.

Ở bước lập kế hoạch, CSGD cần lựa chọn loại hình đánh giá vì mỗi loại hình đánh giá được triển khai với mục đích và có yêu cầu khác nhau về chuyên gia. Có ba loại hình đánh giá chất lượng theo AUN-QA bao gồm: đánh giá cấp CSGD, đánh giá hệ thống BĐCL bên trong và đánh giá cấp CTĐT.

Các đoàn đánh giá sẽ được Ban Thư ký AUN lựa chọn dựa trên các tiêu chuẩn như: trình độ, kinh nghiệm và khả năng ngoại ngữ. Mỗi đoàn đánh giá có tối thiểu 02 đánh giá viên từ các trường đại học khác nhau. Mỗi đánh giá viên trong đoàn được phân công rõ vai trò và nhiệm vụ trước, trong và sau đợt đánh giá.

Trưởng đoàn đánh giá sẽ là người điều phối đoàn đánh giá, tổ chức các cuộc họp/trao đổi trước đợt đánh giá, phân công nhiệm vụ và tiêu chuẩn phụ trách và đảm bảo thống nhất kết quả đánh giá giữa các thành viên trong đoàn. Nhìn chung, mỗi đánh giá viên cần thực hiện các vai trò sau:

- Chuẩn bị kế hoạch đánh giá và danh mục các nội dung cần kiểm tra.
- Trao đổi và làm rõ các yêu cầu đánh giá.
- Lập kế hoạch và thực hiện các nhiệm vụ được giao một cách chính xác và hiệu quả.
- Quan sát để đánh giá chương trình giảng dạy, quy trình, cơ sở vật chất và việc cải tiến chất lượng.
- Viết báo cáo kết quả đánh giá.
- Lưu trữ và bảo mật các tài liệu liên quan đến đợt đánh giá.

Trước khi khảo sát chính thức, đánh giá viên cần kiểm tra chính

xác ngày, giờ, địa chỉ và địa điểm đánh giá cho mỗi hoạt động trong đợt đánh giá. Về địa điểm tổ chức, đợt đánh giá thường được thực hiện tại khuôn viên trường đại học, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận các tài liệu, tham quan cơ sở vật chất, gặp gỡ GV và cán bộ hỗ trợ. Các cuộc phỏng vấn nên được tổ chức theo hình thức thảo luận bàn tròn và tránh việc tổ chức giống như một lớp học hoặc sử dụng phòng họp quá rộng. Khi phỏng vấn đội ngũ cán bộ hay GV, trong phòng nên chuẩn bị sẵn các tài liệu liên quan nhằm thực hiện việc xác minh khi cần thiết.

Đánh giá viên cần biết các thông tin chi tiết về đầu mối liên lạc của CSGD và Ban Thư ký AUN để có thể liên hệ trước, nếu cần. Ngoài ra, cần biết danh sách đánh giá viên trong đoàn và thống nhất vai trò của các thành viên đoàn.

Cần chắc chắn rằng báo cáo tự đánh giá được gửi cho đánh giá viên ít nhất từ 1,5 đến 2 tháng trước đợt đánh giá để chuẩn bị cho hoạt động nghiên cứu hồ sơ đánh giá.

Một đợt đánh giá thông thường sẽ kéo dài trong vòng 03 ngày gồm các nội dung chính như sau:

- Phiên khai mạc
  - Trình bày tổng quan về đơn vị được đánh giá.
- Phỏng vấn (trưởng khoa, trưởng bộ môn, chủ nhiệm chương trình, GV, cán bộ hỗ trợ, sinh viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng)
- Tham quan cơ sở vật chất (phòng học - giảng đường, phòng thí nghiệm, phòng hội thảo, thư viện, các trang thiết bị khác).
- Đánh giá và chuẩn bị báo cáo đánh giá
- Giải lao, ăn trưa và ăn tối
- Phiên bế mạc
  - Trình bày các kết quả đánh giá sơ bộ

Bảng 3.1 trình bày mẫu của một chương trình đánh giá.

**Bảng 3.1.** Mẫu chương trình đánh giá theo AUN-QA

<b>Ngày/giờ</b>	<b>Hoạt động</b>
<b>Ngày 0</b>	
Đón đánh giá viên và đại diện Ban thư ký AUN	
<b>Ngày 1</b>	
09.00 - 09.30	Khai mạc
09.30 - 09.45	Nghỉ giải lao
09.45 - 10.00	Trưởng khoa giới thiệu tóm tắt về khoa và chương trình đánh giá
10.00 - 11.30	Phỏng vấn các cán bộ chủ chốt của khoa: lãnh đạo khoa/bộ môn và chủ nhiệm chương trình và nhóm viết báo cáo TĐG
11.30 - 13.00	Tham quan cơ sở vật chất: phòng thí nghiệm, phòng học, thư viện, phòng máy tính,...
13.00 - 14.00	Ăn trưa
14.00 - 15.30	Phỏng vấn đội ngũ giảng viên
15.30 - 15.45	Nghỉ giải lao
15.45 - 17.00	Phỏng vấn đội ngũ cán bộ hỗ trợ
17.00 trở đi	Ăn tối
<b>Ngày 2</b>	
08.30 - 10.00	Phỏng vấn người học
10.00 - 10.15	Nghỉ giải lao
10.15 - 11.30	Phỏng vấn cựu người học
11.30 - 13.00	Phỏng vấn nhà tuyển dụng
13.00 - 14.00	Ăn trưa
14.00 - 17.00	Họp đoàn để xác minh lại các thông tin và/hoặc chuẩn bị nội dung trình bày kết quả đánh giá sơ bộ
17.00 trở đi	Ăn tối (tự do)
<b>Ngày 3</b>	
09.00 - 11.00	Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ
11.00 - 11.30	Bế mạc
11.30 - 13.00	Ăn trưa và chia tay đoàn đánh giá

### **3.6.2. Giai đoạn triển khai**

Giai đoạn “Triển khai” bao gồm hoạt động nghiên cứu hồ sơ đánh giá và khảo sát chính thức.

#### Nghiên cứu hồ sơ đánh giá

Nghiên cứu hồ sơ đánh giá là tiền đề cho hoạt động khảo sát chính thức của đoàn đánh giá. Đây là hoạt động đánh giá sơ bộ về hệ thống BĐCL dựa trên báo cáo tự đánh giá và các tài liệu liên quan. Kết quả của hoạt động này giúp cho đánh giá viên xây dựng kế hoạch đánh giá. Kế hoạch đánh giá được thực hiện theo mẫu do AUN-QA cung cấp (xem Phụ lục B). Hoạt động nghiên cứu hồ sơ đánh giá bao gồm các công việc sau:

- Làm rõ báo cáo tự đánh giá và hoạt động BĐCL của đơn vị.
- Xác định điểm mạnh và điểm cần cải tiến của hoạt động BĐCL.
- Xác định “khoảng cách” so với yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA.
- Xác định các điểm cần cải tiến.
- Dự thảo những câu hỏi phỏng vấn các bên liên quan.
- Xác định các minh chứng cần kiểm tra.

Mục đích của việc lập kế hoạch đánh giá là thu thập các minh chứng về thực trạng BĐCL của đơn vị theo yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Kế hoạch cần bao gồm:

- Các nguồn thông tin và minh chứng.
- Chiến lược thu thập minh chứng cũng như cách xác định các tài liệu và hồ sơ cần kiểm tra. Chiến lược có thể bao gồm: phỏng vấn, tham quan cơ sở vật chất, nghiên cứu tài liệu, truy cập trang thông tin điện tử của đơn vị, v.v.
- Xác định các đối tượng cần phỏng vấn và lịch trình các phiên phỏng vấn và lịch trình tham quan cơ sở vật chất.
- Chuẩn bị các câu hỏi phỏng vấn cần thiết để thu thập minh chứng.

Báo cáo tự đánh giá là tài liệu quan trọng nhất trong hoạt động nghiên cứu hồ sơ đánh giá và cần gửi cho đánh giá viên trước đợt đánh giá chính thức. Báo cáo cần cung cấp một cái nhìn tổng quan về CSGD, khoa, bộ môn và chương trình được đánh giá. Báo cáo tự đánh giá cần mô tả đầy đủ tất cả các tiêu chuẩn được liệt kê trong danh mục các tiêu chuẩn đánh giá AUN-QA. Nếu có tiêu chuẩn nào không được mô tả trong báo cáo, đánh giá viên cần liên hệ với đại diện CSGD để làm rõ. Đánh giá viên cần xác định thông tin và tài liệu được đề cập trong báo cáo tự đánh giá và xác minh lại chúng thông qua các tài liệu thực tế trong quá trình khảo sát chính thức.

Chu trình PDCA là một công cụ tốt để lập kế hoạch đánh giá. Các câu hỏi có thể được xây dựng tương ứng ở mỗi giai đoạn của chu trình PDCA (xem Hình 3.4).



*Hình 3.4. Áp dụng chu trình PDCA trong việc xây dựng câu hỏi*

Ví dụ, ở giai đoạn “Lập kế hoạch”, các câu hỏi về cái gì, khi nào và tại sao có thể được sử dụng để xác định các mục tiêu và quy

trình, từ đó đưa ra các nhận định dựa trên các hướng dẫn cũng như tiêu chuẩn và các chính sách của AUN-QA. Ở giai đoạn “Triển khai”, các câu hỏi có thể xoay quanh cách thực hiện và những ai có liên quan. Ở giai đoạn “Rà soát”, các câu hỏi có thể xoay quanh quy trình giám sát và đo lường chất lượng. Cuối cùng, ở giai đoạn “Cải tiến”, đánh giá viên có thể chuẩn bị các câu hỏi về hoạt động cải tiến liên tục của nhà trường. 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.

Đánh giá viên sử dụng Phụ lục B để tiến hành hoạt động nghiên cứu hồ sơ đánh giá và lập kế hoạch đánh giá. Phụ lục C là ví dụ cụ thể về cách thức xây dựng Kế hoạch nghiên cứu hồ sơ.

### Khảo sát chính thức

Hoạt động khảo sát chính thức hoặc đánh giá thực địa bao gồm phiên họp khai mạc với sự tham gia của ban giám hiệu và các cán bộ chủ chốt của CSGD. Phiên họp khai mạc sẽ có phần giới thiệu tổng quan về CSGD và CTĐT. Tiếp theo sẽ là phiên phỏng vấn các bên liên quan của đoàn đánh giá. Hoạt động tham quan cơ sở vật chất có thể được sắp xếp trước hoặc giữa các phiên phỏng vấn. Hoạt động đánh giá sẽ kết thúc với phiên họp bế mạc.

Đợt khảo sát chính thức nên được bắt đầu bằng phiên khai mạc với sự tham dự của các đại diện lãnh đạo của CSGD. Mục đích của phiên khai mạc:

- Giới thiệu các thành viên của đoàn đánh giá với các đại diện lãnh đạo của CSGD.
- Thiết lập các kênh thông tin liên lạc chính thức giữa đoàn đánh giá và CSGD.
- Trình bày phạm vi và mục tiêu của đợt đánh giá.
- Làm rõ các chi tiết trong kế hoạch đánh giá và chương trình làm việc.

- Nghe giới thiệu về CSGD và chương trình được đánh giá thông qua phần trình bày của đại diện CSGD.

Trưởng đoàn đánh giá thường sẽ bắt đầu phát biểu như sau:

“Xin chào Quý Thầy/Cô. Tên tôi là XXX và đồng nghiệp của tôi là Ông/Bà YYY. Chúng tôi là đoàn đánh giá ngoài đến từ Mạng lưới các trường đại học ASEAN (AUN).

Theo yêu cầu của Quý đơn vị, chúng tôi rất hân hạnh được tham gia đánh giá chất lượng cấp chương trình theo hướng dẫn và Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Phạm vi đánh giá sẽ bao gồm chương trình XXX tại khoa ABC. Chúng tôi sẽ xem xét các hoạt động có liên quan đến chương trình này. Hoạt động đánh giá sẽ được triển khai theo chương trình đã thống nhất trước đó với CSGD. Nếu có bất kỳ sự thay đổi nào, quý đơn vị vui lòng thông báo cho đoàn đánh giá. Hoạt động đánh giá sẽ diễn ra trong thời gian 03 ngày.

Phiên họp bế mạc sẽ được tổ chức vào ngày cuối cùng của đợt đánh giá, chúng tôi sẽ trình bày các kết quả đánh giá sơ bộ trong phiên làm việc này.

Trước khi tiếp tục chương trình, xin hỏi quý đơn vị có câu hỏi nào hay không? (Dừng một lúc).

Xin trân trọng cảm ơn và sau đây xin mời CSGD giới thiệu về các cán bộ tham dự buổi làm việc hôm nay.”

### Phỏng vấn

Hoạt động phỏng vấn các bên liên quan thường được CSGD liên hệ và sắp xếp trước đợt khảo sát chính thức. Bắt đầu và trong suốt đợt khảo sát chính thức, đoàn đánh giá sẽ trao đổi với nhóm viết báo cáo tự đánh giá để xác minh và giải thích những điểm chưa rõ trong báo cáo.

Phiên phỏng vấn người học sẽ cung cấp nhiều thông tin cho đoàn đánh giá. Tuy nhiên, thông tin ghi nhận từ phiên phỏng vấn cần được xác minh và đối chiếu với các thông tin thu được từ



đội ngũ cán bộ - GV. Phiên phỏng vấn người học đóng vai trò quan trọng trong việc giúp đoàn đánh giá hiểu rõ hơn về tải trọng học tập, chất lượng đội ngũ GV, chất lượng CTDH, chất lượng của cơ sở vật chất,...

Để người học có thể phát biểu tự do và thoải mái, cán bộ GV không nên tham dự phiên phỏng vấn này. Số lượng người học tham dự phỏng vấn nên khoảng 05 người ở mỗi khóa đào tạo. Tốt nhất nên có 05 người học năm nhất, 05 người học năm thứ hai và thứ ba và 05 người học sắp tốt nghiệp. Người học tham dự phiên phỏng vấn phải mang tính đại diện. Việc lựa chọn người học tham gia phỏng vấn phải tuân theo các yêu cầu trong tài liệu “Hướng dẫn đánh giá chất lượng theo AUN-QA và Đánh giá viên (Guidelines for AUN-QA Assessment and Assessors). Các đánh giá viên cần được cung cấp một danh sách người học tham gia phỏng vấn cùng với các thông tin chi tiết như họ tên, khóa đào tạo,...

Phiên phỏng vấn đội ngũ cán bộ - GV thường trao đổi về nội dung CTĐT, kết quả học tập mong đợi, các phương pháp dạy và học; hoạt động kiểm tra đánh giá người học,... Số lượng cán bộ - GV tham gia phỏng vấn không nên quá 25 người. Các phiên phỏng vấn khác có thể được thực hiện, bao gồm Hội đồng khoa học và các thành viên trong đơn vị phụ trách công tác kiểm tra đánh giá.

Trong phiên phỏng vấn với Hội đồng khoa học/Nhóm xây dựng và thiết kế CTĐT, các vấn đề về cập nhật CTĐT cũng như việc hoạch định và đổi mới công tác đào tạo sẽ được đoàn đánh giá chú trọng. Trong khi đó, phiên phỏng vấn đơn vị phụ trách công tác kiểm tra đánh giá sẽ tập trung vào việc BĐCL công tác thi cử và cấp bằng.

Các phiên phỏng vấn nhà tuyển dụng và cựu người học sẽ cung cấp cho đoàn đánh giá những thông tin hữu ích về chất lượng người học tốt nghiệp và sự phù hợp của CTDH. Nguồn thông tin hữu ích này sẽ giúp cho CSGD cải tiến các quy trình, hệ thống, cơ sở vật chất, CTDH,... Trong mỗi phiên phỏng vấn, đánh giá

viên thực hiện các thủ tục sau: thông báo mục đích của buổi phỏng vấn, thu thập thông tin cơ bản về người được phỏng vấn và tiến hành phỏng vấn.

Mục tiêu của phỏng vấn là:

- Thu thập các thông tin và minh chứng
- Làm rõ và xác minh báo cáo TĐG và các hoạt động thực tế
- Tạo cơ hội cho người được phỏng vấn trình bày bức tranh đầy đủ về các vấn đề của CTĐT

Điều quan trọng là đánh giá viên cần nói ít và lắng nghe nhiều vì mục đích của cuộc phỏng vấn là để đảm bảo một cái nhìn công bằng và khách quan cho đợt đánh giá. Để chuẩn bị cho phiên phỏng vấn, đánh giá viên cần xem xét các khía cạnh sau:

- Hiểu đối tượng được phỏng vấn
  - Ngôn ngữ
  - Trình độ học vấn
  - Chuyên ngành hoặc lĩnh vực chuyên môn
- Chuẩn bị các câu hỏi
  - Tập trung vào các tiêu chuẩn đánh giá
  - Đặt các câu hỏi khách quan để tránh thiên vị
  - Sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi mở (5Ws và 1H) để khai thác thông tin
  - Sử dụng câu hỏi đóng để xác nhận thông tin
  - Quản lý thời gian để có thể bao quát đầy đủ các tiêu chuẩn và phỏng vấn tất cả các đối tượng tham dự

Quy trình phỏng vấn gồm ba bước sau:

- Giới thiệu
- Đặt câu hỏi
- Kết thúc

Ở bước giới thiệu, cần thực hiện các hoạt động sau:

- Giới thiệu đoàn đánh giá
- Giải thích mục đích của buổi phỏng vấn
- Tạo sự thoải mái cho đối tượng được phỏng vấn
- Nắm được thông tin cơ bản của đối tượng được phỏng vấn (ví dụ như thâm niên công tác/học tập, vị trí hiện tại, phạm vi công việc), nếu cần thiết

Ở bước đặt câu hỏi, cần lưu ý những vấn đề sau:

- Sử dụng ngôn từ và ngữ điệu khiến đối tượng được phỏng vấn cảm thấy yên tâm và được tôn trọng
- Đảm bảo với đối tượng được phỏng vấn rằng những thông tin trao đổi sẽ được bảo mật nghiêm ngặt và không có thông tin nào quy trách nhiệm cho bất cứ cá nhân cụ thể nào
- Dẫn dắt các cuộc thảo luận
- Ghi chú
- Theo đúng chương trình làm việc
- Kiểm soát thời gian

Sử dụng các kỹ thuật để đặt câu hỏi hiệu quả:

- Chỉ đặt từng câu hỏi một. Hãy để cho đối tượng được phỏng vấn có đủ thời gian trả lời trước khi chuyển sang câu hỏi tiếp theo
- Sử dụng câu hỏi mở để khai thác thông tin
- Sử dụng các câu hỏi đóng để xác nhận lại thông tin
- Tránh các câu hỏi gợi ý
- Sử dụng từ ngữ khách quan. Tránh những từ như *không bao giờ, xấu, tốt, luôn luôn, yếu kém,...*

Trước khi kết thúc phỏng vấn, cần thực hiện các hoạt động sau:

- Hỏi xem đối tượng được phỏng vấn có muốn bổ sung thêm thông tin gì nữa không. Điều này làm tăng tính chủ động của họ trong phiên phỏng vấn và cũng là cơ hội để đối tượng được phỏng vấn có thể cung cấp thêm những thông tin quan trọng nằm ngoài dự kiến của đoàn đánh giá.
- Cảm ơn đối tượng được phỏng vấn.

Bốn kỹ thuật cơ bản để lắng nghe chủ động là:

1. Nhìn lại vấn đề. Nhắc lại ý của đối tượng được phỏng vấn với cách diễn đạt khác. Phải diễn đạt lại một cách khéo léo để họ cảm thấy khích lệ và tiếp tục trình bày.
2. Tận dụng các khoảng lặng. Khoảng im lặng trong một cuộc hội thoại có thể làm cho người tham gia cảm thấy không thoải mái. Tuy vậy, không phải lúc nào cũng cần lấp đầy những "khoảng lặng" đó. Hãy phân biệt giữa khoảng lặng tích cực và khoảng lặng tiêu cực khi đối tượng được phỏng vấn đang suy nghĩ. Nếu đó là sự im lặng tiêu cực do đối tượng được phỏng vấn bối rối không trả lời được câu hỏi thì đánh giá viên cần hỗ trợ họ.
3. Ghi nhận. Hãy làm cho những đối tượng được phỏng vấn thấy rằng bạn đang lắng nghe khi họ nói. Bạn có thể sử dụng các từ như "vâng", "tôi hiểu", "Um ... m". Bạn cũng có thể dùng ánh mắt hay cái gật đầu mà không cần ngắt lời người được phỏng vấn một cách không cần thiết.
4. Sử dụng câu hỏi mở. Sử dụng các câu hỏi khích lệ đối tượng được phỏng vấn suy nghĩ sâu xa hơn thay vì chỉ trả lời ngắn gọn "có" hoặc "không". Những câu hỏi đóng thường cắt luồng suy nghĩ của đối tượng được phỏng vấn, điều này khiến họ có cảm giác đang bị thăm vấn và chuyển sang thế phòng thủ.

### Minh chứng khách quan

Cần thu thập đầy đủ minh chứng cho tất cả các vấn đề liên quan đến các mục tiêu và phạm vi đánh giá. Nên dùng danh mục kiểm tra khi thu thập minh chứng. Minh chứng nên được thu thập

thông qua các hoạt động sau:

- Phỏng vấn
- Kiểm tra tài liệu/hồ sơ (bản giấy và bản điện tử)
- Quan sát các hoạt động và cơ sở vật chất
- Tham quan cơ sở vật chất
- Sử dụng các phương pháp thống kê như chọn mẫu để tăng hiệu quả trong quá trình đánh giá. Tuy nhiên, mẫu phải mang tính chất đại diện khách quan cho lĩnh vực xem xét.

Hoạt động tham quan cơ sở vật chất có thể được sắp xếp xen giữa các phiên phỏng vấn hay trước khi bắt đầu phỏng vấn. Các địa điểm tham quan thường bao gồm giảng đường, lớp học, phòng thí nghiệm, nhà xưởng, phòng thực hành, thư viện và phòng máy tính. Cần đặc biệt chú ý đến môi trường tại các cơ sở vật chất, điều kiện của các trang thiết bị và công cụ, công tác giữ vệ sinh và bảo trì cơ sở vật chất, trang thiết bị. Hoạt động tham quan cũng giúp cho các đánh giá viên có cơ hội để kiểm chứng lại những nhận định hay làm rõ báo cáo TĐG thông qua việc trao đổi với các cán bộ hỗ trợ.

### **3.6.3. Giai đoạn kiểm tra**

Giai đoạn “Kiểm tra” bao gồm hoạt động chuẩn bị báo cáo và trình bày các kết quả đánh giá sơ bộ.

Vào cuối đợt đánh giá, trước khi chuẩn bị báo cáo chính thức, đoàn đánh giá có thể yêu cầu tổ chức một cuộc họp với đại diện cán bộ quản lý và các bộ phận chức năng có liên quan đến chương trình.

Mục đích của cuộc họp:

- Trình bày kết quả đánh giá sơ bộ
- Đảm bảo các kết quả đánh giá được hiểu rõ
- Tạo cơ hội để đơn vị phản hồi về các vấn đề còn chưa rõ

- Phát biểu bề mặt.

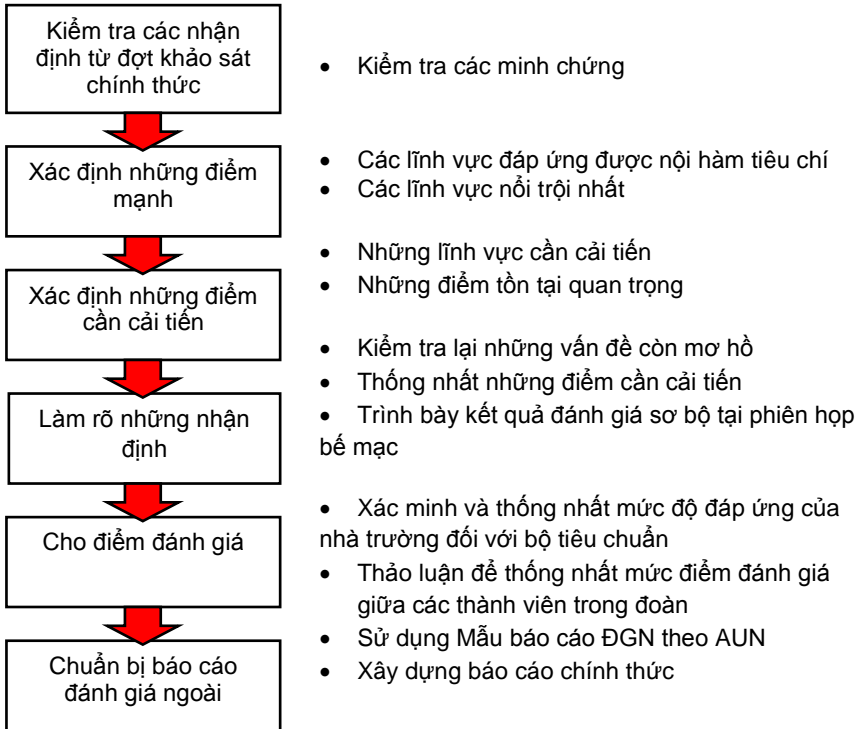
Cuộc họp này là một phần của giai đoạn “Kiểm tra”, góp phần giúp đánh giá viên chuẩn bị báo cáo đánh giá một cách khách quan và phù hợp với thực tế. Nó giúp cho đánh giá viên và đơn vị được đánh giá có cơ hội làm sáng tỏ những nghi vấn và hiểu rõ hơn về các quy trình BĐCL và mức độ đáp ứng của đơn vị đối với các tiêu chuẩn AUN-QA. Nó cũng giúp xác định và đi đến sự đồng thuận về các điểm cần cải tiến, đồng thời tạo động lực thúc đẩy CSGD cải tiến hệ thống BĐCL. Các thông tin trao đổi qua lại hai chiều trong giai đoạn “Kiểm tra” sẽ giúp nhà trường dễ tiếp nhận những nhận định của đoàn đánh giá hơn và giúp xây dựng mối quan hệ gần gũi, bền vững giữa đánh giá viên và CSGD.

### Báo cáo đánh giá

Mục tiêu của báo cáo đánh giá là:

- Trình bày kết quả đánh giá dựa trên hướng dẫn và tiêu chuẩn AUN-QA
- Trình bày các điểm mạnh của CSGD/khoa/CTĐT
- Các lĩnh vực cần cải tiến.

Các bước chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài được minh họa trong Hình 3.5.



*Hình 3.5. Các bước xây dựng báo cáo đánh giá ngoài*

Để chuẩn bị một bản báo cáo đáng tin cậy và khách quan, đoàn đánh giá phải xác minh những minh chứng thu thập được và phải thống nhất về những điểm mạnh và điểm cần cải tiến của các hoạt động BĐCL tại trường. Tiếp theo là xác định “khoảng cách” giữa thực tiễn hoạt động của CSGD/khoa so với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA và đưa ra khuyến nghị về những lĩnh vực cần cải tiến.

Dựa trên những nhận định đúc kết sau đánh giá, đoàn đánh giá phải xác định và đồng thuận về kết quả đánh giá cũng như mức độ đáp ứng của chương trình đối với yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nếu có bất đồng, cần giải quyết thông qua những minh chứng thực tế và khách quan; đối sánh với những thực tiễn tốt nhất. Cần cân bằng điểm số của các tiêu chí có cùng vấn đề để đảm bảo được tính nhất quán của kết quả đánh giá.

Thang đo 7 điểm được sử dụng trong hoạt động đánh giá chất

lượng theo Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nó là công cụ giúp cho CSGD và các đánh giá viên xác lập điểm đánh giá và xác định mức độ đáp ứng của CSGD đối với các yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Thang đo 7 điểm được mô tả dưới đây:

Điểm	Mô tả
<b>1</b>	<p><b>Hoàn toàn không đáp ứng, cần cải thiện ngay</b></p> <p>Hoạt động BĐCL được triển khai không đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí. Không có kế hoạch, tài liệu, minh chứng hay kết quả có sẵn. Cần thực hiện ngay các hoạt động cải thiện.</p>
<b>2</b>	<p><b>Không đáp ứng và cần cải tiến</b></p> <p>Hoạt động BĐCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí mới được triển khai ở bước lập kế hoạch hoặc chưa đầy đủ, cần phải cải tiến nhiều. Có rất ít tài liệu, minh chứng về hoạt động này. Thành quả của hoạt động BĐCL còn hạn chế.</p>
<b>3</b>	<p><b>Không đáp ứng nhưng chỉ cần cải tiến nhỏ</b></p> <p>Hoạt động BĐCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí đã được hoạch định và triển khai, tuy nhiên cần có những cải tiến nhỏ để có thể đáp ứng đầy đủ yêu cầu. Có các văn bản liên quan đến hoạt động nhưng chưa có minh chứng rõ ràng về việc áp dụng hiệu quả các văn bản đó. Thành quả của hoạt động BĐCL chưa nhiều hoặc chưa nhất quán.</p>
<b>4</b>	<p><b>Đáp ứng mong đợi</b></p> <p>Hoạt động BĐCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí được triển khai đầy đủ và có đầy đủ minh chứng về việc triển khai. Thành quả của hoạt động BĐCL nhất quán và phù hợp với mong đợi.</p>
<b>5</b>	<p><b>Đáp ứng tốt hơn mong đợi</b></p> <p>Hoạt động BĐCL được triển khai tốt hơn so với yêu cầu</p>



	của tiêu chuẩn/tiêu chí. Minh chứng cho thấy hoạt động được triển khai một cách hiệu quả. Hoạt động BĐCL đạt kết quả tốt và có xu hướng tiếp tục đi lên.
<b>6</b>	<b>Hình mẫu về chất lượng</b> Hoạt động BĐCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí được coi là hình mẫu về chất lượng. Minh chứng cho thấy hoạt động này được triển khai hiệu quả. Hoạt động BĐCL đạt kết quả rất tốt và có xu hướng tiếp tục đi lên.
<b>7</b>	<b>Xuất sắc (hàng đầu thế giới, đẳng cấp quốc tế)</b> Hoạt động BĐCL ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn/tiêu chí được đánh giá xuất sắc hoặc đạt chuẩn quốc tế. Minh chứng cho thấy hoạt động này được triển khai một cách sáng tạo. Hoạt động BĐCL đạt kết quả xuất sắc và có xu hướng cải tiến vượt trội.

Điểm đánh giá của từng tiêu chuẩn là các số nguyên (ví dụ: 3.0, 4.0, 5.0, 6.0). Kết quả cuối cùng của chương trình sẽ dựa trên một đánh giá tổng thể tất cả các tiêu chuẩn hơn là tính trung bình số học. Kết quả đánh giá cuối cùng sẽ trình bày *thuật ngữ mô tả* tương ứng với thang đo 7 điểm thay vì điểm trung bình cộng của tất cả tiêu chuẩn. Điểm đánh giá theo từng tiêu chuẩn được trình bày tại trang tóm tắt của báo cáo đánh giá ngoài.

Trước khi trình bày kết quả đánh giá sơ bộ với đại diện lãnh đạo CSGD, đoàn đánh giá cần làm rõ các nghi vấn và thống nhất các lĩnh vực cần cải tiến với các cán bộ chủ chốt của khoa hay bộ môn có chương trình được đánh giá. Báo cáo không nên mang tính phán xét. Các nhận định của đoàn cần có căn cứ và chỉ ra tầm quan trọng của quy trình hay việc triển khai. Sử dụng Phụ lục D - mẫu trình bày kết quả đánh giá cấp chương trình theo AUN-QA để chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài.

Khi viết báo cáo phản hồi, đánh giá viên thực hiện theo các hướng dẫn sau đây:

- Thông tin phản hồi cần:
  - Khách quan;
  - Dựa trên minh chứng;
  - Mang tính khuyến nghị;
  - Một phần của quá trình "học hỏi".
- Thông tin phản hồi không được:
  - Chế nhạo;
  - Mang tính chất “mệnh lệnh”;
  - Bỏ qua những nỗ lực chung của đơn vị được đánh giá;
  - Bỏ qua các thành quả đạt được.

Nội dung phản hồi tốt góp phần quyết định tính hiệu quả của đợt đánh giá. Nó giúp CSGD nhận ra được mức độ đáp ứng của đơn vị đối với yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Đây cũng là thông tin về các lĩnh vực cần cải tiến của CSGD. Để phản hồi thông tin một cách hiệu quả, đánh giá 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.

Phiên họp bế mạc thường được điều hành bởi trưởng đoàn đánh giá. Dưới đây là một ví dụ về phát biểu của trưởng đoàn trong phiên bế mạc:

“Kính thưa quý Thầy/Cô, thay mặt đoàn đánh giá, tôi muốn gửi lời cảm ơn tới quý đơn vị cũng như đội ngũ cán bộ, GV về sự hiếu khách và những hỗ trợ mà quý vị đã dành cho chúng tôi trong suốt thời gian đánh giá. Chúng tôi rất thích bầu không khí làm việc thân thiện trong thời gian vừa qua.

Trước tiên, tôi xin nhắc lại hoạt động đánh giá này được thực hiện dựa trên các hướng dẫn và Bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Hoạt động đánh giá được thực hiện dựa trên kế hoạch đã được xác lập trước, trong đó bao gồm việc xem xét một số hoạt động mang tính đại diện của nhà trường theo Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA. Được sự đồng ý của quý vị, tôi xin trình bày kết quả đánh giá sơ bộ và những nhận định của đoàn.

Báo cáo đánh giá ngoài sẽ được Ban thư ký AUN gửi đến quý trường sau.”

#### **3.6.4. Giai đoạn cải tiến**

Giai đoạn “Cải tiến” bao gồm việc chuẩn bị báo cáo đánh giá ngoài và phản hồi. Báo cáo đánh giá ngoài gồm bản tóm tắt và bản kết quả đánh giá chi tiết (xem Phụ lục D). Mẫu báo cáo đánh giá tham khảo được trình bày trong Phụ lục E. Báo cáo tóm tắt được trình bày như ví dụ dưới đây.

Báo cáo này được xây dựng dựa trên thông tin cung cấp trong báo cáo TĐG, các minh chứng, tham quan cơ sở vật chất và phỏng vấn các đối tượng liên quan bao gồm GV và cán bộ hỗ trợ, người học, người học đã tốt nghiệp và nhà tuyển dụng. Khi nghiên cứu báo cáo này cần kết hợp với kết quả đánh giá sơ bộ (bao gồm các điểm mạnh và điểm cần cải tiến quan trọng) được trình bày tại phiên bế mạc của đợt đánh giá.

Kết quả đánh giá dựa trên bộ Tiêu chuẩn hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình của AUN-QA với 08 tiêu chuẩn và mỗi tiêu chí được đánh giá theo thang đo 7 điểm. Kết quả đánh giá được tóm tắt như sau:

Tiêu chuẩn	Điểm
1. Kết quả học tập mong đợi	4
2. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học	5
3. Phương thức dạy và học	4
4. Đánh giá kết quả học tập của người học	5
5. Đội ngũ giảng viên	5
6. Các dịch vụ hỗ trợ người học	5
7. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	4
8. Đầu ra và kết quả đạt được	5
Đánh giá tổng thể	<i>Đáp ứng như mong đợi</i>

Dựa trên kết quả đánh giá, chương trình cử nhân XXX đã đáp ứng yêu cầu của bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Nhìn chung, hoạt động BĐCL của chương trình nằm trong khoảng “Đáp ứng như mong đợi”.

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình sẽ dựa trên đánh giá tổng thể thay vì tính trung bình cộng các điểm tiêu chuẩn một cách cơ học. Kết quả đánh giá sẽ không trình bày điểm của các tiêu chuẩn mà trình bày dưới dạng thuật ngữ mô tả của thang đo 7 điểm. Do đó, kết quả đánh giá chất lượng của chương trình sẽ bao gồm một trong các mức sau:

- *Hoàn toàn không đáp ứng, cần cải tiến ngay, hoặc*
- *Không đáp ứng và cần cải tiến, hoặc*
- *Không đáp ứng nhưng chỉ cần cải tiến nhỏ, hoặc*
- *Đáp ứng mong đợi, hoặc*

- *Đáp ứng tốt hơn mong đợi, hoặc*
- *Hình mẫu về chất lượng, hoặc*
- *Xuất sắc (hàng đầu thế giới, đẳng cấp quốc tế).*

Trong báo cáo đánh giá ngoài (Phụ lục D) sẽ không trình bày điểm theo từng tiêu chí. Điểm của từng tiêu chuẩn sẽ trình bày tại trang tóm tắt của báo cáo ĐGN.

Sau khi đoàn đánh giá hoàn thành công việc và gửi bản kết quả đánh giá đến Ban thư ký AUN, Ban thư ký AUN sẽ chuyển báo cáo này cùng một Bản lấy ý kiến phản hồi (thông qua Phụ lục F) đến đơn vị được đánh giá. Thông tin từ Bản lấy ý kiến phản hồi nhằm giúp Ban Thư ký AUN cải tiến quy trình đánh giá.

## 4. Tài liệu tham khảo

Article 11. Qualitative Evaluation. (UNESCO, 1998). World Declaration on Higher Education for the Twenty-first Century: Vision and Action. Published in the *World Conference on Higher Education, Paris, 1998*. UNESCO. Director-General, 1987- 1999 (Mayor F.).

Biggs, J. (2003). *Aligning Teaching and Assessment to Curriculum Objectives*. Imaginative Curriculum Project, LTSN Generic Centre.

Regional Report of Asia and the Pacific (UNESCO, 2003). Higher Education in Asia and the Pacific, 1998-2003. Published in the *Meeting of Higher Education Partners, Paris, 2003*. UNESCO Office Bangkok and Regional Bureau for Education in Asia and the Pacific.

Lam, B. and Tsui, K. (2013). Examining the Alignment of Subject Learning Outcomes and Course Curricula Through Curriculum Mapping. *Australian Journal of Teacher Education*, 38(12).

Gyll, S. and Ragland, S. (2018). Improving the Validity of Objective Assessment in Higher Education: Steps for Building a Best-in-class Competency-based Assessment Program. *The Journal of Competency-Based Education*. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/cbe2.1058>.

## **5. Các phụ lục**

Phụ lục A – Mẫu Bảng tự cho điểm đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Phụ lục B – Mẫu Kế hoạch đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Phụ lục C - Mẫu thực tế Kế hoạch đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Phụ lục D - Mẫu Báo cáo đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Phụ lục E - Mẫu thực tế Báo cáo đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Phụ lục F – Mẫu Báo cáo phản hồi về đánh giá AUN-QA cấp chương trình

Phụ lục - Các yêu cầu bổ sung đối với công tác đánh giá chất lượng chương trình đào tạo sau đại học có yếu tố nghiên cứu

## Phụ lục A

### Mẫu Bảng tự cho điểm đối với đánh giá AUN-QA cấp chương trình

	Tiêu chuẩn	1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	<b>Kết quả học tập mong đợi</b>							
1.1	Kết quả học tập mong đợi của CTĐT được xây dựng căn cứ trên một hệ thống phân loại mục tiêu giáo dục, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của CSGD, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan.							
1.2	Kết quả học tập mong đợi của tất cả các học phần được xây dựng phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi của CTĐT.							
1.3	Kết quả học tập mong đợi của CTĐT bao gồm các phần tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...) và phần chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).							
1.4	Yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là đối tượng bên ngoài, được thu thập và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi.							
1.5	CTĐT thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp.							



	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							
<b>2</b>	<b>Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học</b>							
2.1	Các bản mô tả CTĐT và đề cương tất cả các học phần đầy đủ thông tin, cập nhật, được công bố công khai và tất cả các bên liên quan dễ dàng tiếp cận							
2.2	CTDH được thiết kế tương thích với kết quả học tập mong đợi.							
2.3	Thông tin phản hồi của các bên liên quan, đặc biệt là các đối tượng bên ngoài, được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTDH.							
2.4	Mức độ đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng.							
2.5	CTDH có cấu trúc logic, trình tự hợp lý (các học phần được sắp xếp từ kiến thức cơ bản đến cơ sở và chuyên ngành) và có tính tích hợp.							
2.6	CTDH cho phép người học lựa chọn chuyên ngành chính và/hoặc các chuyên ngành phụ.							
2.7	CTDH được rà soát định kỳ theo quy trình để đảm bảo tính cập nhật và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.							
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							

	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>3</b>	<b>Phương thức dạy và học</b>							
3.1	Triết lý giáo dục được tuyên bố rõ ràng, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan và được chuyển tải vào các hoạt động dạy và học.							
3.2	Các hoạt động dạy và học tạo điều kiện cho người học tham gia quá trình học một cách có trách nhiệm.							
3.3	Các hoạt động dạy và học được triển khai theo hướng tạo điều kiện cho người học học tập chủ động.							
3.4	Các hoạt động dạy và học khuyến khích người học học tập, học phương pháp học và thẩm nhuần yêu cầu học tập suốt đời (VD: tư duy phản biện, kỹ năng xử lý thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới).							
3.5	Các hoạt động dạy và học giúp người học thẩm nhuần tầm quan trọng của việc đưa ra các sáng kiến, tư duy sáng tạo, đổi mới và tinh thần khởi nghiệp.							
3.6	Quá trình dạy và học được cải tiến liên tục để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.							
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							

	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>4</b>	<b>Đánh giá kết quả học tập của người học</b>							
4.1	Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học được sử dụng đa dạng; được thiết kế phù hợp với kết quả học tập mong đợi và các mục tiêu đào tạo.							
4.2	Các chính sách về đánh giá kết quả học tập, phúc khảo được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.							
4.3	Các tiêu chuẩn và quy trình liên quan đến đánh giá kết quả học tập của người học trong suốt quá trình theo học và khi hoàn thành chương trình được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.							
4.4	Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học bao gồm bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm, các mốc thời gian và các quy định được sử dụng để đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng của hoạt động kiểm tra đánh giá.							
4.5	Các phương pháp đánh giá giúp đo lường mức độ đạt được kết quả học tập của CTĐT và mỗi học phần.							
4.6	Thông tin phản hồi kết quả đánh giá được cung cấp kịp thời đến người học.							
4.7	Hoạt động đánh giá kết quả học tập của người học và các quy trình							

	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
	có liên quan được rà soát và cải tiến liên tục để đảm bảo sự phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.							
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							
<b>5</b>	<b>Đội ngũ giảng viên</b>							
5.1	Việc quy hoạch đội ngũ GV (bao gồm các kế hoạch kế nhiệm, nâng bậc/thăng chức, bố trí lại, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện nhằm đảm bảo đội ngũ GV đáp ứng nhu cầu các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng về cả số lượng và chất lượng.							
5.2	Tải trọng công việc của GV được đo lường và giám sát để cải tiến chất lượng các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.							
5.3	Năng lực của GV được xác định, được đánh giá và được phổ biến thông tin.							
5.4	GV được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và khả năng.							
5.5	Có hệ thống đánh giá để nâng bậc cho GV, trong đó có xem xét hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.							

	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
5.6	Các quyền, đặc quyền, quyền lợi, vai trò, các mối liên hệ và trách nhiệm giải trình của GV được xác định và hiểu rõ, trong đó có xem xét đến quyền tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp.							
5.7	Có hệ thống xác định nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn của GV và các hoạt động đào tạo, tập huấn phù hợp được triển khai để đáp ứng những nhu cầu này.							
5.8	Việc quản lý hiệu quả công việc của GV (bao gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để đánh giá chất lượng hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của GV.							
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							
<b>6</b>	<b>Các dịch vụ hỗ trợ người học</b>							
6.1	Chính sách tuyển sinh, tiêu chí tuyển chọn và quy trình tiếp nhận người học vào chương trình được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến rộng rãi và cập nhật.							
6.2	Công tác quy hoạch ngắn hạn và dài hạn đối với hoạt động hỗ trợ người học (học thuật, phi học thuật) được triển khai nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu của hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng cả về chất lượng và số lượng.							
6.3	Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học tập và							

	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
	tải trọng học tập của người học. Tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học được ghi nhận và giám sát một cách có hệ thống; có phản hồi tới người học và có các hoạt động khắc phục được triển khai khi cần.							
6.4	Các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, thi đua và những dịch vụ hỗ trợ khác được triển khai nhằm giúp nâng cao chất lượng học tập và khả năng tìm được việc làm cho người học.							
6.5	Năng lực của cán bộ hỗ trợ triển khai các dịch vụ dành cho người học được xác định rõ trong tiêu chí tuyển dụng và phân công nhiệm vụ. Các năng lực này được đánh giá để đảm bảo phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan. Vai trò và mối liên hệ được xác định rõ để đảm bảo các dịch vụ được triển khai nhịp nhàng.							
6.6	Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá, đối sánh và cải tiến chất lượng.							
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							
<b>7</b>	<b>Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị</b>							
7.1	Có đủ các nguồn lực cơ sở vật chất bao gồm các trang thiết bị, tài nguyên học tập và hệ thống công nghệ thông tin để vận hành CTDH.							
7.2	Các phòng thí nghiệm và trang thiết bị được cập nhật, sẵn có và được sử dụng hiệu quả.							

	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
7.3	Có thư viện điện tử được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về công nghệ thông tin-truyền thông.							
7.4	Có hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu của cán bộ, GV và người học.							
7.5	Cán bộ, GV và người học dễ dàng tiếp cận với hệ thống mạng và máy tính trong khuôn viên của trường để có thể khai thác tối đa công nghệ thông tin phục vụ các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng và quản lý hành chính.							
7.6	Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định và thực hiện; có lưu ý đến các cá nhân có nhu cầu đặc biệt.							
7.7	CSGD cung cấp môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và tạo sự thoải mái cho người học.							
7.8	Năng lực của cán bộ hỗ trợ tham gia các dịch vụ liên quan đến cơ sở vật chất và trang thiết bị được xác định rõ và đánh giá nhằm đảm bảo những kỹ năng đáp ứng nhu cầu các bên liên quan.							
7.9	Chất lượng các cơ sở vật chất (như thư viện, phòng thực hành, thí nghiệm, CNTT và các dịch vụ dành cho người học) được đánh giá và cải tiến.							
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							

	<b>Tiêu chuẩn</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>8</b>	<b>Đầu ra và kết quả đạt được</b>							
8.1	Tỷ lệ đậu, tỷ lệ thôi học và thời gian tốt nghiệp trung bình được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.							
8.2	Tình hình việc làm cũng như số liệu về tự kinh doanh, khởi nghiệp và tiếp tục học cao hơn của người học được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.							
8.3	Dữ liệu về hoạt động nghiên cứu khoa học và các sản phẩm, hoạt động sáng chế do GV và người học thực hiện được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.							
8.4	Có dữ liệu về mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi CTĐT của người học. Dữ liệu này được thiết lập và theo dõi.							
8.5	Mức độ hài lòng của các bên liên quan cần được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng							
	<b>Đánh giá tổng thể</b>							





## Phụ lục B

### MẪU KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ AUN- QA CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Số đợt đánh giá:	Thời gian đánh giá:
Tên chương trình được đánh giá:	
Tên trường đại học:	
Tên khoa:	
Tên và chức vụ của đại diện lãnh đạo khoa/bộ môn:	Email:
Tên các đánh giá viên:	

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
<b>1. Kết quả học tập mong đợi</b>				
1.1. Kết quả học tập mong đợi của CTĐT được xây dựng căn cứ trên một hệ thống phân loại mục tiêu giáo dục, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của CSGD, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan.				
1.2. Kết quả học tập mong đợi của tất cả các học phần được xây dựng phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi của CTĐT.				
1.3. Kết quả học tập mong đợi của CTĐT bao gồm các phần tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...) và phần chuyên ngành				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
(liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).				
1.4. Yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là đối tượng bên ngoài, được thu thập và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi.				
1.5. CTĐT thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp.				
<b>2. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học</b>				
2.1. Các bản mô tả CTĐT và đề cương tất cả các học phần đầy đủ thông tin, cập nhật, được công bố công khai và tất cả các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
2.2. CTDH được thiết kế tương thích với kết quả học tập mong đợi.				
2.3. Thông tin phản hồi của các bên liên quan, đặc biệt là các đối tượng bên ngoài, được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTDH.				
2.4. Mức độ đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng.				
2.5. CTDH có cấu trúc logic, trình tự hợp lý (các học phần được sắp xếp từ kiến thức cơ bản đến cơ sở và chuyên ngành) và có tính tích hợp.				
2.6. CTDH cho phép người học lựa chọn chuyên ngành chính và/hoặc các chuyên ngành phụ.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
2.7. CTDH được rà soát định kỳ theo quy trình để đảm bảo tính cập nhật và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.				
<b>3. Phương thức dạy và học</b>				
3.1. Triết lý giáo dục được tuyên bố rõ ràng, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan và được chuyển tải vào các hoạt động dạy và học.				
3.2. Các hoạt động dạy và học tạo điều kiện cho người học tham gia quá trình học một cách có trách nhiệm.				
3.3. Các hoạt động dạy và học được triển khai theo hướng tạo điều kiện cho người học học tập chủ động.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
<p>3.4. Các hoạt động dạy và học khuyến khích người học học tập, học phương pháp học và thấm nhuần yêu cầu học tập suốt đời (VD: tư duy phản biện, kỹ năng xử lý thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới).</p>				
<p>3.5. Các hoạt động dạy và học giúp người học thấm nhuần tầm quan trọng của việc đưa ra các sáng kiến, tư duy sáng tạo, đổi mới và tinh thần khởi nghiệp.</p>				
<p>3.6. Quá trình dạy và học được cải tiến liên tục để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.</p>				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
<b>4. Đánh giá kết quả học tập của người học</b>				
4.1. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học được sử dụng đa dạng; được thiết kế phù hợp với kết quả học tập mong đợi và các mục tiêu đào tạo.				
4.2. Các chính sách về đánh giá kết quả học tập, phúc khảo được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.				
4.3. Các tiêu chuẩn và quy trình liên quan đến đánh giá kết quả học tập của người học trong suốt quá trình theo học và khi hoàn thành chương trình được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
4.4. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học bao gồm bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm, các mốc thời gian và các quy định được sử dụng để đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng của hoạt động kiểm tra đánh giá.				
4.5. Các phương pháp đánh giá giúp đo lường mức độ đạt được kết quả học tập của CTĐT và mỗi học phần.				
4.6. Thông tin phản hồi kết quả đánh giá được cung cấp kịp thời đến người học.				
4.7. Hoạt động đánh giá kết quả học tập của người học và các quy trình có liên quan được rà soát và cải tiến liên tục để đảm bảo sự phù hợp với nhu cầu của thị trường lao				



Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.				
<b>5. Đội ngũ giảng viên</b>				
5.1. Việc quy hoạch đội ngũ GV (bao gồm các kế hoạch kế nhiệm, nâng bậc/thăng chức, bố trí lại, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện nhằm đảm bảo đội ngũ GV đáp ứng nhu cầu các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng về cả số lượng và chất lượng.				
5.2. Tải trọng công việc của GV được đo lường và giám sát để cải tiến chất lượng các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
5.3. Năng lực của GV được xác định, được đánh giá và được phổ biến thông tin.				
5.4. GV được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và khả năng.				
5.5. Có hệ thống đánh giá để nâng bậc cho GV, trong đó có xem xét hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.				
5.6. Các quyền, đặc quyền, quyền lợi, vai trò, các mối liên hệ và trách nhiệm giải trình của GV được xác định và hiểu rõ, trong đó có xem xét đến quyền tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp.				
5.7. Có hệ thống xác định nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn của GV và các hoạt động đào tạo, tập huấn phù hợp được triển khai để đáp ứng những nhu cầu này.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
5.8. Việc quản lý hiệu quả công việc của GV (bao gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để đánh giá chất lượng hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của GV.				
<b>6. Các dịch vụ hỗ trợ người học</b>				
6.1. Chính sách tuyển sinh, tiêu chí tuyển chọn và quy trình tiếp nhận người học vào chương trình được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến rộng rãi và cập nhật.				
6.2. Công tác quy hoạch ngắn hạn và dài hạn đối với hoạt động hỗ trợ người học (học thuật, phi học thuật) được triển khai nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu của hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng cả về chất lượng và số lượng.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
6.3. Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học. Tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học được ghi nhận và giám sát một cách có hệ thống; có phản hồi tới người học và có các hoạt động khắc phục được triển khai khi cần.				
6.4. Các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, thi đua và những dịch vụ hỗ trợ khác được triển khai nhằm giúp nâng cao chất lượng học tập và khả năng tìm được việc làm cho người học.				
6.5. Năng lực của cán bộ hỗ trợ triển khai các dịch vụ dành cho người học được xác định rõ trong tiêu chí tuyển dụng và phân công nhiệm vụ. Các năng lực này được đánh				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
giá để đảm bảo phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan. Vai trò và mối liên hệ được xác định rõ để đảm bảo các dịch vụ được triển khai nhịp nhàng.				
6.6. Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá, đối sánh và cải tiến chất lượng.				
<b>7. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị</b>				
7.1. Có đủ các nguồn lực cơ sở vật chất bao gồm các trang thiết bị, tài nguyên học tập và hệ thống công nghệ thông tin để vận hành CTDH.				
7.2. Các phòng thí nghiệm và trang thiết bị được cập nhật, sẵn có và được sử dụng hiệu quả.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
7.3. Có thư viện điện tử được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về công nghệ thông tin-truyền thông.				
7.4. Có hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu của cán bộ, GV và người học.				
7.5. Cán bộ, GV và người học dễ dàng tiếp cận với hệ thống mạng và máy tính trong khuôn viên của trường để có thể khai thác tối đa công nghệ thông tin phục vụ các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng và quản lý hành chính.				
7.6. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định và thực hiện; có lưu ý đến các cá nhân có nhu cầu đặc biệt.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
7.7. CSGD cung cấp môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và tạo sự thoải mái cho người học.				
7.8. Năng lực của cán bộ hỗ trợ tham gia các dịch vụ liên quan đến cơ sở vật chất và trang thiết bị được xác định rõ và đánh giá nhằm đảm bảo những kỹ năng đáp ứng nhu cầu các bên liên quan.				
7.9. Chất lượng các cơ sở vật chất (như thư viện, phòng thực hành, thí nghiệm, CNTT và các dịch vụ dành cho người học) được đánh giá và cải tiến.				

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
<b>8. Đầu ra và kết quả đạt được</b>				
8.1. Tỷ lệ đậu, tỷ lệ thôi học và thời gian tốt nghiệp trung bình được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.				
8.2. Tình hình việc làm cũng như số liệu về tự kinh doanh, khởi nghiệp và tiếp tục học cao hơn của người học được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.				
8.3. Dữ liệu về hoạt động nghiên cứu khoa học và các sản phẩm, hoạt động sáng chế do GV và người học thực hiện được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.				
8.4. Có dữ liệu về mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi CTĐT của người học. Dữ liệu này được thiết lập và theo dõi.				
8.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan cần được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.				



## Phụ lục C



### MẪU THỰC TẾ KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ AUN-QA CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Số đợt đánh giá: <b>Đánh giá lần thứ 99 tại Trường Đại học AUN</b>	Thời gian đánh giá: <b>1-3/8/2019</b>
Tên chương trình được đánh giá: <b>Cử nhân Kỹ thuật Chế tạo</b>	
Tên trường đại học: <b>Đại học AUN</b>	
Tên Khoa: <b>Khoa Kỹ thuật</b>	
Tên và chức vụ của đại diện lãnh đạo khoa/bộ môn: <b>TS. Ali Ahmad/Trưởng bộ môn</b>	e-mail: <b><a href="mailto:ahmad@aun.com">ahmad@aun.com</a></b>
Các đánh giá viên: <b>TS. Tommy Lee, Trường Đại học SEA</b> <b>TS. Amir Hamzeh, Trường Đại học Northeast</b>	

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
<b>1.Kết quả học tập mong đợi</b>				
<p>1.1. Kết quả học tập mong đợi của CTĐT được xây dựng căn cứ trên một hệ thống phân loại mục tiêu giáo dục, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của CSGD, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan.</p>	<p>Các kết quả học tập được xây dựng phù hợp với các yêu cầu của Hội đồng Kiểm định Quốc gia cũng như được tham chiếu với ABET và các trường đại học nổi tiếng ở Hoa Kỳ, Anh, Úc và Singapore. Kết quả học tập dự kiến được sửa đổi 4 năm một lần với phiên bản mới nhất vào năm 2018.</p>	<p>Phân loại học tập nào được sử dụng trong xây dựng kết quả học tập dự kiến?</p>	<p>Bản mô tả chương trình</p> <p>Trang web của trường và khoa</p> <p>Biên bản và tài liệu về rà soát chương trình</p>	<p>Xem xét tập trung nhiều hơn vào các cấp độ cao hơn của phân loại học tập (ví dụ: về phân tích và xây dựng kiến thức).</p>

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
<p>1.2. Kết quả học tập mong đợi của tất cả các học phần được xây dựng phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi của CTĐT.</p>	<p>Kết quả học tập của môn học được xây dựng và ánh xạ rõ ràng với kết quả học tập của chương trình.</p>		<p>Bản mô tả chương trình</p> <p>Biên bản và tài liệu phê duyệt chương trình</p>	
<p>1.3. Kết quả học tập mong đợi của CTĐT bao gồm các phần tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...) và phần chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).</p>	<p>Kết quả học tập của môn học được xây dựng và được ánh xạ rõ ràng đến kết quả học tập của chương trình.</p> <p>Các kết quả học tập dự kiến được thiết lập và tích hợp cho cả các kỹ năng và kiến thức cụ thể và tổng quát bằng cách sử dụng ma trận các năng lực như được</p>	<p>Làm thế nào để kết quả học tập tổng quát/đại cương đáp ứng nhu cầu của nhà tuyển dụng?</p>	<p>Bản mô tả chương trình</p>	<p>Cần có thêm các môn học chuyên ngành (năm thứ 3 và năm thứ 4) mà chương trình có thể cung cấp?</p>

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Các câu hỏi phỏng vấn	Nguồn minh chứng	Những điểm cần cải tiến
	ghi trong chương trình mới năm 2018.			
1.4. Yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là đối tượng bên ngoài, được thu thập và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi.	Góp ý của các bên liên quan (gặp gỡ các bên liên quan vào ngày 28 tháng 8 năm 2017) được tập hợp và phản ánh trong kết quả học tập dự kiến, được thể hiện trong chương trình giảng dạy mới 2018.	Làm thế nào để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan?	Báo cáo kết quả khảo sát và thăm dò	Có thể cần thúc đẩy phản hồi từ các bên liên quan bên ngoài và nhà tuyển dụng tiềm năng.
1.5. CTĐT thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp.				



**Phụ lục D**

**MẪU BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ AUN-  
QA CẤP CHƯƠNG TRÌNH**

Số đợt đánh giá:	Thời gian đánh giá:
Tên chương trình được đánh giá:	
Tên trường đại học:	
Tên khoa:	
Tên và chức vụ của đại diện lãnh đạo khoa/bộ môn:	Email:
Tên các đánh giá viên:	

## Tóm tắt báo cáo

Báo cáo này dựa trên thông tin được cung cấp trong báo cáo tự đánh giá (SAR), các minh chứng, tham quan cơ sở vật chất và phỏng vấn các bên liên quan, bao gồm đội ngũ GV, nhân viên hỗ trợ, sinh viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng. Báo cáo được thực hiện cùng với những phát hiện sơ bộ đã trình bày tại phiên bế mạc đánh giá, nêu bật những điểm mạnh và những điểm mà đơn vị cần cải tiến.

Đánh giá AUN-QA cấp chương trình bao gồm 08 tiêu chuẩn. Mỗi tiêu chuẩn được đánh giá dựa trên thang điểm 7. Tóm tắt các kết quả đánh giá cho chương trình XXX tại trường đại học xxx, như sau:

<b>Tiêu chuẩn</b>	<b>Điểm</b>
1. Kết quả học tập mong đợi	
2. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học	
3. Phương thức dạy và học	
4. Đánh giá kết quả học tập của người học	
5. Đội ngũ giảng viên	
6. Các dịch vụ hỗ trợ người học	
7. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	
8. Đầu ra và kết quả đạt được	
<b>Đánh giá tổng thể</b>	

Dựa trên kết quả đánh giá, chương trình XXX tại trường đại học xxx đã đáp ứng/không đáp ứng các yêu cầu của AUN-QA để được trao chứng nhận AUN-QA. BĐCL tổng thể được thực hiện bởi chương trình là Hoàn toàn không đáp ứng/Không đáp ứng và cần cải tiến/ Không đáp ứng nhưng cải tiến nhỏ sẽ đáp ứng/ Đáp ứng như mong đợi/ Đáp ứng tốt hơn mong đợi/ Là thực tiễn tốt nhất/Hình mẫu về chất lượng, hoặc Xuất sắc (Đẳng cấp thế giới hoặc Thực tiễn hàng đầu).

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
<b>1. Kết quả học tập mong đợi</b>		
1.1.Kết quả học tập mong đợi của CTĐT được xây dựng căn cứ trên một hệ thống phân loại mục tiêu giáo dục, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của CSGD, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan.		
1.2.Kết quả học tập mong đợi của tất cả các học phần được xây dựng phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi của CTĐT.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
1.3.Kết quả học tập mong đợi của CTĐT bao gồm các phần tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...) và phần chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).		
1.4.Yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là đối tượng bên ngoài, được thu thập và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi.		
1.5.CTĐT thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp.		
<b>2. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học</b>		
2.1.Các bản mô tả CTĐT và đề cương tất cả các học phần đầy đủ thông tin, cập nhật, được công bố công khai và tất cả các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.		
2.2.CTDH được thiết kế tương thích với kết quả học tập mong đợi.		



Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
2.3.Thông tin phản hồi của các bên liên quan, đặc biệt là các đối tượng bên ngoài, được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTDH.		
2.4.Mức độ đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng.		
2.5.CTDH có cấu trúc logic, trình tự hợp lý (các học phần được sắp xếp từ kiến thức cơ bản đến cơ sở và chuyên ngành) và có tính tích hợp.		
2.6.CTDH cho phép người học lựa chọn chuyên ngành chính và/hoặc các chuyên ngành phụ.		
2.7.CTDH được rà soát định kỳ theo quy trình để đảm bảo tính cập nhật và đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.		
<b>3. Phương thức dạy và học</b>		
3.1.Triết lý giáo dục được tuyên bố rõ ràng, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan và được chuyển tải vào các hoạt động dạy và học.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
3.2.Các hoạt động dạy và học tạo điều kiện cho người học tham gia quá trình học một cách có trách nhiệm.		
3.3.Các hoạt động dạy và học được triển khai theo hướng tạo điều kiện cho người học học tập chủ động.		
3.4.Các hoạt động dạy và học khuyến khích người học học tập, học phương pháp học và thẩm nhuần yêu cầu học tập suốt đời (VD: tư duy phản biện, kỹ năng xử lý thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới).		
3.5.Các hoạt động dạy và học giúp người học thẩm nhuần tầm quan trọng của việc đưa ra các sáng kiến, tư duy sáng tạo, đổi mới và tinh thần khởi nghiệp.		
3.6.Quá trình dạy và học được cải tiến liên tục để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
<b>4. Đánh giá kết quả học tập của người học</b>		
4.1.Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học được sử dụng đa dạng; được thiết kế phù hợp với kết quả học tập mong đợi và các mục tiêu đào tạo.		
4.2.Các chính sách về đánh giá kết quả học tập, phúc khảo được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.		
4.3.Các tiêu chuẩn và quy trình liên quan đến đánh giá kết quả học tập của người học trong suốt quá trình theo học và khi hoàn thành chương trình được phát biểu rõ ràng, phổ biến đến người học và được triển khai nhất quán.		
4.4.Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học bao gồm bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm, các mốc thời gian và các quy định được sử dụng để đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng của hoạt động kiểm tra đánh giá.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
4.5.Các phương pháp đánh giá giúp đo lường mức độ đạt được kết quả học tập của CTĐT và mỗi học phần.		
4.6.Thông tin phản hồi kết quả đánh giá được cung cấp kịp thời đến người học.		
4.7.Hoạt động đánh giá kết quả học tập của người học và các quy trình có liên quan được rà soát và cải tiến liên tục để đảm bảo sự phù hợp với nhu cầu của thị trường lao động và tương thích với kết quả học tập mong đợi.		
<b>5. Đội ngũ giảng viên</b>		
5.1.Việc quy hoạch đội ngũ GV (bao gồm các kế hoạch kế nhiệm, nâng bậc/thăng chức, bố trí lại, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện nhằm đảm bảo đội ngũ GV đáp ứng nhu cầu các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng về cả số lượng và chất lượng.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
5.2.Tải trọng công việc của GV được đo lường và giám sát để cải tiến chất lượng các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.		
5.3.Năng lực của GV được xác định, được đánh giá và được phổ biến thông tin.		
5.4.GV được phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và khả năng		
5.5.Có hệ thống đánh giá để nâng bậc cho GV, trong đó có xem xét hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.		
5.6.Các quyền, đặc quyền, quyền lợi, vai trò, các mối liên hệ và trách nhiệm giải trình của GV được xác định và hiểu rõ, trong đó có xem xét đến quyền tự do học thuật và đạo đức nghề nghiệp.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
5.7.Có hệ thống xác định nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn của GV và các hoạt động đào tạo, tập huấn phù hợp được triển khai để đáp ứng những nhu cầu này.		
5.8.Việc quản lý hiệu quả công việc của GV (bao gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để đánh giá chất lượng hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của GV.		
<b>6. Các dịch vụ hỗ trợ người học</b>		
6.1.Chính sách tuyển sinh, tiêu chí tuyển chọn và quy trình tiếp nhận người học vào chương trình được xác định rõ ràng, được ban hành, phổ biến rộng rãi và cập nhật.		
6.2.Công tác quy hoạch ngắn hạn và dài hạn đối với hoạt động hỗ trợ người học (học thuật, phi học thuật) được triển khai nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu của hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng cả về chất lượng và số lượng.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
6.3.Có hệ thống phù hợp để giám sát tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học. Tiến độ học tập, kết quả học tập và tải trọng học tập của người học được ghi nhận và giám sát một cách có hệ thống; có phản hồi tới người học và có các hoạt động khắc phục được triển khai khi cần.		
6.4.Các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, thi đua và những dịch vụ hỗ trợ khác được triển khai nhằm giúp nâng cao chất lượng học tập và khả năng tìm được việc làm cho người học.		
6.5.Năng lực của cán bộ hỗ trợ triển khai các dịch vụ dành cho người học được xác định rõ trong tiêu chí tuyển dụng và phân công nhiệm vụ. Các năng lực này được đánh giá để đảm bảo phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan. Vai trò và mối liên hệ được xác định rõ để đảm bảo các dịch vụ được triển khai nhịp nhàng.		
6.6.Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá, đối sánh và cải tiến chất lượng.		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
<b>7. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị</b>		
7.1.Có đủ các nguồn lực cơ sở vật chất bao gồm các trang thiết bị, tài nguyên học tập và hệ thống công nghệ thông tin để vận hành CTDH.		
7.2.Các phòng thí nghiệm và trang thiết bị được cập nhật, sẵn có và được sử dụng hiệu quả.		
7.3.Có thư viện điện tử được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về công nghệ thông tin-truyền thông.		
7.4.Có hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu của cán bộ, GV và người học.		
7.5.Cán bộ, GV và người học dễ dàng tiếp cận với hệ thống mạng và máy tính trong khuôn viên của trường để có thể khai thác tối đa công nghệ thông tin phục vụ các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng và quản lý hành chính.		



Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
7.6.Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định và thực hiện; có lưu ý đến các cá nhân có nhu cầu đặc biệt.		
7.7.CSGD cung cấp môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và tạo sự thoải mái cho người học.		
7.8.Năng lực của cán bộ hỗ trợ tham gia các dịch vụ liên quan đến cơ sở vật chất và trang thiết bị được xác định rõ và đánh giá nhằm đảm bảo những kỹ năng đáp ứng nhu cầu các bên liên quan.		
7.9.Chất lượng các cơ sở vật chất (như thư viện, phòng thực hành, thí nghiệm, CNTT và các dịch vụ dành cho người học) được đánh giá và cải tiến.		
<b>8. Đầu ra và kết quả đạt được</b>		

Tiêu chí	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
8.1.Tỷ lệ đậu, tỷ lệ thôi học và thời gian tốt nghiệp trung bình được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.		
8.2.Tình hình việc làm cũng như số liệu về tự kinh doanh, khởi nghiệp và tiếp tục học cao hơn của người học được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.		
8.3.Dữ liệu về hoạt động nghiên cứu khoa học và các sản phẩm, hoạt động sáng chế do GV và người học thực hiện được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.		
8.4.Có dữ liệu về mức độ đạt được kết quả học tập mong đợi CTĐT của người học. Dữ liệu này được thiết lập và theo dõi.		
8.5.Mức độ hài lòng của các bên liên quan cần được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.		

## Phụ lục E



### MẪU THỰC TẾ BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ AUN-QA CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Số đợt đánh giá: <b>Đánh giá lần thứ 99 tại Trường Đại học AUN</b>	Thời gian đánh giá: <b>1-3/8/2019</b>
Tên chương trình được đánh giá: <b>Cử nhân Kỹ thuật Chế tạo</b>	
Tên trường đại học: <b>Đại học AUN</b>	
Tên Khoa: <b>Khoa Kỹ thuật</b>	
Tên và chức vụ của đại diện lãnh đạo khoa/bộ môn: <b>TS. Ali Ahmad/Trưởng bộ môn</b>	Email: <b><a href="mailto:ahmad@aun.com">ahmad@aun.com</a></b>
Các đánh giá viên:	<b>TS. Shri Kishen, Trường Đại học Singapore (trưởng đoàn)</b> <b>TS. Amir Hamzeh, Trường Đại học Northeast (thành viên)</b>

## Báo cáo tóm tắt

Báo cáo này dựa trên thông tin được cung cấp trong báo cáo tự đánh giá (SAR), minh chứng, tham quan cơ sở vật chất và phỏng vấn các bên liên quan được lựa chọn bao gồm GV, nhân viên hỗ trợ, sinh viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng. Báo cáo cần được sử dụng cùng với những phát hiện sơ bộ đã trình bày tại phiên tổng kết với các điểm mạnh chính và các lĩnh vực cần cải tiến.

Đánh giá AUN-QA cấp chương trình gồm 08 tiêu chuẩn. Mỗi tiêu chuẩn được đánh giá dựa trên thang điểm 7. Tóm tắt kết quả đánh giá chương trình XXX tại trường đại học xxx như sau:

Tiêu chuẩn	Điểm
1. Kết quả học tập mong đợi	4
2. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học	5
3. Phương thức dạy và học	4
4. Đánh giá kết quả học tập của người học	5
5. Đội ngũ giảng viên	5
6. Các dịch vụ hỗ trợ người học	5
7. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị	4
8. Đầu ra và kết quả đạt được	5
Đánh giá tổng thể	<i>Đáp ứng như mong đợi</i>

Dựa trên kết quả đánh giá, chương trình XXX tại trường đại học xxx đã đáp ứng các yêu cầu AUN-QA để được cấp chứng nhận AUN-QA cho một đợt đánh giá cấp chương trình thành công. Đánh giá tổng thể đối với chương trình là Đáp ứng như mong đợi.

Tiêu chuẩn	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
<b>1. Kết quả học tập mong đợi</b>		
1.1.Kết quả học tập mong đợi của CTĐT được xây dựng căn cứ trên một hệ thống phân loại mục tiêu giáo dục, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của CSGD, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan.	Kết quả học tập mong đợi (ELO) phù hợp với các yêu cầu của Hội đồng Kiểm định Quốc gia, được tham chiếu với các yêu cầu của ABET, và được so sánh với các trường đại học nổi tiếng ở Mỹ, Anh và Úc. Các ELO được điều chỉnh 4 năm một lần với bản điều chỉnh mới nhất là vào năm 2018.	Việc xây dựng kết quả học tập mong đợi có thể dựa trên phân loại giáo dục và các quy tắc cơ bản để viết kết quả học tập mong đợi cần được tuân thủ.
1.2.Kết quả học tập mong đợi của tất cả các học phần được xây dựng phù hợp và tương thích với kết quả học tập mong đợi của CTĐT.	Kết quả học tập của các môn học trong chương trình được xây dựng phù hợp với kết quả học tập của chương trình và được lập sơ đồ như trong Bảng 1.4.	Sự phù hợp giữa kết quả học tập của môn học và kết quả học tập của chương trình cần được định kỳ xem xét, rà soát.

Tiêu chuẩn	Những điểm mạnh	Những điểm cần cải tiến
1.3.Kết quả học tập mong đợi của CTĐT bao gồm các phần tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm...) và phần chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).	Kết quả học tập mong đợi được xây dựng và tích hợp cho cả các kỹ năng, kiến thức chung và cụ thể bằng cách sử dụng ma trận năng lực như thể hiện trong chương trình mới 2018.	Thiếu các môn học cốt lõi và môn tự chọn đóng góp vào kết quả học tập chung dự kiến (6, 7, 8 và 9 của chương trình) như đã thể hiện trong sơ đồ chương trình.
1.4.Yêu cầu của các bên liên quan, đặc biệt là đối tượng bên ngoài, được thu thập và chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi.	Góp ý của các bên liên quan (cuộc họp với các bên liên quan vào ngày 23 tháng 8 năm 2017) được thu thập và phản ánh trong kết quả học tập dự kiến thể hiện trong chương trình giảng dạy mới 2018.	Mối quan hệ giữa nhu cầu của các bên liên quan và kết quả học tập mong đợi của chương trình cần được lập thành sơ đồ để có thể thiết lập và truyền thông về tác động của những sự thay đổi.
1.5.CTĐT thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp.	Việc đạt được kết quả học tập mong đợi được thể hiện rõ ở sinh viên khi tốt nghiệp. Điều này được xác nhận bởi khóa luận tốt nghiệp có sự tham gia của sinh viên với một đối tác doanh nghiệp.	Chương trình có thể thực hiện các cuộc khảo sát sinh viên một vài năm sau khi tốt nghiệp để đảm bảo rằng đã đạt được các kết quả học tập mong đợi.



## Phụ lục F

### MẪU BÁO CÁO PHẢN HỒI VỀ ĐÁNH GIÁ AUN-QA CẤP CHƯƠNG TRÌNH

Đợt đánh giá AUN-QA số:	Ngày đánh giá:
Tên trường/Khoa:	
Tên chương trình được đánh giá:	
Tên và chức vụ của đại diện lãnh đạo khoa/bộ môn:	Email:
Tên các đánh giá viên:	
Phản hồi về việc chuẩn bị Báo cáo TĐG (diễn giải các tiêu chuẩn, việc viết Báo cáo TĐG, thu thập minh chứng, các vấn đề gặp phải khi chuẩn bị Báo cáo TĐG, v.v.):	
Phản hồi về quy trình đánh giá (quy trình: chuẩn bị trước đánh giá, đánh giá thực tế, kết quả đánh giá cuối cùng, trình bày; đánh giá: khách quan, độc lập, dựa trên minh chứng; chương trình: lộ trình, hoạt động, thời gian):	
Phản hồi về tính hữu ích của báo cáo đánh giá ngoài (nhằm mục đích tự cải tiến, lập kế hoạch và đối sánh):	
Vui lòng xem xét và đưa ra các đề xuất cho AUN-QA nhằm cải tiến quy trình đánh giá.	

# PHỤ LỤC

Các yêu cầu bổ sung đối với công tác đánh giá chất lượng CTĐT sau đại học có yếu tố nghiên cứu

Phụ lục này là nội dung bổ sung cho “Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp CTĐT theo AUN-QA, Phiên bản 4.0”, cung cấp thêm thông tin và diễn giải phục vụ công tác đánh giá mảng nghiên cứu của các chương trình sau đại học. Ngoài ra, phụ lục cũng có thể được sử dụng để đánh giá chất lượng các CTĐT chú trọng nghiên cứu hoặc hoạt động nghiên cứu không được tính vào điểm tín chỉ/giờ học, điều này giúp thể hiện tải trọng học tập được quy đổi tương đương. Đối với các CTĐT trên, khi viết báo cáo tự đánh giá, bên cạnh việc tìm hiểu các yêu cầu của tất cả các tiêu chuẩn trong tài liệu hướng dẫn, nên đọc và tham khảo thêm các nội dung trong phụ lục này.

## **Giới thiệu**

Nhìn chung, các chương trình sau đại học là các chương trình yêu cầu ứng viên dự tuyển phải có bằng tốt nghiệp đại học hoặc tương đương và người tốt nghiệp được cấp bằng sau đại học (postgraduate diploma), bằng thạc sĩ hoặc bằng tiến sĩ. Có nhiều lý do để lấy văn bằng sau đại học, có thể kể ra như: chuyển sang hướng học thuật và nghiên cứu, đi sâu vào chuyên ngành hay muốn đổi sang một hướng chuyên môn khác.

Bằng tiến sĩ được thiết kế bao hàm các nội dung/hợp phần chú trọng nghiên cứu, qua đó người học có khả năng giảng dạy bậc đại học hoặc làm việc trong lĩnh vực chuyên môn. Ở hầu hết các quốc gia, thời gian học tiến sĩ kéo dài từ 3 đến 4 năm, một số trường hợp cần thời gian lâu hơn để hoàn thành. Chủ yếu có hai loại bằng tiến sĩ, gồm:



## 1. Bằng Tiến sĩ về nghiên cứu (Ph.D.)

Bằng học thuật này chú trọng đến nghiên cứu nguyên thủy, phân tích dữ liệu và đánh giá lý thuyết. Cấu trúc CTĐT có thể là nghiên cứu hoàn toàn (full research) hoặc nghiên cứu là hợp phần chính và là điều kiện bắt buộc để tốt nghiệp bên cạnh một số học phần tiên quyết khác, thường được sử dụng làm một trong những tiêu chí tuyển chọn ứng viên nghiên cứu sinh.

Chương trình này chú trọng (1) đánh giá tính phù hợp của các lý thuyết có ảnh hưởng lớn, hiện hành hoặc mới hình thành; (2) phân tích lý thuyết và khái niệm trong lĩnh vực thuộc chuyên ngành đào tạo, (3) xác định các mảng còn trống (gaps) dựa trên tổng quan các nghiên cứu hiện có, và (4) đóng góp thêm tri thức cho chuyên ngành thông qua nghiên cứu nguyên thủy. Cuối cùng, các kết quả nghiên cứu cần được phổ biến trong cộng đồng học thuật và các bên liên quan nói chung.

## 2. Bằng Tiến sĩ ứng dụng (Professional Doctorates)

Loại hình đào tạo tiến sĩ này tập trung vào việc áp dụng kết quả nghiên cứu để giải quyết các vấn đề thực tế, xây dựng giải pháp cho những vấn đề phức tạp và thiết kế những cách thực hành nghề nghiệp hiệu quả trong lĩnh vực nghiên cứu. Ví dụ: CTĐT Tiến sĩ Quản trị Kinh doanh (DBA), Tiến sĩ Kỹ thuật (D.Eng.) và Tiến sĩ Giáo dục (Ed.D.). Cấu trúc chung của CTĐT gồm các khóa học được thiết kế theo tín chỉ hoặc giờ tín chỉ, cùng với một dự án chính được xem như một phần bắt buộc của chương trình. Thông thường, chương trình được thiết kế gồm nhiều khóa học được tính theo tín chỉ hoặc số giờ tín chỉ, đây là điều kiện tiên quyết để thực hiện dự án và hoàn thành chương trình.

Do đó, mục đích của chương trình là (1) đánh giá tính phù hợp của các lý thuyết và thực tiễn hiện hành hoặc mới hình thành thuộc lĩnh vực nghiên cứu, (2) đề xuất các giải pháp hiệu quả cho các vấn đề thực tiễn có tính phức tạp và thường gặp trong lĩnh vực nghiên cứu và (3) thiết kế các nghiên cứu giúp mở rộng kiến thức thực hành nghề trong lĩnh vực nghiên cứu. Sau đó, vận dụng kết quả nghiên cứu để giải quyết các vấn đề thực tế trong lĩnh vực một cách hiệu quả và sáng tạo.

Tương tự như các chương trình tiến sĩ, chương trình thạc sĩ cũng có các cấu trúc khác nhau, từ CTĐT bao gồm một số môn học và dự án đến CTĐT nghiên cứu toàn phần, có làm luận án hoặc luận văn. Để phân biệt chương trình thạc sĩ với chương trình tiến sĩ, có thể xem xét kết quả học tập mong đợi tương ứng, phẩm chất của SV tốt nghiệp hoặc các mô tả về bằng cấp, trong đó nếu bằng cấp thấp hơn thì số giờ tín chỉ hoặc đơn vị tín chỉ sẽ nhỏ hơn hoặc yêu cầu thời gian hoàn thành việc học cũng ngắn hơn so với chương trình có bằng cấp cao. Người học có thể sử dụng bằng thạc sĩ để đăng ký học tiếp chương trình tiến sĩ.

Nhiều quốc gia quản lý và đảm bảo tính tương thích giữa các chương trình này thông qua Khung trình độ quốc gia và các chuẩn, trong đó yêu cầu chương trình cần đáp ứng các tiêu chuẩn nhất định và được đối chiếu/ánh xạ (map) với các mức trình độ tương đương nhất định. Chẳng hạn, chương trình tiến sĩ nghiên cứu và các chương trình tiến sĩ ứng dụng sẽ được ánh xạ trong cùng một cấp độ, thường là cấp độ cao nhất trong khung trình độ quốc gia. Tương tự, chương trình thạc sĩ nghiên cứu cũng có thể đối chiếu tới một cấp độ được chỉ định trong khung trình độ quốc gia của nước đó. Ở phạm vi quốc tế, kết quả học tập mong đợi và/hoặc năng lực đặc trưng của người tốt nghiệp (graduate profile) ở cả hai loại chương trình trên có thể được đối sánh theo các khung trình độ sau:

- Khung trình độ ASEAN (AQRF, 2015) – Bộ chỉ số mô tả (hay còn gọi là các đặc tả) dùng trong cấp độ 8 đối với các chương trình tiến sĩ hoặc bộ chỉ số mô tả (các đặc tả) cấp độ 7 cho các chương trình thạc sĩ;
- Bảng phân loại tiêu chuẩn quốc tế về giáo dục của UNESCO (ISCED, 2011)
  - Cấp độ 8 đối với chương trình tiến sĩ hoặc tương đương, hoặc cấp độ 7 đối với chương trình thạc sĩ hoặc tương đương;
- Khung trình độ Châu Âu (EQF) - Cấp độ 8 đối với chương trình tiến sĩ hoặc Cấp độ 7 đối với các chương trình thạc sĩ;
- Bộ chỉ số mô tả Dublin Descriptors (2004) – Đạt trình độ theo chu kỳ ba (third cycle qualification) đối với các chương trình tiến sĩ hoặc trình độ theo chu kỳ hai (second cycle qualification) đối với các chương trình thạc sĩ.

### **Phương pháp tiếp cận đánh giá mở rộng đối với các chương trình sau đại học có yếu tố nghiên cứu**

Về nguyên tắc, các tiêu chuẩn và các nguyên tắc chung được quy định trong “Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp CTĐT theo AUN-QA, Phiên bản 4.0” vẫn có thể được áp dụng và tham khảo để viết báo cáo TĐG và thực hiện đánh giá chương trình thạc sĩ hoặc tiến sĩ có yếu tố nghiên cứu. Nhiều yêu cầu và tiêu chí có thể sử dụng để đánh giá chương trình sau đại học, ngoại trừ các tiêu chí cần diễn giải thêm dựa trên những bối cảnh khác nhau, đặc biệt là mảng nghiên cứu hoặc luận án tiến sĩ của chương trình.

Phần diễn giải thêm để đánh giá các chương trình thạc sĩ hoặc tiến sĩ được trình bày trong phụ lục này với những câu

hỏi chẩn đoán và/hoặc các nguồn minh chứng gợi ý phù hợp. Các câu hỏi chẩn đoán và minh chứng gợi ý này được xây dựng để bổ sung cho phần câu hỏi chẩn đoán và minh chứng gợi ý cho tất cả các tiêu chuẩn được liệt kê trong phần nội dung chính của tài liệu hướng dẫn. Do đó, cần tham khảo đồng thời cả phần nội dung chính và phần phụ lục. Tài liệu này cung cấp diễn giải cụ thể cho một số tiêu chí phục vụ việc đánh giá mảng nghiên cứu của chương trình.

Phần tiếp theo sẽ trình bày Bộ tiêu chuẩn AUN-QA kèm theo các chú giải cho những thuật ngữ cần diễn giải cụ thể để phục vụ cho hoạt động đánh giá chương trình có yếu tố nghiên cứu.

### **Tiêu chuẩn 1 – Kết quả học tập mong đợi**

#### *Yêu cầu liên quan đến Tiêu chuẩn 1*

- 1.1. Kết quả học tập mong đợi<sup>a</sup> của CTĐT được xây dựng căn cứ trên một hệ thống phân loại mục tiêu giáo dục, tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của CSGD, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan.
- 1.2. Kết quả học tập mong đợi<sup>a</sup> của CTĐT bao gồm các phần tổng quát (liên quan đến kỹ năng giao tiếp trực tiếp hay qua văn bản, giải quyết vấn đề, sử dụng công nghệ thông tin, làm việc nhóm,...) và phần chuyên ngành (liên quan đến kiến thức và kỹ năng của ngành đào tạo).
- 1.5. CTĐT thể hiện người học đạt được kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp<sup>b</sup>.

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

<sup>a</sup> Quá trình xây dựng “Kết quả học tập mong đợi” cần xem xét nguồn tham chiếu trong nước, khu vực và quốc tế. Vì

vậy, các yếu tố liên quan đến nghiên cứu nguyên thủy, tính mới, lý thuyết và thực tiễn mới hình thành giúp giải quyết các vấn đề thực tế, v.v., trong năng lực đặc trưng của người tốt nghiệp (graduate profile) cần được đánh giá và đối sánh.

- <sup>b</sup> Cụm từ “người học đáp ứng kết quả học tập mong đợi tại thời điểm tốt nghiệp” có thể bao gồm cả đóng góp của người học sau khi tốt nghiệp vào công việc và so sánh khả năng áp dụng kiến thức, kỹ năng của người học sau khi tốt nghiệp vào công việc với mô tả trình độ tương ứng với bằng cấp và/hoặc yêu cầu của các bên liên quan.

#### Câu hỏi chẩn đoán

- (Các) nguồn tham khảo để xây dựng kết quả học tập mong đợi là gì?
- Làm thế nào để đảm bảo rằng các phát biểu trong kết quả học tập mong đợi có mức độ cao hơn so với kết quả học tập mong đợi của chương trình có bằng cấp thấp hơn, chẳng hạn như chương trình cử nhân do cùng một khoa hoặc cơ sở giáo dục triển khai?
- Thị trường lao động hoặc các bên liên quan có yêu cầu đặc biệt nào đối với người học tốt nghiệp từ các chương trình có bằng cấp cao hơn so với sinh viên tốt nghiệp trình độ thấp hơn không, chẳng hạn chương trình cử nhân của cùng một khoa hoặc một cơ sở giáo dục?

#### Nguồn minh chứng

- Báo cáo đối sánh sử dụng trong quá trình xây dựng kết quả học tập mong đợi.
- Góp ý/dóng góp của các bên liên quan và bảng hỏi khảo sát.
- Ấn phẩm của sinh viên, trích dẫn (citation) và chỉ mục h – index.

## Tiêu chuẩn 2 – Cấu trúc và Nội dung chương trình dạy học

### *Yêu cầu liên quan đến Tiêu chuẩn 2*

- 2.1. Các bản mô tả CTĐT và đề cương tất cả các học phần<sup>c</sup> đầy đủ thông tin, cập nhật, được công bố công khai và tất cả các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.
- 2.2. CTDH được thiết kế tương thích<sup>d</sup> với kết quả học tập mong đợi (constructively aligned).
- 2.4. Mức độ đóng góp của mỗi học phần<sup>c</sup> trong việc đạt được kết quả học tập mong đợi được xác định rõ ràng.
- 2.5. CTDH có cấu trúc logic, trình tự hợp lý (các học phần<sup>c</sup> được sắp xếp từ kiến thức cơ bản đến cơ sở và chuyên ngành) và có tính tích hợp.

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

<sup>c</sup> Trong bối cảnh xây dựng và triển khai chương trình có yếu tố nghiên cứu phù hợp với kết quả học tập mong đợi, thuật ngữ “học phần” hoặc “các học phần” nên được hiểu là các hoạt động của chương trình hoặc/và các hình thức đánh giá của chương trình để theo dõi sự tiến bộ và đánh giá kết quả học tập của học viên sau đại học.

<sup>d</sup>Tính tương thích giữa các yếu tố: kết quả học tập mong đợi, phương thức dạy và học, kiểm tra đánh giá (constructive alignment) đối với các chương trình có yếu tố nghiên cứu có thể được thể hiện/trình diễn thông qua ma trận giữa kết quả học tập mong đợi của chương trình với các hoạt động của chương trình hoặc/và các hình thức đánh giá của chương trình để theo dõi sự tiến bộ và đánh giá kết quả học tập của học viên/nghiên cứu sinh.

## Câu hỏi chẩn đoán

- Các kết quả học tập mong đợi được chuyển tải sang các hoạt động của chương trình hoặc/và các hình thức đánh giá của chương trình như thế nào?
- Cơ chế và diễn đàn nào được xây dựng để học viên trình bày và chia sẻ các đề xuất, phát hiện và kết quả nghiên cứu của họ cũng như để cải thiện nghiên cứu và các kỹ năng cần thiết khác?
- Làm thế nào để theo dõi sự tiến bộ và đánh giá kết quả học tập của một học viên hoặc nghiên cứu sinh?
- Làm thế nào để giám sát và cải tiến liên tục các hoạt động của chương trình và các hình thức đánh giá để đảm bảo sự tương thích với kết quả học tập mong đợi?

## Nguồn minh chứng

- Sơ đồ tiến trình đào tạo của chương trình, kế hoạch triển khai và kiểm tra đánh giá liên quan đến mảng nghiên cứu của chương trình.
- Hồ sơ và báo cáo về công tác đánh giá kết quả học tập của học viên.
- Các báo cáo về hoạt động của chương trình.
- Các báo cáo kết quả rà soát và cải tiến chất lượng của chương trình.

## Tiêu chuẩn 3 – Phương thức dạy và học

### *Yêu cầu liên quan đến Tiêu chuẩn 3*

- 3.1. Triết lý giáo dục được tuyên bố rõ ràng, được phổ biến đến tất cả các bên liên quan và được chuyển tải vào các hoạt động dạy và học<sup>e</sup>.
- 3.2. Các hoạt động dạy và học<sup>e</sup> tạo điều kiện cho người học tham gia quá trình học một cách có trách nhiệm.
- 3.3. Các hoạt động dạy và học<sup>e</sup> được triển khai theo hướng tạo điều kiện cho người học học tập chủ động.
- 3.4. Các hoạt động dạy và học<sup>e</sup> khuyến khích người học học tập, học phương pháp học và thấm nhuần yêu cầu học tập suốt đời (VD: tư duy phản biện, kỹ năng xử lý thông tin và sẵn lòng thử nghiệm các ý tưởng và cách làm mới).
- 3.5. Các hoạt động dạy và học<sup>e</sup> giúp người học thấm nhuần tầm quan trọng của việc đưa ra các sáng kiến, tư duy sáng tạo, đổi mới và tinh thần khởi nghiệp.

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

<sup>e</sup>Thuật ngữ “hoạt động dạy và học” đối với các chương trình có yếu tố nghiên cứu bao gồm thảo luận, tham vấn với người hướng dẫn, các hoạt động của chương trình và những hình thức đánh giá nhằm theo dõi sự tiến bộ và đánh giá kết quả học tập của học viên sau đại học.

Câu hỏi chẩn đoán

- Triết lý giáo dục ảnh hưởng và được phản ánh như thế nào trong công tác xây dựng và triển khai các chương trình có yếu tố nghiên cứu?
- Công tác hướng dẫn nghiên cứu, dự án/đề tài được triển khai như thế nào bởi giảng viên/cán bộ phụ trách và làm



thế nào để giám sát hiệu quả của các hoạt động này?

- Các hoạt động dạy và học được thiết kế như thế nào để giúp nâng cao tính độc lập, tự chủ trong học tập cũng như kỹ năng nghiên cứu cho người học?
- Phản hồi của người học về các hoạt động dạy và học của chương trình có yếu tố nghiên cứu được thu thập và phân tích để phục vụ cải tiến chất lượng như thế nào?

Nguồn minh chứng

- Kế hoạch triển khai chương trình đối với chương trình có yếu tố nghiên cứu.
- Phản hồi của người học về các hoạt động của chương trình và chất lượng công tác hướng dẫn đề tài/dự án.
- Báo cáo kết quả theo dõi tiến độ của nghiên cứu sinh hoặc học viên sau đại học.
- Các báo cáo hoạt động của chương trình và báo cáo cải tiến chất lượng.

## Tiêu chuẩn 4 – Đánh giá kết quả học tập của người học

### *Yêu cầu liên quan đến Tiêu chuẩn 4*

- 4.1. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học<sup>f</sup> được sử dụng đa dạng; được thiết kế phù hợp với kết quả học tập mong đợi và các mục tiêu đào tạo.
- 4.4. Các phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học<sup>f</sup> bao gồm bảng tiêu chí đánh giá, thang điểm, các mốc thời gian và các quy định được sử dụng để đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng của hoạt động kiểm tra đánh giá.
- 4.5. Các phương pháp đánh giá<sup>f</sup> giúp đo lường mức độ đạt được kết quả học tập của CTĐT và mỗi học phần.

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

<sup>f</sup>Thuật ngữ “phương pháp đánh giá kết quả học tập” đối với chương trình có yếu tố nghiên cứu có thể bao gồm theo dõi tiến độ hàng năm và/hoặc đánh giá kết quả học tập của người học hàng năm hoặc theo mỗi học kỳ, cũng như kết quả đánh giá của luận án hoặc luận văn để được cấp bằng sau đại học. Đánh giá luận án hoặc luận văn có thể hiểu là hoạt động bảo vệ luận văn/luận án.

Câu hỏi chẩn đoán

- Các khóa học, tiêu chí tiên quyết và các điều kiện cần thiết khác mà người học cần phải hoàn thành trước khi tốt nghiệp là gì?
- Tiến độ học tập của người học được theo dõi và rà soát như thế nào, chu kỳ triển khai hoạt động này?

- Tiêu chuẩn để bổ nhiệm thành viên hội đồng chấm luận án, luận văn bên trong và ngoài CSGD là gì?
- Phản hồi của người học về các phương pháp đánh giá kết quả học tập đối với chương trình có yếu tố nghiên cứu được thu thập và phân tích để cải tiến chất lượng như thế nào?

#### Nguồn minh chứng

- Kế hoạch đánh giá kết quả học tập người học của chương trình có yếu tố nghiên cứu.
- Các báo cáo đánh giá kết quả học tập và tiến bộ của người học.
- Phản hồi của người học về kết quả đánh giá và quy trình đánh giá kết quả học tập.
- Bảng đánh giá của thành viên hội đồng đánh giá luận án/luận văn (bên trong và ngoài CSGD) về luận án hoặc luận văn của nghiên cứu sinh/học viên.
- Các báo cáo thể hiện mức độ học viên đáp ứng các tiêu chí tốt nghiệp để được cấp bằng, ví dụ: kết quả đạt ở các học phần bắt buộc, bảo vệ đề cương nghiên cứu, việc đáp ứng các điều kiện cần và đáp ứng tiêu chuẩn xuất bản bài báo trên tạp chí.
- Luận án/luận văn của học viên.
- Các báo cáo đánh giá chất lượng chương trình và báo cáo cải tiến chất lượng về công tác kiểm tra đánh giá người học.

## Tiêu chuẩn 5 – Đội ngũ giảng viên

### *Yêu cầu liên quan đến Tiêu chuẩn 5*

- 5.3. Năng lực<sup>g</sup> của GV được xác định, được đánh giá và được phổ biến thông tin.
- 5.7. Có hệ thống xác định nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn<sup>h</sup> của GV và các hoạt động đào tạo, tập huấn phù hợp được triển khai để đáp ứng những nhu cầu này.

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

<sup>g</sup>Thuật ngữ “năng lực giảng viên” đối với các giảng viên/người hướng dẫn nghiên cứu sinh hay học viên cao học cần bao gồm thêm khả năng hướng dẫn/giám sát hiệu quả các dự án/luận văn/luận án thạc sĩ hoặc tiến sĩ, bao gồm kỹ năng hướng dẫn học viên thực hiện các công trình nghiên cứu theo lộ trình học tập, theo dõi tiến độ triển khai kế hoạch của học viên để đảm bảo việc hoàn thành dự án đúng kế hoạch.

<sup>h</sup>“Nhu cầu về đào tạo, phát triển chuyên môn” của giảng viên có thể bao gồm thêm hoạt động đào tạo/tập huấn cho giảng viên hướng dẫn kỹ năng hướng dẫn nghiên cứu sinh hoặc học viên cao học hiệu quả.

Câu hỏi chẩn đoán

- Có kế hoạch tập huấn kỹ năng nghiên cứu và hướng dẫn nghiên cứu sinh/học viên cao học cho đội ngũ giảng viên không?
- Kỹ năng nghiên cứu và hướng dẫn nghiên cứu sinh/học viên cao học của giảng viên được đánh giá như thế nào?

## Nguồn minh chứng

- Chương trình đào tạo giảng viên về kỹ năng nghiên cứu và hướng dẫn nghiên cứu sinh/học viên cao học.
- Bảng câu hỏi khảo sát và đóng góp của các bên liên quan.

## **Tiêu chuẩn 6 - Dịch vụ hỗ trợ người học**

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

Do các yêu cầu về học thuật và phi học thuật của học viên sau đại học có thể khác với sinh viên, Tiêu chuẩn 6 của AUN-QA, cụ thể là tiêu chí 6.1, 6.3 và 6.4, nên được điều chỉnh và áp dụng dựa trên bối cảnh thực tế. Học viên sau đại học có những yêu cầu về phương thức học tập và đời sống xã hội trong khuôn viên trường khác với sinh viên, vì vậy, hệ thống theo dõi tiến trình học tập và các dịch vụ hỗ trợ và hướng dẫn cần thiết cho đối tượng người học này cũng có sự khác biệt. Do đó, cần quan tâm đặc biệt đến các yêu cầu mang tính đặc thù và các loại hình dịch vụ và hệ thống hỗ trợ liên quan đến học viên sau đại học và/hoặc thường được sử dụng bởi đối tượng người học này.

## **Tiêu chuẩn 7- Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị**

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

Do tính chất khác biệt của các chương trình sau đại học, học viên sau đại học có thể cần môi trường học tập và hệ sinh thái học tập khác với các CTĐT khác, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu của họ. Vì vậy, Tiêu chuẩn 7, cụ thể là các yêu cầu trong tiêu chí 7.1 - 7.7, nên được điều chỉnh và áp dụng dựa trên bối cảnh thực tế. Cần quan tâm đặc biệt đến một số loại dụng cụ, cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị liên quan đến học viên sau đại học, được cung cấp để học viên sau đại học sử dụng.

## Tiêu chuẩn 8 - Đầu ra và kết quả đạt được

### *Yêu cầu liên quan đến Tiêu chuẩn 8*

- 8.1. Tỷ lệ đậu, tỷ lệ thôi học và thời gian tốt nghiệp trung bình<sup>l</sup> được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.
- 8.2. Tình hình việc làm<sup>l</sup> cũng như số liệu về tự kinh doanh, khởi nghiệp và tiếp tục học cao hơn của người học được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.
- 8.3. Dữ liệu về hoạt động nghiên cứu khoa học và các sản phẩm, hoạt động sáng chế<sup>k</sup> do GV và người học thực hiện được thiết lập, theo dõi, đối sánh để cải tiến chất lượng.

Chú thích bổ sung phục vụ đánh giá các chương trình có yếu tố nghiên cứu

<sup>l</sup> Nội dung “thời gian tốt nghiệp trung bình” có thể được xem xét hoặc không xem xét tùy theo đặc điểm và bối cảnh của ngành học và của quốc gia. Thời gian tốt nghiệp trung bình có thể là một chỉ báo về hiệu quả đào tạo của chương trình và nên được giám sát, tuy nhiên, có thể bỏ qua yếu tố này trong quá trình đánh giá nếu hệ thống giáo dục đại học tại quốc gia của CSGD tham gia đánh giá không coi trọng thời gian tốt nghiệp trung bình của các chương trình sau đại học. Tuy nhiên, việc xem xét hay không xem xét “thời gian tốt nghiệp trung bình” phụ thuộc vào quyết định của Trường đoàn đánh giá, sau khi tham khảo ý kiến của Trường đợt đánh giá.

<sup>l</sup> Nội dung “tình hình việc làm” của học viên tốt nghiệp thạc sĩ hoặc tiến sĩ có thể được xem xét hoặc không xem xét trong quá trình đánh giá tùy theo bối cảnh của quốc gia. Mặc dù “tình hình việc làm” của người học có

thể được theo dõi định kỳ và sử dụng làm chỉ số đánh giá về hiệu quả của chương trình, vẫn có trường hợp yếu tố này không mang tính quy chuẩn tại quốc gia của CSGD tham gia đánh giá hoặc không phải là chỉ báo phù hợp để đo lường kết quả đạt được của CTĐT. Trong trường hợp như thế, có thể bỏ qua yếu tố này hoặc toàn bộ yêu cầu của tiêu chí 8.2 trong quá trình đánh giá. Thay vào đó, “các biện pháp đo lường thích hợp khác” có thể được sử dụng để giám sát mức độ thành công của chương trình sau đại học. Tương tự như tiêu chí 8.1, việc xem xét/không xem xét yếu tố này hay toàn bộ yêu cầu của tiêu chí 8.2 phụ thuộc vào quyết định của Trưởng đoàn đánh giá, sau khi tham khảo ý kiến của Trưởng đợt đánh giá.

<sup>k</sup> Thuật ngữ “*hoạt động nghiên cứu khoa học và các sản phẩm, hoạt động sáng chế*” bao gồm kết quả đầu ra hoặc sản phẩm do giảng viên và học viên thực hiện, kết hợp với các hoạt động nghiên cứu và sáng tạo được thực hiện bởi học viên. Kết quả đầu ra hoặc sản phẩm đầu ra có thể ở dạng tài liệu xuất bản như các tham luận, bài báo hoặc các chương sách, các báo cáo kỹ thuật, sách chuyên khảo, các sản phẩm tạo tác (nghệ thuật), v.v.

#### Câu hỏi chẩn đoán

- Dựa trên hình thức và bối cảnh của chương trình được đánh giá, những dữ liệu hoặc kết quả nào thể hiện thành tích của người học trong nghiên cứu?
- Mối quan hệ giữa dữ liệu về kết quả học tập của người học, chẳng hạn như theo ấn phẩm, và mức độ chương trình/người học đáp ứng kết quả học tập mong đợi như thế nào?

## Nguồn minh chứng

- Dữ liệu tuyển sinh và dữ liệu tốt nghiệp của người học theo năm, bao gồm thời gian tốt nghiệp trung bình.
- Báo cáo đối sánh về tài trợ nghiên cứu, các dự án và ấn phẩm đạt được.
- Bảng câu hỏi khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan và dữ liệu về chất lượng nghiên cứu, cũng như các sản phẩm liên quan.
- Ấn phẩm của người học, trích dẫn và chỉ mục h (h-index).



**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN  
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH  
ĐÀO TẠO THEO AUN-QA PHIÊN BẢN 4.0**

**Mạng lưới các trường đại học ASEAN,  
Trung tâm Khảo thí và đánh giá Chất lượng Đào tạo, ĐHQG - HCM**

**NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**Trụ sở:**

Phòng 501, Nhà Điều hành ĐHQG-  
HCM, phường Linh Trung, thành  
phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.  
ĐT: 028 62726361  
E-mail: vnuhp@vnuhcm.edu.vn

**Văn phòng đại diện:**

Tòa nhà K-Trường Đại học Khoa học Xã hội  
& Nhân văn, số 10-12 Đinh Tiên Hoàng,  
phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ  
Chí Minh  
ĐT: 028 62726390  
Website: www.vnuhcmprss.edu.vn

**Chịu trách nhiệm xuất bản và nội dung**

TS ĐỖ VĂN BIÊN

**Biên tập**

LÊ THỊ MINH HUỆ

**Sửa bản in**

THANH HÀ

**Trình bày bìa**

CÔNG TY TNHH MTV IN KINH TẾ

**Đối tác liên kết**

TRUNG TÂM KHẢO THÍ VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

Xuất bản lần thứ 1. Số lượng in: 300 cuốn, khổ 16 x 24cm. Số XNĐKXB:  
4650-2021/CXBIPH/3-78/ĐHQGTPHCM. QĐXB số: 238/QĐ-NXB cấp ngày  
17/12/2021. In tại: Công ty TNHH MTV In Kinh Tế. Địa chỉ: 279 Nguyễn Tri  
Phương, phường 5, quận 10, TP.HCM. Nộp lưu chiểu: Năm 2022.  
ISBN: **978-604-73-8748-9**.

Bản quyền tác phẩm đã được bảo hộ bởi Luật Xuất bản và Luật Sở hữu trí  
tuệ Việt Nam. Nghiêm cấm mọi hình thức xuất bản, sao chụp, phát tán nội  
dung khi chưa có sự đồng ý của tác giả và Nhà xuất bản.

**ĐỂ CÓ SÁCH HAY, CẦN CHUNG TAY BẢO VỆ TÁC QUYỀN!**

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN  
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG  
CẤP CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
THEO AUN-QA  
PHIÊN BẢN 4.0

ISBN: 978-604-73-8748-9



SÁCH KHÔNG BÁN