|  |  |
| --- | --- |
|  BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**CỤC KHẢO THÍ VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**DỰ THẢO**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG**

**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC TRÌNH ĐỘ CỦA GIÁO DỤC ĐẠI HỌC**

***(Theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học***

***do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành)***

***Dành cho tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học***

*(Kèm theo Công văn số: 1327/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 03/ /2017 của Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục)*

| **Tiêu chuẩn/****Tiêu chí** | **Phân loại TC** | **Yêu cầu (chỉ báo)** | **Mốc chuẩn tham chiếu tối thiểu****để đánh giá mức đạt tiêu chí** | **Minh chứng trực tiếp tối thiểu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo** |
| ***TC1.1.*** Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học | **ĐT** | 1. Mục tiêu của chương trình đào tạo (CTĐT) được xác định rõ ràng;
2. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học;
3. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.
 | 1. CTĐT xác định rõ được mục tiêu đạt được là gì;
2. Mục tiêu của CTĐT phải hướng đến đạt được sứ mạng và tầm nhìn đã được phát biểu trong các văn bản chính thức của cơ sở giáo dục đại học; ví dụ sứ mạng của cơ sở giáo dục là “*đào nguồn nhân lực CLC, đạt trình độ quốc tế để SV sau khi ra trường có thể làm việc ở môi trường đa quốc gia”* thì mục tiêu của CTĐT chắc chắn phải đề cập đến trình độ tiếng Anh của SV cần đạt được khi tốt nghiệp để có thể làm việc được ở môi trường đa quốc gia;
3. CTĐT có mục tiêu phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học (Điều 5);
4. Mục tiêu của CTĐT phản ánh được yêu cầu của thị trường lao động.
 | * Văn bản chính thức phát biểu về tầm nhìn, sứ mạng của cơ sở giáo dục đại học;
* Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học;
* Đề cương môn học, tài liệu quảng bá, các bản tin về khoá học;
* Ma trận các kỹ năng;
* Khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT;
* Biên bản họp lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan;
* Trang thông tin điện tử của trường và của khoa;
* Các báo cáo kết quả kiểm định chất lượng và đối sánh.
 |
| ***TC 1.2.*** Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành chương trình đào tạo  | **ĐT** | 1. Chuẩn đầu ra của CTĐT được xác định rõ ràng;
2. Chuẩn đầu ra của CTĐT bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.
 | 1. Chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT phải được xác định rõ ràng, ngắn gọn phản ánh được tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục đại học và phải được xây dựng theo một quy trình khoa học, có tham khảo ý kiến của các bên liên quan;
2. CĐR của CTĐT nêu cụ thể khối lượng kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp cần đạt được đối với SV tốt nghiệp;
3. CĐR của CTĐT xác định rõ được mức độ, trình độ về kiến thức, kỹ năng (bao gồm cả kỹ năng tư duy) và thái độ nghề nghiệp đối với SV tốt nghiệp và triển vọng việc làm trong tương lai;
4. CĐR của CTĐT phải dễ dàng quan sát, đo lường được và đánh giá được.
 | * Văn bản chính thức phát biểu về tầm nhìn, sứ mạng của cơ sở giáo dục đại học;
* Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học;
* Đề cương môn học, tài liệu quảng bá, các bản tin về khoá học;
* Ma trận các kỹ năng;
* Khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT;
* Biên bản họp lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan.;
* Trang thông tin điện tử của trường và của khoa;
* Các báo cáo kết quả kiểm định chất lượng và đối sánh;
* Thông tin thu được quan phỏng vấn giảng viên, sinh viên.
 |
| ***TC 1.3.*** Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai | **ĐT** | 1. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan;
2. CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh;
3. CĐR của CTĐT được công bố công khai*.*
 | 1. CĐR của CTĐT khi xây dựng cần có sự tham gia và đóng góp ý kiến của các bên liên quan đặc biệt là nhà sử dụng lao động;
2. CĐR của CTĐT được rà soát ít nhất 1 lần trong thời gian 5 năm tính đến thời điểm đánh giá;
3. CĐR của CTĐT được chỉnh sửa, bổ sung sau mỗi lần điều chỉnh;
4. CĐR của CTĐT được công bố công khai, rộng rãi bằng các hình thức và phương tiện khác nhau.
 | * Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học;
* Đề cương môn học, tài liệu quảng bá, các bản tin về khoá học;
* Ma trận các kỹ năng;
* Khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT;
* Biên bản họp lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan;
* Trang thông tin điện tử của trường và của khoa;
* Các báo cáo kết quả kiểm định chất lượng và đối sánh;
* Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình;
* Thông tin thu được qua phỏng vẩn giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên, nhà sử dụng lao động
 |
| **Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả chương trình đào tạo** |
| ***TC 2.1.*** Bản mô tả chương trình đào tạo đầy đủ thông tin và cập nhật.  | **ĐT** | 1. Bản mô tả chương trình đào tạo có đầy đủ thông tin;
2. Bản mô tả chương trình đào tạo được cập nhật
 | 1. Bản mô tả CTĐT phải có đủ các nội dung, bao gồm: tóm tắt mục tiêu đào tạo và kết quả học tập dự kiến; cấu trúc khoá học; ma trận thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt CĐR của chương trình; các bản mô tả học phần;
2. Bản mô tả CTĐT có đầy đủ các thông tin, bao gồm: tên Trường/cơ sở cấp bằng; cơ sở đào tạo, giảng dạy (nếu không phải cơ sở cấp bằng); thông tin chi tiết về các chứng nhận kiểm định chất lượng được cấp bởi các tổ chức nghề nghiệp hay cơ quan có thẩm quyền; tên gọi của văn bằng; tên chương trình đào tạo; chuẩn đầu ra 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, môn học, số tín chỉ,….; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT;
3. Bản mô tả CTĐT được cập nhật và tích hợp những vấn đề mới nhất liên quan ít nhất 1 lần trong thời gian 5 năm tính đến thời điểm đánh giá.
 | * Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học;
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá về CTĐT, môn học, bản tin;
* Ma trận kỹ năng;
* Trang điện tử của trường và khoa;
* Các hình thức và kế hoạch cung cấp bản mô tả chương trình đến các bên liên quan;
* Biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình;
* Báo cáo về kiểm định và đối sánh chất lượng CTĐT.
 |
| ***TC 2.2.*** Đề cương các học phần đầy đủ thông tin và cập nhật.  | **ĐL**  | 1. Đề cương các học phần có đầy đủ thông tin.
2. Đề cương các học phần được cập nhật.
 | 1. 100% đề cương các học phần có đầy đủ thông tin như:tên đơn vị/ tên giảng viên đảm nhận giảng dạy; tên học phần; số tín chỉ; CĐR của học phần; các yêu cầu của học phần; cấu trúc học phần; phương pháp dạy-học; phương thức kiểm tra/đánh giá; tài liệu chính và tài liệu tham khảo;
2. 100% đề cương học phần được định kỳ bổ sung/điều chỉnh/cập nhật, đặc biệt là cập nhật thông tin về nội dung các học phần mới ít nhất 1 lần trong thời gian 5 năm tính đến thời điểm đánh giá.
 | * Đề cương của tất cả các môn học có trong CTĐT;
* Bản mô tả môn học;
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá môn học, bản tin;
* Ma trận phát triển kiến thức kỹ năng;
* Ý kiến đóng góp của các bên liên quan;
* Trang điện tử của trường và khoa;
* Ý kiến đóng góp của các bên liên quan về nội dung, chất lượng của các học phần;
* Biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát đề cương học phần môn học;
* Báo cáo về kiểm định và đối sánh chất lượng học phần.
 |
| ***TC 2.3.*** Bản mô tả chương trình đào tạo và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.  | **ĐT** | 1. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai;
2. Các bên liên quan dễ dàng tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.
 | 1. Bản mô tả CTĐT được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau;
2. 100% đề cương các học phần được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau;
3. Nhà trường có các hình thức giới thiệu, phổ biến, hướng dẫn người học sử dụng các đề cương học phần;
4. Các bên liên quan như cơ quan quản lý, nhà sử dụng lao động, giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên... đều có thể tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các môn học một cách dễ dàng và thuận tiện nhất;
5. Các bên liên quan có ý kiến cho rằng dễ dàng tiếp cận bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.
 | * Bản mô tả CTĐT đã được phê duyệt chính thức;
* Đề cương các học phần;
* Các tài liệu chính thức của trường công bố về bản mô tả CTĐT, đề cương các học phần;
* Trang thông tin điện tử của nhà trường;
* Tài liệu quảng bá của nhà trường;
* Sổ tay sinh viên.
 |
| **Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học** |
| ***TC 3.1.*** Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên chuẩn đầu ra.  | **ĐT** | Chương trình dạy học (CTDH) được thiết kế dựa trên CĐR. | 1. CTDH khi thiết kế dựa trên các yêu cầu của CĐR về kiến thức, kỹ năng, thái độ nghề nghiệp;
2. 100% CTDH xác định các phương pháp giảng dạy và học tập, phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học phù hợp, góp phần hỗ trợ hiệu quả việc đạt được CĐR;
3. CTDH được thiết kế nhằm thúc đẩy sự đa dạng, tạo cơ hội trao đổi người học và/hoặc giáo dục xuyên biên giới (ví dụ CTDH có các học phần có thể cho phép sinh viên khi học chuyển đổi tín chỉ hoặc công nhận các tín chỉ tương đương khi sinh viên tham gia các chương trình trao đổi sinh viên giữa các trường đại học trong nước, trên thế giới hoặc khu vực);
4. CTDH thể hiện được mức độ đạt được CĐR ra của người học.
 | * Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học;
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học;
* Sơ đồ tiến trình của CTDH;
* Ma trận kỹ năng;
* Góp ý, phản hồi của nhà sử dụng lao động, giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên về CTDH;
* Trang thông tin điện tử của trường và của khoa;
* Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình;
* Hồ sơ giảng dạy của giảng viên;
* Các báo cáo về kiểm định và đối sánh;
* Thông tin thu được từ phỏng vấn sâu sinh viên, cựu sinh viên.
 |
| ***TC 3.2.*** Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra là rõ ràng.  | **ĐT** | CTDH thể hiện rõ sự đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được chuẩn đầu ra. | 1. 100% các học phần trong CTDH thể hiện được sự đóng góp cụ thể để đạt được CĐR (ví dụ khi xây dựng CTDH cần mô tả rõ học phần đó đóng góp gì về kiến thức, kỹ năng, thái độ cho người học để đạt được CĐR);
2. 100% các học phần trong CTDH có sự tương thích về nội dung để đảm bảo đạt được CĐR;
3. 100% các học phần trong CTDH xác định các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp để đảm bảo việc đạt được CĐR;
4. 100% các học phần trong CTDH có các hoạt động kiểm tra, đánh giá người học tương thích với nhau nhằm đảm bảo việc đạt được CĐR;
5. Nội dung các học phần trong CTDH được lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan và kết quả cho thấy có liên quan mật thiết với việc đạt được CĐR.
 | * Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học;
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học;
* Sơ đồ tiến trình của CTDH;
* Ma trận kỹ năng;
* Góp ý, phản hồi của các bên liên quan;
* Trang thông tin điện tử của trường và của khoa;
* Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình;
* Các báo cáo về kiểm định và đối sánh.
 |
| ***TC 3.3.*** Chương trình dạy học có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.  | **ĐL + ĐT** | 1. CTDH có cấu trúc, trình tự logic;
2. CTDH có nội dung cập nhật;
3. CTDH có tính tích hợp.
 | 1. Các học phần trong CTDH được cấu trúc đảm bảo sự gắn kết và liền mạch giữa các môn cơ sở, cơ sở ngành và chuyên ngành, giúp chương trình trở thành một khối thống nhất;
2. 100% các học phần trong CTDH được bố trí hợp lý (học phần điều kiện, tiên quyết; thời lượng cho mỗi học phần; thời điểm/ học kỳ thực hiện);
3. CTDH đảm bảo tỷ lệ cân đối giữa các khối kiến thức chung,chuyên ngành và kỹ năng mềm;
4. CTDH được rà soát, điều chỉnh, bổ sung và cập nhật trong thời gian 5 năm tính đến thời điểm đánh giá;
5. CTDH khi điều chỉnh có tham khảo các chương trình đào tạo tiên tiến trong nước hoặc quốc tế.
 | * Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học;
* Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học;
* Sơ đồ tiến trình của CTDH;
* Ma trận kỹ năng;
* Góp ý, phản hồi của các bên liên quan;
* Trang thông tin điện tử của trường và của khoa;
* Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát chương trình;
* Các báo cáo về kiểm định và đối sánh.
 |
| **Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học** |
| ***TC 4.1.*** Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan. | **ĐT** | 1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của nhà trường được tuyên bố rõ ràng;
2. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của nhà trường được phổ biến tới các bên liên quan.
 | 1. Nhà trường có văn bản tuyên bố chính thức về triết lý giáo dục/ mục tiêu giáo dục;
2. Triết lý giáo dục/mục tiêu giáo dục của nhà trường được xác định rõ ràng và phù hợp với mục tiêu chung của giáo dục đại học là giáo dục toàn diện cho người học, học tập có chất lượng, xác định vai trò của giảng viên, người học, nội dung và phương pháp dạy học để người học có khả năng thích ứng với giáo dục trong thời đại toàn cầu hoá;
3. Triết lý giáo dục/mục tiêu giáo dục của nhà trường phải được tất cả cán bộ, giảng viên, người học của trường hiểu rõ và thực hiện;
4. Triết lý giáo dục/mục tiêu giáo dục của Nhà trường phải được giới thiệu cho các bên liên quan hiểu rõ.
 | * Văn bản chính thức của nhà trường có đề cập đến triết lý giáo dục/ mục tiêu giáo dục;
* Minh chứng về các hoạt động học tập chẳng hạn như dự án, thực tập, thực hành, bài tập thực hành, thực tế tại khu công nghiệp, …;
* Phản hồi của người học;
* Cổng thông tin học tập trực tuyến;
* Bản mô tả CTĐT/môn học;
* Báo cáo thực hành, thực tập;
* Các hoạt động phục vụ cộng đồng;
* Các biên bản ghi nhớ;
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
* Thông tin thu được qua các cuộc phỏng vấn.
 |
| ***TC4.2.*** Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra.  | **ĐL + ĐT** | 1. Các hoạt động dạy học được thiết kế phù hợp để đạt được yêu cầu CĐR;
2. Các hoạt động học tập được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR.
 | 1. Các Khoa, bộ môn, giảng viên có chiến lược dạy học, trong đó thể hiện rõ các hoạt động dạy học để đạt được CĐR (ví dụ chiến lược dạy học tạo ra môi trường học tập thoải mái, tương trợ, hợp tác và giúp cho các cá nhân tham gia có trách nhiệm vào tiến trình học);
2. Các Khoa, bộ môn, giảng viên hướng dẫn người học xây dựng chiến lược học tập trong đó thể hiện rõ các hoạt động học tập để đạt được CĐR (ví dụ chiến lược học tập thể hiện sự chủ động của người học trong việc tiếp thu kiến thức chứ không chỉ lệ thuộc vào sự truyền đạt kiến thức của giảng viên);
3. Các phương pháp dạy và học đa dạng, được đánh giá và cho thấy có sự phù hợp với CĐR của môn học;
4. Không có trở ngại nào đối với giảng viên và sinh viên trong việc triển khai các phương pháp dạy và học để đạt CĐR (ví dụ: số lượng người học, cơ sở hạ tầng, kỹ năng giảng dạy của GV,…);
5. Giảng viên/ người học hài lòng với các phương pháp dạy và học được sử dụng trong CTĐT.
 | * Văn bản chính thức của Nhà trường có đề cập đến triết lý giáo dục/ mục tiêu giáo dục;
* Minh chứng về các hoạt động học tập chẳng hạn như dự án, thực tập, thực hành, bài tập thực hành, thực tế tại khu công nghiệp, …;
* Phản hồi của người học;
* Cổng thông tin học tập trực tuyến;
* Bản mô tả CTĐT/môn học.
* Báo cáo thực hành, thực tập;
* Các hoạt động phục vụ cộng đồng;
* Các biên bản ghi nhớ;
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
* Thông tin thu được qua các cuộc phỏng vấn.
 |
| ***TC 4.3.*** Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.  | **ĐL + ĐT** | 1. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng của người học đáp ứng yêu cầu CĐR;
2. Các hoạt động dạy và học nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.
 | 1. 100% đề cương chi tiết các học phần mô tả rõ việc sử dụng/hiệu quả các hoạt động dạy và học thúc đẩy và rèn luyện các kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin (ví dụ như: khả năng tự khám phá kiến thức, khả năng ghi nhớ kiến thức lâu dài, khả năng nhận thức các mối liên hệ giữa kiến thức cũ và mới, khả năng tạo ra kiến thức mới, khả năng vận dụng kiến thức để giải quyết vấn đề, khả năng truyền đạt kiến thức cho người khác);
2. 100% đề cương chi tiết các học phần mô tả rõ hoạt động dạy học có tác động hiệu quả đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời cho người học;
3. Vị trí công việc mà người học đảm nhận sau tốt nghiệp/Tỷ lệ người học tiếp tục học ở những bậc học cao hơn sau khi tốt nghiệp.
 | * Các văn bản minh chứng về triết lý giáo dục/ mục tiêu giáo dục;
* Minh chứng về các hoạt động học tập chẳng hạn như dự án, thực tập thực hành, bài tập thực hành, thực tế tại khu công nghiệp, …;
* Ý kiến phản hồi của người học;
* Cổng thông tin học tập trực tuyến;
* Bản mô tả CTĐT/môn học;
* Báo cáo thực hành, thực tập;
* Các hoạt động phục vụ cộng đồng;
* Các biên bản ghi nhớ;
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
* Thông tin thu được qua các cuộc phỏng vấn.
 |
| **Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học** |
| ***TC 5.1.*** Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.  | **ĐL + ĐT** | Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CĐR. | 1. Có các quy trình rõ ràng về việc đánh giá kết quả người học (tuyển sinh đầu vào, quá trình, đầu ra) để đạt được CĐR và được công bố công khai, rộng rãi đến các bên liên quan;
2. Kiểm tra đánh giá người học bao gồm việc tuyển sinh đầu vào; kiểm tra đánh giá liên tục trong quá trình học; bài thi cuối khoá trước khi tốt nghiệp được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CĐR;
3. Việc kiểm tra đánh đánh giá kết quả người học được thực hiện bằng nhiều phương pháp kiểm tra đánh giá tương thích và phù hợp với CĐR;
4. 100% các phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học đo lường mức độ đạt CĐR;
5. Các phương pháp kiểm tra đánh giá, đặc biệt là phương pháp tuyển sinh đầu vào thể hiện tính phân hóa và lựa chọn được SV tốt, phù hợp vào học.
 | * Văn bản quy định về quy trình thi, kiểm tra đánh giá người học bao gồm cả tuyển sinh đầu vào và cuối khoá;
* Đề cương chi tiết các học phần;
* Mẫu phiếu đánh giá khóa học/môn học, đề tài/dự án, luận văn, luận án, bài thi cuối kỳ/ cuối khóa;
* Bảng tiêu chí đánh giá; Thang điểm;
* Quy trình tổ chức đánh giá;
* Quy trình/thủ tục khiếu nại;
* Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học;
* Quy định về thi, kiểm tra đánh giá;
* Chứng chỉ về kiểm tra đánh giá của giảng viên (nếu có);
* Hồ sơ giảng viên.
 |
| ***TC 5.2.*** Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới người học.  | **ĐT** | 1. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng;
2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) được thông báo công khai tới người học.
 | 1. Các quy định về thời gian các kỳ thi (tuyển sinh đầu vào, thi kết thúc học phần, thi tốt nghiệp...), các hình thức thi (vấn đáp, viết), phương pháp kiểm tra đánh giá (tự luận, trắc nghiệm khách quan, bài tập lớn, thuyết trình...); các tiêu chí đánh giá, trọng số điểm, các yêu cầu của nhà trường đối với người học, cơ chế phản hồi... được mô tả cụ thể, rõ ràng trong đề cương chi tiết các học phần;
2. Các quy định về thời gian các kỳ thi, các phương thức kiểm tra đánh giá; các tiêu chí đánh giá, trọng số điểm, các yêu cầu của nhà trường đối với người học, cơ chế phản hồi... được công bố công khai trước mỗi kỳ học/ học phần;
3. 100% sinh viên hiểu và nắm rõ các quy định về kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học.
 | * Quy chế đào tạo;
* Mẫu phiếu đánh giá khóa học/môn học, đề tài/dự án, luận văn, luận án, bài thi cuối kỳ/ cuối khóa;
* Bảng tiêu chí đánh giá; Thang điểm;
* Quy trình tổ chức đánh giá;
* Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học;
* Quy định về thi, kiểm tra đánh giá;
* Sổ tay sinh viên;
* Trang thông tin điện tử của nhà trường;
* Thông tin thu được qua phỏng vấn sinh viên, cựu sinh viên.
 |
| ***TC 5.3.*** Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.  | **ĐL + ĐT** | 1. Sử dụng nhiều phương pháp để đánh giá kết quả học tập;
2. Các phương pháp sử dụng đảm bảo độ giá trị, tin cậy và sự công bằng.
 | 1. Sử dụng các phương pháp khác nhau để đánh giá kết quả học tập của người học, ví dụ: phương pháp tự luận; vấn đáp; bài tập lớn; semina; đề án…;
2. Độ tin cậy và độ giá trị của những phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả người học phải được văn bản hoá và được định kỳ đánh giá;
3. Quy trình xây dựng và đánh giá độ tin cậy và giá trị của các phương pháp kiểm tra đánh giá được thực hiện khoa học, được kiểm chứng trước khi áp dụng và phải thông báo công khai cho người học trước khi bắt đầu học mỗi khóa học/kỳ học/ học phần;
4. Không có tình trạng khiếu nại, phàn nàn của người học về sự thiếu công bằng, minh bạch trong sử dụng các phương pháp đánh giá kết quả học tập.
 | * Quy chế đào tạo;
* Quy định về thi, kiểm tra đánh giá;Thang điểm;
* Quy trình xây dựng đề thi, đánh giá đề thi;
* Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học;
* Sổ tay sinh viên;
* Trang thông tin điện tử của nhà trường;
* Các văn bản tổng kết, sơ kết về hiệu quả của các phương pháp kiểm tra đánh giá được áp dụng trong CTĐT;
* Ý kiến phản hồi của các bên liên quan (giảng viên, người học, cán bộ quản lý chương trình);
* Thông tin thu được qua phỏng vấn sinh viên, cựu sinh viên.
 |
| ***TC 5.4.*** Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập | **ĐL+ ĐT** | 1. Người học được phản hồi kịp thời về kết quả đánh giá;
2. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá được sử dụng để để cải thiện việc học tập.
 | 1. Có các quy định về việc phản hồi đánh giá kết quả học tập của người học;
2. Các quy định về phản hồi kết quả đánh giá được công bố công khai đến giảng viên và người học để thực hiện và kiểm tra giám sát;
3. Người học được công bố kết quả học tập đúng thời gian quy định;
4. 100% người học hài lòng về việc phản hồi kết quả học tập;
5. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá được sử dụng để để cải thiện việc học tập.
6. Tỷ lệ hài lòng của người học về việc công bố, phản hồi kết quả đánh giá không dưới 75%.
 | * Quy định về thi, kiểm tra đánh giá;
* Sổ tay sinh viên;
* Trang thông tin điện tử của Nhà trường;
* Các văn bản tổng kết, sơ kết sau mỗi kỳ học/năm học;
* Ý kiến phản hồi của người học, cựu người học;
* Thông tin thu được qua phỏng vấn sinh viên, cựu sinh viên.
 |
| ***TC 5.5.*** Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.  | **ĐT** | Người học dễ dàng khiếu nại về kết quả học tập. | 1. Có các quy định, quy trình khiếu nại về kết quả học tập của người học và được công bố công khai;
2. Người học được phổ biến đầy đủ các quy định, quy trình về khiếu nại kết quả học tập trước mỗi khóa học/kỳ học/ học phần;
3. Tình trạng khiếu nại về kết quả học tập của người học không quá 1% mỗi năm và được giải quyết kịp thời, thoả đáng.
 | * Văn bản quy định về quy trình/thủ tục khiếu nại kết quả học tập;
* Sổ tay sinh viên;
* Trang thông tin điện tử của nhà trường;
* Sổ theo dõi việc khiếu nại kết quả học tập của người học;
* Sổ theo dõi kết quả trả lời khiếu nại của người học;
* Sổ tay sinh viên;
* Thông tin thu được qua phỏng vấn sinh viên, cựu sinh viên.
 |
| **Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên** |  |
| ***TC 6.1.*** Việc quy hoạch đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.  | **ĐT+ĐL** | 1. Có quy hoạch tuyển dụng, bổ nhiệm, phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên;
2. Việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu đối với giảng viên, nghiên cứu viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng;
3. Có quy trình, tiêu chí để thu hút tuyển dụng, bổ nhiệm, bố trí công việc rõ ràng, minh bạch.
 | 1. Có chiến lược phát triển đội ngũ trong giai đoạn đánh giá;
2. Quy hoạch dài hạn, ngắn hạn về tuyển dụng, bổ nhiệm đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên dựa trên chiến lược phát triển đội ngũ; đáp ứng được yêu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học (NCKH) và các hoạt động phục vụ cộng đồng của nhà trường;
3. Có quy trình, tiêu chí rõ ràng, công khai và minh bạch về tuyển dụng, bổ nhiệm giảng viên, nghiên cứu viên;
4. Quy hoạch, quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm giảng viên, nghiên cứu viên phải được thông báo công khai, rộng rãi bằng nhiều hình thức khác nhau;
5. Thực hiện đúng các quy định hiện hành về việc chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu đối với giảng viên, nghiên cứu viên;
6. Mức độ hài lòng về tuyển dụng, bổ nhiệm, miễn nhiệm và nghỉ hưu theo chế độ của giảng viên, nghiên cứu viên không dưới 75%.
 | * Kế hoạch chiến lược của trường/khoa;
* Kế hoạch nguồn nhân lực;
* Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,… của giảng viên (GV);
* Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa;
* Tiêu chuẩn tuyển dụng;
* Trình độ chuyên môn của giảng viên;
* Phân tích nhu cầu đào tạo của GV;
* Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ;
* Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống khen thưởng;
* Chế độ thi đua, khen thưởng;
* Khối lượng công việc của GV;
* Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn;
* Các chính sách nhân sự;
* Sổ tay giảng viên;
* Bản mô tả vị trí công việc;
* Hợp đồng lao động;
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố;
* Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp;
* Ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan.
 |
| ***TC 6.2.*** Tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát làm căn cứ cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.  | **ĐL + ĐT** | 1. Tỉ lệ GV/người học đảm bảo đúng yêu cầu;
2. Khối lượng công việc của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được đo lường, giám sát;
3. Việc cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng được căn cứ vào tỉ lệ giảng viên/người học và khối lượng công việc.
 | 1. Tỷ lệ GV/người học của CTĐT đáp ứng yêu cầu được nêu trong Thông tư số 32/2015/TT/BGD&ĐT và Thông tư số 24/2015/TT/BGD&ĐT ngày 23/09/2015 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;
2. Khối lượng công việc của đội ngũ GV, nghiên cứu viên được quy đổi theo chuẩn và đo lường được;
3. Kết quả đánh giá việc cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH của GV hàng năm thể hiện ở khối lượng công việc thực tế mà GV đảm nhận so với yêu cầu;
4. Số lượng/chất lượng các hoạt động cộng đồng mà GV tham gia/đóng góp trong thời gian 5 năm tính đến thời điểm đánh giá đáp ứng được mục tiêu đề ra;
5. Mức độ hài lòng của GV, nghiên cứu viên về khối lượng, chất lượng công việc được giao cũng như kết quả đánh giá các công việc đã thực hiện không dưới 75%.
 | * Kế hoạch nguồn nhân lực;
* Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,… của GV;
* Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa;
* Tiêu chuẩn tuyển dụng;
* Trình độ chuyên môn của GV;
* Phân tích nhu cầu đào tạo của GV;
* Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ;
* Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống khen thưởng;
* Cơ chế thi đua khen thưởng;
* Khối lượng công việc của GV;
* Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn;
* Các chính sách nhân sự;
* Sổ tay giảng viên;
* Bản mô tả vị trí công việc;
* Hợp đồng lao động;
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố;
* Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp;
* Ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan.
 |
| ***TC 6.3.*** Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.  | **ĐT** | 1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định;
2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, nghiên cứu viên (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.
 | 1. Có các văn bản quy định về các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, nghiên cứu viên (ví dụ: tiêu chí về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giảng dạy, nghiên cứu, đóng góp cho cộng đồng,…);
2. Có bản mô tả vị trí công việc cho GV, nghiên cứu viên;
3. Có các văn bản quy định về các tiêu chí bổ nhiệm GV, nghiên cứu viên (ví dụ; tiêu chí về trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng nghiệp vụ cho từng vị trí);
4. Văn bản quy định về các tiêu chí đánh giá năng lực của GV, nghiên cứu viên được thảo luận, thống nhất và được thông báo công khai;
5. Kết quả đánh giá việc thực thi nhiệm vụ hàng năm của GV, nghiên cứu viên cho thấy đáp ứng yêu cầu của công việc;
6. Mức độ hài lòng của đồng nghiệp/người học về trình độ chuyên môn và năng lực nghề nghiệp của GV, nghiên cứu viên.
 | * Kế hoạch nguồn nhân lực;
* Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,… của GV;
* Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa;
* Tiêu chuẩn, quy trình tuyển dụng;
* Trình độ chuyên môn của GV;
* Khối lượng công việc của GV;
* Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn;
* Các chính sách nhân sự;
* Sổ tay GV;
* Bản mô tả vị trí công việc;
* Hợp đồng lao động;
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố;
* Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp;
* Ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan.
 |
| ***TC 6.4.*** Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và được đánh giá.  | **ĐT** | 1. Có các tiêu chí để xác định năng lực của GV, nghiên cứu viên;
2. Có tiêu chí, quy định để đánh giá năng lực của đội ngũ nghiên cứu viên.
 | 1. Có các văn bản quy định về các tiêu chí xác định năng lực của GV, nghiên cứu viên (ví dụ; năng lực NCKH, năng lực xây dựng và thiết kế và thực hiện CTDH; năng lực lựa chọn và áp dụng các phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá phù hợp đáp ứng yêu cầu CĐR; năng lực ứng dụng và sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học; năng lực giám sát và tự đánh giá chất lượng công việc cũng như các môn học đảm nhận; năng lực nghiên cứu và đóng góp cho cộng đồng);
2. Có các văn bản hướng dẫn cụ thể về phương thức, quy trình đánh giá các năng lực của GV, nghiên cứu viên đảm bảo việc đánh giá chính xác góp phần cải thiện và nâng cao năng lực của GV, nghiên cứu viên;
3. Văn bản quy định về các tiêu chí xác định năng lực; quy trình và phương pháp đánh giá năng lực của GV, nghiên cứu viên được thảo luận, thống nhất và được thông báo công khai;
4. Số lượng, chất lượng các sản phẩm hoạt động NCKH của GV, nghiên cứu viên đáp ứng yêu cầu;
5. Kết quả đánh giá năng lực hàng năm của GV, nghiên cứu viên cho thấy đáp ứng yêu cầu của công việc.
 | * Kế hoạch nguồn nhân lực.
* Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,… của GV.
* Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa.
* Tiêu chuẩn tuyển dụng.
* Trình độ chuyên môn của giảng viên.
* Phân tích nhu cầu đào tạo 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.
* Khối lượng công việc của GV.
* Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn.
* Các chính sách nhân sự.
* Sổ tay GV.
* Bản mô tả vị trí công việc.
* Hợp đồng lao động.
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố.
* Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp.
* Ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan.
 |
| ***TC 6.5.*** Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.  | **ĐL + ĐT** | 1. Xác định rõ được nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, nghiên cứu viên;
2. Triển khai các hoạt động đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển của đội ngũ GV, nghiên cứu viên.
 | 1. Có kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, nghiên cứu viên;
2. Kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn được xây dựng dựa trên yêu cầu của CTĐT, nhu cầu được đào tạo, phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, nghiên cứu viên và phù hợp với kế hoạch chiến lược phát triển của Nhà trường;
3. Các kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, nghiên cứu viên được triển khai thực hiện đúng kế hoạch;
4. 100% GV, nghiên cứu viên được đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn ít nhất 2 lần trong giai đoạn được đánh giá.
 | * Kế hoạch nguồn nhân lực.
* Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,… của GV.
* Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa.
* Tiêu chuẩn tuyển dụng.
* Trình độ chuyên môn của GV.
* Phân tích nhu cầu đào tạo của GV.
* Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ.
* Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống khen thưởng.
* Khối lượng công việc của GV.
* Các chính sách về nhân sự.
* Sổ tay giảng viên.
* Bản mô tả vị trí công việc.
* Hợp đồng lao động.
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố.
* Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp.
* Ý kiến phản hồi của người học và các bên liên quan.
 |
| ***TC 6.6.*** Việc quản trị theo kết quả công việc của giảng viên, nghiên cứu viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.  | **ĐT** | 1. Việc quản trị kết quả công việc của GV, nghiên cứu viên tạo đông lực cho hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng;
2. Việc quản trị kết quả công việc của GV, nghiên cứu viên có vai trò hỗ trợ cho hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | 1. Có quy trình, tiêu chí rõ ràng để đánh giá hiệu quả công việc của GV, nghiên cứu viên và được triển khai thực hiện (ví dụ số lượng công tình NCKH, bài báo, các xuất bản…);
2. Việc đánh giá kết quả công việc của GV, nghiên cứu viên phải được thực hiện công khai, minh bạch;
3. 100% GV, nghiên cứu viên được tham gia vào xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc;
4. 100% GV, nghiên cứu viên hài lòng về kết quả đánh giá đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận của nhà trường và các cấp có thẩm quyền.
 | * Kế hoạch nguồn nhân lực.
* Cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn,… của GV.
* Các kế hoạch phát triển nghề nghiệp và đội ngũ kế thừa.
* Trình độ chuyên môn của GV.
* Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống khen thưởng.
* Cơ chế thi đua khen thưởng.
* Khối lượng công việc của GV.
* Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn.
* Các chính sách nhân sự.
* Sổ tay GV.
* Hợp đồng lao động.
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố.
* Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp.
 |
| ***TC 6.7.*** Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của giảng viên và nghiên cứu viên được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng  | **ĐL + ĐT** | 1. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, nghiên cứu viên được xác lập;
2. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, nghiên cứu viên được giám sát;
3. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, nghiên cứu viên được đối sánh để quản lý chất lượng.
 | 1. Có văn bản quy định cụ thể về các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH mà GV, nghiên cứu viên phải thực hiện (ví dụ số lượng công trình NCKH, bài báo, tham dự Hội thảo…theo định mức ứng với mỗi vị trí công việc khác nhau) theo quy định hiện hành;
2. Số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH mà GV, nghiên cứu viên phải thực hiện cần được thông báo công khai vào mỗi đầu năm học và phải được rà soát, điều chỉnh kịp thời cho phù hợp với yêu cầu;
3. Có tiêu chí, quy trình để đánh giá mức độ hoàn thành các chỉ tiêu về hoạt động NCKH của GV, nghiên cứu viên rõ ràng, cụ thể, đảm bảo độ tin cậy;
4. Kết quả đánh giá về mức độ đáp ứng các yêu cầu về số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH của GV, nghiên cứu viên được dùng làm đối sánh để quản lý chất lượng;
5. Có sự thay đổi về số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH của GV, nghiên cứu viên sau mỗi lần đối sánh.
 | * Quy định về NCKH của GV, nghiên cứu viên;
* Dữ liệu về các nghiên cứu và công bố.
* Trình độ chuyên môn của GV.
* Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống khen thưởng.
* Cơ chế thi đua khen thưởng.
* Khối lượng công việc của GV.
* Sơ đồ tổ chức của khoa/bộ môn.
* Các chính sách nhân sự.
* Sổ tay GV.
* Bản mô tả vị trí công việc.
* Hợp đồng lao động.
* Văn bằng/chứng chỉ quốc gia và chứng chỉ nghề nghiệp.
 |
| **Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên** |
| ***TC 7.1.*** Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.  | **ĐT** | 1. Có quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác);
2. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được triển khai thực hiện;
3. Đội ngũ nhân viên đáp ứng nhu cầu phục vụ cho các hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | 1. Có quy hoạch đội ngũ nhân viên thực hiện CTĐT bao gồm: nhân viên làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin, và các dịch vụ hỗ trợ khác;
2. Có thực hiện phân tích dự báo nhu cầu về đội ngũ đáp ứng yêu cầu đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng;
3. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên căn cứ trên nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động dịch vụ, phục vụ cộng đồng của các đơn vị, khoa, bộ môn và cá nhân nhân viên;
4. Có Đề án vị trí việc làm được phê duyệt trong đó có mô tả rõ yêu cầu đối với từng vị trí việc làm của đội ngũ nhân viên thực hiện CTĐT;
5. Tuyển dụng đủ số lượng và trình độ nhân viên thực hiện CTĐT theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt;
6. Năng lực của đội ngũ nhân viên đáp ứng nhu cầu phục vụ cho các hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | * Kế hoạch, chiến lược phát triển của trường/khoa/CTĐT;
* Đề án vị trí việc làm; quyết định phê duyệt đề án vị trí việc làm;
* Bản mô tả công việc của nhân viên;
* Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ nhân viên;
* Đánh giá/phản hồi của các bên liên quan về mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên;
* Kết quả phỏng vấn đội ngũ nhân viên và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 7.2.*** Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.  | **ĐT** | 1. Nhà trường có các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên;
2. Nhà trường phổ biến công khai các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên.
 | 1. Nhà trường có ban hành văn bản quy định về việc tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên;
2. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được xác định rõ ràng;
3. Nhà trường phổ biến công khai các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên.
 | * Văn bản quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên;
* Đề án vị trí việc làm; quyết định phê duyệt đề án vị trí việc làm;
* Bản mô tả công việc của nhân viên;
* Sổ tay cho nhân viên;
* Hồ sơ của đội ngũ nhân viên, các hợp đồng lao động; quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển;
* Các kế hoạch tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên;
* Công khai các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên trên trang thông tin điện tử của Nhà trường/khoa, hệ thống công văn, bảng tin, email nội bộ, ...
* Kết quả phỏng vấn đội ngũ nhân viên và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 7.3.*** Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.  | **ĐT+ĐL** | 1. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định;
2. Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá.
 | 1. Có quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tiêu chí đánh giá trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, đạo đức, trách nhiệm, kết quả thực hiện nhiệm vụ, v.v.);
2. Có thực hiện việc đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tự đánh giá; cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá; người học đánh giá,v.v); các tiêu chuẩn về năng lực của đội ngũ nhân viên đáp ứng các yêu cầu về vị trí việc làm;
3. Xác định, phân loại được năng lực của đội ngũ nhân viên bao gồm năng lực chuyên môn nghiệp vụ; mức độ hoàn thành công việc và sự hài lòng của các bên liên quan.
 | * Văn bản quy định quy trình, phương pháp và công cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên;
* Kế hoạch đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tự đánh giá; cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá; người học đánh giá, v.v);
* Các bản tự đánh giá, bản nhận xét của cấp trên, các các biên bản họp nhận xét đánh giá xếp loại công chức, viên chức, người lao động hằng năm; kết quả đánh giá đội ngũ nhân viên hằng năm;
* Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ nhân viên hỗ trợ;
* Phiếu đánh giá, hồ sơ đánh giá, kết qủa đánh giá đội ngũ nhân viên hỗ trợ;
* Kết quả phỏng vấn đội ngũ nhân viên và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| *TC 7.4.* Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó | **ĐT** | 1. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định;
2. Triển khai các hoạt động đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên để đáp ứng các nhu cầu.
 | 1. Có thực hiện việc xác định nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên hỗ trợ;
2. Có kế hoạch triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên hỗ trợ;
3. Có triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên hỗ trợ.
 | * Kế hoạch và kinh phí dành cho hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên hỗ trợ;
* Các bản đăng ký của nhân viên về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ;
* Các quyết định cử đi học, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ; các văn bằng chứng chỉ của nhân viên được cử đi học;
* Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên hỗ trợ;
* Kết quả phỏng vấn đội ngũ nhân viên và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 7.5.*** Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng.  | **ĐT** | 1. Triển khai việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận);
2. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | 1. Có hệ thống văn bản quy định về khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên hỗ trợ và quy định về việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên, trong đó có cả các quy định về khen thưởng và công nhận;
2. Có triển khai việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên dựa trên quy định về khối lượng công việc cụ thể đã xác định và phân công; có thực hiện việc khen thưởng và công nhận đối với từng cấp độ đạt được;
3. Kết quả đánh giá, khen thưởng và công nhận tạo được động lực cho đội ngũ nhân viên;
4. Nhân viên cải thiện hiệu quả công việc trong việc hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
 | * Hệ thống văn vản quy định về theo dõi, giám sát, đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên.
* Các kế hoạch công tác thi đua, khen thưởng; các chứng nhận kết quả thi đua, khen thưởng và công nhận;
* Các báo cáo/biên bản/hệ thống thông tin theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên;
* Kết quả phỏng vấn đội ngũ nhân viên và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| **Tiêu chuẩn 8: Người học và hoạt động hỗ trợ người học** |
| ***TC 8.1.*** Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật. | **ĐT+ĐL** | 1. Có chính sách tuyển sinh rõ ràng cho CTĐT;
2. Chính sách tuyển sinh được công khai;
3. Chính sách tuyển sinh được cập nhật.
 | 1. Có chính sách tuyển sinh rõ ràng được thể hiện trong đề án, văn bản quy định, quy chế tuyển sinh người học vào học CTĐT;
2. Công bố công khai chính sách tuyển sinh (đối tượng, quy trình thi, đánh giá đầu vào; quy trình xét tuyển; đối tượng thi tuyển, xét tuyển; đối tượng ưu tiên, v.v);
3. Chính sách tuyển sinh được cập nhật hằng năm;
4. Ý kiến phản hồi của người học cho rằng chính sách tuyển sinh của Nhà trường là rõ ràng, phù hợp.
 | * Quy trình và tiêu chí tuyển sinh người học CTĐT;
* Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyển sinh đầu vào;
* Bản mô tả CTĐT;
* Sổ tay sinh viên;
* Các thông báo/kế hoạch tuyển sinh, tờ rơi, trang thông tin tuyển sinh trên website của trường/khoa;
* Kết quả phỏng vấn người học và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 8.2.*** Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá.  | **ĐT+ĐL** | 1. Tiêu chí tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá;
2. Phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và được đánh giá.
 | 1. Có quy định rõ ràng để tuyển chọn người học vào học CTĐT;
2. Quy trình tuyển chọn người học được rà soát đánh giá;
3. Có các tiêu chí rõ ràng để thi tuyển/xét tuyển đối tượng người học của CTĐT theo quy định của Bộ GD&ĐT và của nhà trường;
4. Có thực hiện việc rà soát, đánh giá các đề thi/quy trình/phương pháp thi tuyển/phương pháp xét tuyển;
5. Ý kiến phản hồi của người học cho rằng phương pháp và tiêu chí tuyển chọn là rõ ràng, phù hợp.
 | * Văn bản quy định về quy trình, tiêu chí tuyển chọn người học;
* Bản mô tả CTĐT;
* Sổ tay sinh viên;
* Các thông báo/kế hoạch tuyển sinh, tờ rơi, trang thông tin tuyển sinh trên website của trường/khoa;
* Các hồ sơ tuyển sinh, cơ sở dữ liệu tuyển sinh;
* Các báo cáo tổng kết công tác thi tuyển, xét tuyển;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo trường/lãnh đạo khoa và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 8.3.*** Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học.  | **ĐL + ĐT** | 1. Có hệ thống giám sát phù hợp để theo dõi sự tiến bộ của người học về kết quả học tập, khối lượng học tập của người học;
2. Có hệ thống giám sát phù hợp để theo dõi sự tiến bộ trong rèn luyện của người học.
 | 1. Có quy chế/quy định đào tạo trong đó xác định rõ các yêu cầu về kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học;
2. Có bộ phận/cán bộ được phân công theo dõi kết quả học tập, rèn luyện của người học;
3. Có hệ thống cảnh báo học vụ;
4. Có cơ sở dữ liệu theo dõi sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học.
 | * Quy chế/quy định đào tạo;
* Văn bản quy định/CTĐT/đề cương các môn học được phê duyệt trong đó quy định rõ khối lượng học tập của người học;
* Hệ thống quản lý theo học chế tín chỉ;
* Thống kê kết quả học tập của người học của CTĐT;
* Các báo cáo và phản hồi về tiến độ học của người học;
* Kết quả phỏng vấn người học và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 8.4.*** Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học. | **ĐL+ĐT** | 1. Có các hoạt động tư vấn học tập, các hoạt động ngoại khóa, các hoạt động thi đua và các hoạt động hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của người học;
2. Có các hoạt động tư vấn, các hoạt động ngoại khóa, các dịch vụ hỗ trợ khác để tăng khả năng có việc làm cho người học.
 | 1. Có đơn vị chịu trách nhiệm tư vấn,dịch vụ hỗ trợ học tập cho người học; có quy định về các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học(người tư vấn, các hoạt động tư vấn, v.v);
2. Có kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập cho người học;
3. Có kế hoạch, triển khai và đánh giá tổng kết thi đua khen thưởng, các giải thưởng của người học;
4. Có kế hoạch và triển khai các hoạt động hỗ trợ việc làm cho người học (liên hệ thực tập thực tế; trao đổi, hợp tác với doanh nghiệp, nhà tuyển dụng; tăng cường kỹ năng mềm, v.v).
 | * Các quy định về tư vấn, dịch vụ hỗ trợ người học của ở cấp trường và cấp khoa.
* Danh sách tham gia của người học vào các câu lạc bộ, các nhóm nghiên cứu, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi, v.v.
* Danh sách, quyết định thành lập các câu lạc bộ, hội nhóm, v.v.
* Các kế hoạch, hình ảnh minh chứng có tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho người học.
* Phản hồi của người học và kết quả đánh giá môn học/đánh giá kết thúc khóa học.
* Kết quả phỏng vấn người học và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 8.5.*** Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho cá nhân người học. | **ĐT** | 1. Môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đào tạo (bao gồm giảng dạy và học tập);
2. Môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động nghiên cứu khoa học;
3. Môi trường tâm lý, xã hội, cảnh quan tạo sự thoải mái cho người học.
 | 1. Môi trường làm việc tạo không khí thoải mái, thân thiện để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu;
2. Cảnh quan sư phạm của trường/khoa sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh, an toàn, tạo sự thoải mái cho tất cả các đối tượng người học (bao gồm cả việc ưu tiên cho người khuyết tật – nếu có);
3. Bố trí khoa học các khu vực làm việc của khoa/đơn vị tổ chức thực hiện CTĐT (trụ sở khoa, văn phòng, lớp học, thư viện, thực hành, ký túc xá, v.v), tạo sự thuận lợi cho người học;
4. Có bộ phận tư vấn hỗ trợ tâm lý cho người học;
5. Người học hài lòng về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của trường/khoa.
 | * Sơ đồ bố trí các khu vực làm việc của khoa/đơn vị tổ chức thực hiện CTĐT;
* Phản hồi của người học và kết quả đánh giá môn học/đánh giá kết thúc khóa học, trong đó có đánh giá mức độ hài lòng về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của trường/khoa;
* Kết quả phỏng vấn giảng viên, người học và các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| **Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị** |
| ***TC 9.1.*** Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.  | **ĐL + ĐT** | 1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng (văn phòng khoa, phòng thực hành, thí nghiệm, phòng đọc, phòng tư liệu v.v);
2. Các phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng có các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
 | 1. Nhà trường/Khoa có đủ hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng phục vụ cho CTĐT bao gồm: phòng làm việc cho lãnh đạo; phòng sinh hoạt cho giảng viên; phòng học cho người học; phòng làm việc cho nhân viên; phòng sinh hoạt chung/thảo luận nhóm; văn phòng khoa; phòng họp/phòng họp trực tuyến (nếu có);
2. Các phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng có đủ diện tích, có đủ các trang thiết bị cần thiết (máy tính, bàn làm việc, ghế ngồi, tủ, quạt, thiết bị điện tử, ánh sáng v.v) để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu;
3. Giảng viên, nhân viên, người học hài lòng về hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng.
 | 1. Sơ đồ hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng phục vụ cho CTĐT;
2. Sổ theo dõi, danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần cứng và phần mềm máy tính,...
3. Kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị. Ngân sách của trường dành cho đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị.
4. Kết quả phản hồi của người học và cán bộ, GV về mức độ hài lòng với hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng.
5. Kết quả kiểm tra, quan sát và phỏng vấn giảng viên, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC.9.2.*** Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.  | **ĐL + ĐT** | 1. Có thư viện và các nguồn học liệu **phù hợp** để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu;
2. Thư viện và các nguồn học liệu được **cập nhật** để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
 | 1. Trường/khoa có thư viện, phòng tư liệu, phòng đọc; hệ thống thư viện, các phòng tư liệu, phòng đọc có sự kết nối để phục vụ hiệu quả CTĐT;
2. Thư viện, phòng tư liệu, phòng đọc được trang bị đủ các trang thiết bị để hoạt động (phòng, chỗ ngồi, bàn ghế, máy tính/thiết bị, phần mềm tra cứu, thiết bị in ấn, nội quy/quy định/hướng dẫn, v.v);
3. Thư viện cung cấp đủ các tài liệu, học liệu phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo, nghiên cứu của GV và người học của CTĐT; đảm bảo đủ các tài liệu bắt buộc và các tài liệu tham khảo chính trong các đề cương học phần;
4. Các tài liệu, học liệu (bản in và điện tử) được cập nhật đáp ứng nhu cầu của GV và người học của CTĐT;
5. Có thư viện điện tử nối mạng với các cơ sở giáo dục đại học trong nước và quốc tế và minh chứng cho thấy người học sử dụng thư viện điện tử trong thực tế;
6. Người học và GV hài lòng về thư viện và các nguồn học liệu phục vụ đào tạo và nghiên cứu.
 | * Sơ đồ bố trí thư viện;
* Thống kê danh mục sách, giáo trình, tài liệu, học liệu phục vụ CTĐT;
* Hệ thống hướng dẫn, quy định của thư viện; hệ thống theo dõi việc sử dụng tài liệu của thư viện; hệ thống đánh giá, phản hồi của người học, GV về chất lượng phục vụ của thư viện;
* Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá, phản hồi của người học, GV về chất lượng phục vụ của thư viện;
* Các văn bản đề xuất nhu cầu, các kế hoạch, dự toán, hóa đơn, thanh quyết toán các khoản đầu tư cho thư viện (sách, báo, tạp chí, tài liệu, v.v).
* Kết quả kiểm tra, quan sát và phỏng vấn GV, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 9.3.*** Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.  | **ĐL + ĐT** | 1. Có phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu;
2. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
 | 1. Đảm bảo đủ phòng thí nghiệm, phòng thực hành để phục vụ đào tạo và nghiên cứu theo đề án mở ngành/ CTĐT;
2. Đảm bảo các trang thiết bị trong phòng thí nghiệm, phòng thực hành được cập nhật và duy tu, bảo dưỡng để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng;
3. Có cán bộ phụ trách phòng thí nghiệm, thực hành; có hồ sơ theo dõi, quản lý việc sử dụng các trang thiết bị; có đánh giá hiệu quả sử dụng;
4. Cán bộ, GV và người học hài lòng về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị.
 | * Thống kê danh mục trang thiết bị của phòng thực hành, thí nghiệm phục vụ CTĐT (bám sát vào đề cương các môn học/học phần);
* Hệ thống hướng dẫn, quy định của phòng thực hành, thí nghiệm;
* Nhật ký sử dụng trang thiết bị, tần suất sử dụng, thời gian hoạt động/không hoạt động, số giờ vận hành;
* Hệ thống đánh giá, phản hồi của người học, GV về chất lượng phục vụ của phòng thực hành, thí nghiệm và các trang thiết bị; Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá, phản hồi về chất lượng phục vụ của phòng thực hành/thí nghiệm;
* Các văn bản đề xuất nhu cầu, các kế hoạch, dự toán, hóa đơn, thanh quyết toán các khoản đầu tư cho phòng thực hành, thí nghiệm.
* Kết quả kiểm tra, quan sát và phỏng vấn GV, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 9.4.*** Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.  | **ĐL + ĐT** | 1. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu;
2. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
 | 1. Có hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và các hệ mạng truyền thông, phòng họp trực tuyến, website, v.v) phù hợp để phục vụ CTĐT;
2. Hệ thống công nghệ thông tin được sử dụng để cung cấp và chia sẻ các dữ liệu, thông tin và tri thức nhằm hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu;
3. Hệ thống công nghệ thông tin được duy tu, bảo dưỡng và cập nhật kịp thời để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu;
4. Có hệ thống wifi phủ trong khuôn viên trường phục vụ tra cứu học tập và nghiên cứu;
5. Cán bộ, GV và người học hài lòng về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin.
 | * Thống kê hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và các hệ mạng truyền thông, phòng họp và thiết bị trực tuyến, website, v.v phục vụ cho CTĐT;
* Sổ sách theo dõi việc vận hành và bảo trì phòng máy tính, các phần cứng, phần mềm và các hệ mạng truyền thông, phòng họp trực tuyến, website, v.v;
* Các văn bản đề xuất nhu cầu, các kế hoạch, dự toán, hóa đơn, thanh quyết toán các khoản đầu tư cho hệ thống công nghệ thông tin phục vụ CTĐT;
* Kết quả kiểm tra, quan sát và phỏng vấn GV, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 9.5.*** Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.  | **ĐT** | 1. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định trong đó có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật;
2. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được triển khai thực hiện.
 | 1. Có quy định về an toàn, sức khỏe và môi trường (bao gồm môi trường tự nhiên và môi trường xã hội) cho cán bộ, GV, người học và các bên liên quan; trong các quy định có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật (phương tiện, bố trí lối đi ưu tiên, phòng vệ sinh, chỗ ngồi v.v.);
2. Có các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn, trong đó có các tiêu chuẩn đáp ứng các yêu cầu an toàn lao động, vệ sinh lao động, bảo hiểm nghề nghiệp, vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn phòng chống cháy nổ, v.v và các quy định khác liên quan;
3. Các quy định và tiêu chuẩn về về môi trường, sức khỏe và an toàn được triển khai thực hiện.
 | * Các văn bản quy định, các chính sách về an toàn, sức khỏe và môi trường của trường/khoa;
* Kế hoạch và biện pháp, các diễn tập ứng phó khẩn cấp với các tai nạn lao động, cháy nổ, ngộ độc thực phẩm, v.v.;
* Các báo cáo tổng kết, đánh giá việc thực hiện tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn, v.v.;
* Kết quả kiểm tra, quan sát và phỏng vấn GV, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| **Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng** |
| ***TC 10.1.*** Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển chương trình dạy học.  | **ĐT** | 1. Sử dụng thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan làm căn cứ để thiết kế CTDH;
2. Sử dụng thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan làm căn cứ để phát triển CTDH.
 | 1. Trường/khoa có hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ phía các bên liên quan gồm nhà khoa học chuyên môn, GV, cán bộ quản lý, đại diện của các tổ chức xã hội - nghề nghiệp, nhà tuyển dụng lao động và người đã tốt nghiệp;
2. Trường/khoa sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan để làm căn cứ thiết kế, xây dựng và điều chỉnh, phát triển CTDH.
 | * Quy trình và các biên bản họp liên quan đến hoạt động thiết kế, rà soát và phê duyệt CTĐT.
* Góp ý của các bên liên quan.
* Văn bản quy định về quy trình, phương pháp và công cụ lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để xây dựng và phát triển CTDH;
* Phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát, báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của GV, người học và người sử dụng lao động để xây dựng và phát triển CTDH;
* Các báo cáo/biên bản/kết luận thu được từ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều tra theo dấu vết,…;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 10.2.*** Việc thiết kế và phát triển chương trình dạy học được thiết lập, được đánh giá và cải tiến.  | **ĐT**  | 1. Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập;
2. CTDH được đánh giá;
3. CTDH học được cải tiến.
 | 1. Có quy trình xây dựng và phát triển CTDH (mục tiêu, chuẩn đầu ra, tổ chức thực hiện, đánh giá, cải tiến chất lượng; các hướng phát triển chương trình, đối sánh trong nước, quốc tế, v.v.);
2. Có thực hiện việc rà soát các quy trình xây dựng và phát triển CTDH;
3. Có thực hiện việc rà soát, đánh giá chương trình (đánh giá nội bộ hoặc kiểm định chất lượng);
4. Có thực hiện việc cải tiến chất lượng chương trình sau đánh giá.
 | * Văn bản quy định về quy trình xây dựng và phát triển CTDH;
* Phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát, báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của GV, người học và người sử dụng lao động đánh giá chất lượng chương trình;
* Các báo cáo/biên bản/kết luận thu được từ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều tra theo dấu vết,… Phản hồi về chương trình và môn học;
* Báo cáo đánh giá ngoài, kết quả kiểm định chất lượng chương trình (nếu có);
* Bản đối sánh chương trình trong và ngoài nước; đối sánh chương trình mới/cũ;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 10.3.*** Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của người học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với chuẩn đầu ra.  | **ĐL + ĐT** | 1. Rà soát, đánh giá thường xuyên quá trình dạy và học để đảm sự tương thích và phù hợp với CĐR;
2. Rà soát, đánh giá thường xuyên việc đánh giá kết quả học tập của người học để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR.
 | 1. Trường/khoa có quy định về việc giám sát, đánh giá quá trình dạy và học; giám sát, đánh giá việc kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học;
2. Trường/khoa thực hiện rà soát đánh giá các hoạt động giảng dạy của GV, hoạt động học tập của người học, v.v. định kỳ hàng năm để bám sát và tương thích, phù hợp để đạt được CĐR không);
3. Trường/Khoa thực hiện đánh giá kết quả học tập của người học (bao gồm: quy trình; công cụ; phương thức thi, kiểm tra đánh giá; thông báo kết quả thi, kiểm tra;đánh giá đề thi, câu hỏi thi, v.v) định kỳ hàng năm để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR.
 | * CĐR của CTĐT đã được phê duyệt;
* Quy định về việc giám sát, đánh giá quá trình dạy và học; giám sát, đánh giá việc đánh giá kết quả học tập của người học;
* Các quy định về đảm bảo chất lượng hoạt động kiểm tra - đánh giá người học;
* Các đề cương môn học; các hoạt động học tập; phương thức thi, kiểm tra, đánh giá; các đề thi, bài thi; kết quả thi, kiểm tra, đánh giá v.v.
* Các báo cáo, biên bản rà soát, đánh giá hoạt động giảng dạy của học tập;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 10.4.*** Các kết quả nghiên cứu khoa học được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.  | **ĐL + ĐT** | Các kết quả nghiên NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học. | 1. Trường/khoa có các đề tài nghiên cứu khoa học cho GV và người học gắn với nội dung hoạt động dạy học, phục vụ trực tiếp cho việc dạy và học;
2. Các kết quả NCKH được chuyển thành nội dung/chuyên đề giảng dạy trong CTDH;
3. Trường/khoa sử dụng các kết quả NCKH để cải tiến hoạt động giảng dạy của GV và hoạt động học tập của người học.
 | * Hồ sơ các đề tài NCKH;
* Sản phẩm các đề tài NCKH;
* Các hội nghị, hội thảo, sáng kiến kinh nghiệm v.v để phổ biến, áp dụng kết quả NCKH;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học, cán bộ phụ trách NCKH và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 10.5.*** Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.  | **ĐT** | 1. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá;
2. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được cải tiến chất lượng sau đánh giá.
 | 1. Có văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác;
2. Có thực hiện việc giám sát, đánh giá tính hiệu quả của các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác (tư vấn người học, công tác sinh viên, các hoạt động đoàn thể, hoạt động ngoại khóa, v.v);
3. Có thực hiện cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác dựa trên kết quả đánh giá.
 | * Văn bản quy định về quy trình đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ;
* Phương pháp, công cụ đánh giá, phiếu đánh giá, báo cáo kết quả khảo sát đánh giá các dịch vụ hỗ trợ;
* Các biên bản/kết luận/quyết định về việc cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ;
* Kết quả quan sát, phỏng vấn lãnh đạo, giảng viên, người học, nhân viên và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 10.6***. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến.  | **ĐT** | 1. Có hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan;
2. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi được đánh giá và cải tiến sau đánh giá.
 | 1. Nhà trường/Khoa có hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan gồm người học, cựu người học, GV, lãnh đạo quản lý, nhà sử dụng lao động về các hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động dịch vụ. Hệ thống bao gồm:
* Đơn vị/bộ phận/đối tượng được giao việc thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan;
* Các văn bản quy định, hướng dẫn quy trình, công cụ và phương pháp thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan;
* Các hệ thống thu thập thông tin phản hồi tối thiểu bao gồm: phản hồi của người học về môn học; phản hồi của người học về CTĐT trước khi tốt nghiệp; phản hồi của cựu người học về CTĐT và tình trạng việc làm và thu nhập; phản hồi của nhà sử dụng lao động đóng góp xây dựng CTĐT và đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người học tốt nghiệp làm việc tại doanh nghiệp; phản hồi của GV, người học về các hoạt động hỗ trợ; v.v
* Cơ chế sử dụng kết quả phản hồi của các bên liên quan để cải tiến chất lượng sau đánh giá.
1. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan được đánh giá (tính hệ thống, tin cậy, hiệu quả) và cải tiến chất lượng.
 | * Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, bộ phận phụ trách công tác thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan;
* Các văn bản quy định, hướng dẫn quy trình, công cụ và phương pháp thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan;
* Các báo cáo khảo sát kết quả thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan;
* Các biên bản/kết luận về việc sử dụng kết quả đánh giá để điều chỉnh CTĐT, điều chỉnh hoạt động dạy học, hoạt động hỗ trợ và các hoạt động cải tiến chất lượng khác;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học, nhân viên và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| **Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra** |
| ***TC 11.1.*** Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.  | **ĐL + ĐT** | 1. Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập;
2. Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp được giám sát;
3. Tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp được đối sánh.
 | 1. Nhà trường/khoa có cơ sở dữ liệu về người học tham gia CTĐT trong đó có hệ thống theo dõi/thông tin về tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học v.v trong 05 năm gần đây;
2. Nhà trường/khoa có xây dựng kế hoạch, chiến lược đào tạo trong đó xác lập, phân tích dự đoán được tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học;
3. Nhà trường/khoa có hệ thống theo dõi, giám sát tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học để có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp; có các báo cáo đánh giá kết quả học tập của người học tham gia CTĐT;
4. Nhà trường/Khoa có thực hiện việc đối sánh tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học (đối sánh của chương trình trong nước và quốc tế; năm trước, năm sau; dự đoán được xu thế tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của người học tham gia CTĐT) và có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.
 | * Cơ sở dữ liệu về người học tham gia CTĐT (tuyển sinh đầu vào; kết quả rèn luyện và học tập các học kỳ; điểm thi tốt nghiệp; tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học v.v trong 05 năm gần đây);
* Kế hoạch, chiến lược đào tạo trong đó có xác lập, dự đoán tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học;
* Thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết, đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của người học trong 05 năm gần đây;
* Đối sánh trong nước và quốc tế về tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của người học tham gia CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học, nhân viên và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 11.2.*** Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.  | **ĐL + ĐT** | 1. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập;
2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được giám sát;
3. Thời gian tốt nghiệp trung bình được đối sánh để cải tiến chất lượng.
 | 1. Nhà trường/khoa có cơ sở dữ liệu về người học tham gia CTĐT trong đó có theo dõi về thời gian tốt nghiệp trung bình;
2. Nhà trường/khoa có xây dựng kế hoạch, chiến lược đào tạo trong đó xác lập được thời gian tốt nghiệp trung bình của người học tham gia CTĐT;
3. Nhà trường/khoa có hệ thống theo dõi, giám sát thời gian tốt nghiệp trung bình của người học để có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp;
4. Nhà trường/khoa có thực hiện đối sánh thời gian tốt nghiệp trung bình (đối sánh của chương trình trong nước và quốc tế; năm trước, năm sau; dự đoán được thời gian tốt nghiệp trung bình của người học tham gia CTĐT) và có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.
 | * Cơ sở dữ liệu về người học tham gia CTĐT (trong đó có theo dõi thời gian tốt nghiệp trung bình trong 05 năm gần đây);
* Kế hoạch, chiến lược đào tạo trong đó có x**ác lập**, dự thời gian tốt nghiệp trung bình của người học của CTĐT;
* Thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết, đánh giá thời gian tốt nghiệp trung bình của người học của người học trong 05 năm gần đây;
* Đối sánh trong nước và quốc tế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học của người học tham gia CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học, nhân viên và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 11.3.*** Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.  | **ĐL + ĐT** | 1. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập;
2. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được giám sát;
3. Tỉ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng.
 | 1. Nhà trường/khoa có cơ sở dữ liệu về người học tham gia CTĐT trong đó có hệ thống theo dõi/thông tin về tình trạng việc làm của người học sau khi tốt nghiệp;
2. Nhà trường/khoa có xây dựng kế hoạch, chiến lược đào tạo trong đó xác lập được tỉ lệ có việc làm của người học sau khi tốt nghiệp;
3. Nhà trường/khoa có hệ thống theo dõi, giám sát tỉ lệ có việc làm của người học sau khi tốt nghiệp để có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp;
4. Nhà trường/khoa có thực hiện việc đối sánh tỉ lệ có việc làm của người học sau khi tốt nghiệp (đối sánh của chương trình trong nước và quốc tế; năm trước, năm sau; dự đoán được tỉ lệ có việc làm của người học sau khi tốt nghiệp) và có biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.
 | * Cơ sở dữ liệu về người học tham gia CTĐT (trong đó có theo dõi thời gian tốt nghiệp trung bình trong 05 năm gần đây);
* Kế hoạch, chiến lược đào tạo trong đó có xác lập, dự thời gian tốt nghiệp trung bình của người học của CTĐT;
* Thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết, đánh giá thời gian tốt nghiệp trung bình của người học của người học trong 05 năm gần đây;
* Đối sánh trong nước và quốc tế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về thời gian tốt nghiệp trung bình của người học của người học tham gia CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học, nhân viên và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 11.4.*** Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.  | **ĐL + ĐT** | 1. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được xác lập;
2. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được giám sát;
3. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học được đối sánh để cải tiến chất lượng.
 | 1. Nhà trường/khoa có xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển khoa học công nghệ trong đó xác lập được các loại hình nghiên cứu (cơ bản, ứng dụng) và số lượng các hoạt động NCKH cho người học;
2. Nhà trường/khoa có hệ thống theo dõi, giám sát loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của người học (các quy định hướng dẫn, hướng đề tài nghiên cứu, nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH của người học, hồ sơ theo dõi tiến độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu, hỗ trợ các công bố, quy định trong nghiên cứu, v.v);
3. Nhà trường/khoa có thực hiện việc đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của người học.
 | * Cơ sở dữ liệu về các loại hình và hoạt động nghiên cứu của người học trong 05 năm gần đây;
* Kế hoạch, chiến lược NCKH của người học trong đó có xác lập loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của người học;
* Thống kê, đánh giá các hoạt động NCKH của người học của CTĐT trong 05 năm gần đây;
* Đối sánh trong nước và quốc tế về loại hình nghiên cứu và số lượng các hoạt động NCKH của người học thuộc các CTĐT tương ứng;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học, nhân viên và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |
| ***TC 11.5.*** Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.  | **ĐL + ĐT** | 1. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập;
2. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được giám sát;
3. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được đối sánh để cải tiến chất lượng.
 | 1. Nhà trường/khoa có xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển CTĐT trong đó xác lập được mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động đào tạo, NKCH, hoạt động dịch vụ hỗ trợ;
2. Nhà trường/khoa có hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan (công cụ, quy trình, phương pháp) để thực hiện thu thập thông tin phản hồi của người học, cựu người học, GV, nhà sử dụng lao động, nhân viên, lãnh đạo;
3. Nhà trường/khoa có cơ sở dữ liệu đánh giá về mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động đào tạo, NCKH, hoạt động dịch vụ hỗ trợ;
4. Nhà trường/khoa có cơ chế giám sát và sử dụng thông tin phản hồi về mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động đào tạo, NCKH, hoạt động dịch vụ hỗ trợ liên quan đến CTĐT;
5. Nhà trường/khoa có thực hiện việc đối sánh và cải tiến chất lượng các hoạt động căn cứ vào thông tin phản hồi về mức độ hài lòng của các bên liên quan đến tất cả các hoạt động liên quan đến CTĐT.
 | * Các quy định về quy trình, phương pháp, công cụ và tiêu chí đo lường sự hài lòng của các bên liên quan (người học, cựu người học, giảng viên, nhà sử dụng lao động, nhân viên, lãnh đạo).
* Phiếu đánh giá, dữ liệu đánh giá, báo cáo đánh giá/báo cáo thống kê về mức độ hài lòng của các bên liên quan.
* Các đợt khảo sát người học vừa tốt nghiệp, người học đã tốt nghiêp và nhà tuyển dụng.
* Đối sánh trong nước và quốc tế về mức độ hài lòng của các bên liên quan về CTĐT.
* Các quyết định, kết luận các đầu tư của nhà trường thể hiện sự cải tiến chất lượng CTĐT dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan;
* Kết quả phỏng vấn lãnh đạo, GV, người học, nhân viên và các bên liên quan khác trong quá trình đánh giá ngoài.
 |

(Ghi chú: ĐL: Định lượng; ĐT: Định tính)

CỤC KHẢO THÍ VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC