

# LỜI GIỚI THIỆU

Triển khai hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục đại học là một trong những nhiệm vụ mang tính pháp lý của trường đại học đã được ghi nhận trong Luật Giáo dục Đại học năm 2012. Duy trì, cải tiến và từng bước hình thành văn hóa chất lượng giáo dục là chủ trương nhất quán của Trường Đại học Cần Thơ, một cơ sở giáo dục đại học trọng điểm quốc gia và là thành viên của Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (ASEAN University Network). Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục là một trong số các tài liệu không thể thiếu của một hệ thống quản lý chất lượng giáo dục hiệu quả.

Cuốn Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục – Chương trình đào tạo là cuốn đầu tiên của Bộ Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục của Trường Đại học Cần Thơ từng bước được Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí biên soạn và hoàn thiện nhằm góp phần thông tin cho các cá nhân và đơn vị trong trường và các bên liên quan ngoài trường những hướng dẫn, diễn giải cụ thể trong việc thực hiện công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Cần Thơ.

Nội dung của cuốn Sổ tay được giới thiệu lần này tập trung vào việc hệ thống một số văn bản liên quan tới tổ chức và hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục, giới thiệu bộ tiêu chuẩn AUN-QA cho đánh giá chương trình đào tạo do AUN công bố vào năm 2005 và điều chỉnh vào năm 2011 và Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí đã chuyển ngữ lần thứ nhất vào năm 2009 và hiệu đính năm 2013, hướng dẫn thực hiện tự đánh giá chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA cũng như một trong những cách viết mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Bên cạnh đó, tài liệu này cũng chia sẻ những kinh nghiệm về các tồn tại của một số chương trình đào tạo từ kết quả kiểm định quốc tế chất lượng chương trình đào tạo của Trường Đại học Cần Thơ. Cuốn sổ tay cũng cung cấp thông tin về một số kỹ năng mềm và chu trình Deming, cốt lõi của các hoạt động đảm bảo chất lượng, dựa theo các tài liệu chuyên môn của các cơ quan giáo dục quốc tế. Ngoài ra, cuốn sổ tay còn giới thiệu các chú giải bằng Việt ngữ một số thuật ngữ thông dụng có liên quan tới đánh giá và chất lượng trong giáo dục đào tạo có tham khảo các thuật ngữ công khai trên website của Hiệp hội đảm bảo chất lượng giáo dục dạy nghề và đào tạo của Cộng đồng châu Âu cũng như tài liệu về các thuật ngữ trong theo dõi, đánh

giá và quản lý dựa trên kết quả do Quỹ dân số Liên hợp quốc tại Việt Nam công bố năm 2008.

Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí hy vọng cuốn Sổ tay này sẽ trở thành cẩm nang hữu dụng và được đón nhận nồng nhiệt. Cuốn Sổ tay này không những giúp độc giả có thêm thông tin về các hoạt động có liên quan, mà còn là một công cụ hữu hiệu cho từng cá nhân và đơn vị làm công tác đảm bảo chất lượng giáo dục. Đặc biệt là các hoạt động trong các khâu chuẩn bị, thực hành xây dựng, đánh giá và cải tiến chương trình đào tạo.

Nhóm Biên soạn rất mong nhận được các ý kiến đóng góp xây dựng từ các cá nhân và đơn vị trong và ngoài trường để có thể hoàn thiện cuốn Sổ tay này cũng như Bộ Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục của Trường Đại học Cần Thơ trong thời gian tới.

Trân trọng.

*Cần Thơ, tháng 12 năm 2013*

## MỤC LỤC

<i>NỘI DUNG</i> .....	<i>TRANG</i>
1. VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VÀ QUY ĐỊNH VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC .....	4
2. MẠNG LƯỚI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRONG HIỆP HỘI CÁC QUỐC GIA ĐÔNG NAM Á (AUN) VÀ BỘ TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TỔ CHỨC NÀY (AUN-QA)..	8
3. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA .....	19
4. HƯỚNG DẪN VIẾT MỤC TIÊU ĐÀO TẠO VÀ CHUẨN ĐÀU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC 57	
5. MỘT SỐ KỸ NĂNG MỀM TẠI CÁC NỀN GIÁO DỤC MẠNH TRÊN THẾ GIỚI .....	67
6. MỘT VÀI KINH NGHIỆM QUA KIỂM ĐỊNH QUỐC TẾ HAI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ NĂM 2013.....	69
7. CHU TRÌNH DEMING (CHU TRÌNH PDCA) .....	82
8. CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ THÔNG DỤNG VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG GIÁO DỤC ĐÀO TẠO.....	85
9. TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	106

# **VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VÀ QUY ĐỊNH VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC**

## **I. Quy định của các Cơ quan quản lý nhà nước**

- 1) Quyết định số 38/2004/QĐ-BGDĐT ngày 2 tháng 12 năm 2004 ban hành quy định tạm thời về kiểm định chất lượng các trường đại học;
- 2) Quyết định số 27/2006/QĐ-BGDĐT ngày 27 tháng 06 năm 2006 ban hành quy định tạm thời các trường đại học về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học ban hành kèm theo Quyết định số 38/2004/QĐ-BGDĐT ngày 2 tháng 12 năm 2004 của BGDĐT;
- 3) Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 1 tháng 11 năm 2007 ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học;
- 4) Quyết định số 03/2008/QĐ-BGDĐT ngày 4 tháng 2 năm 2008 ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo giáo viên trung học phổ thông trình độ đại học;
- 5) Công văn số 1276/BGDĐT/NG, ngày 20 tháng 2 năm 2008 về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- 6) Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT, ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp; (thay thế Quyết định số 29/2008/QĐ-BGDĐT ngày 06 tháng 6 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định chu kỳ và quy trình kiểm định chất lượng chương trình giáo dục của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp);
- 7) Công văn số 564/KTKĐCLGD, ngày 9 tháng 6 năm 2008 về việc ban hành hướng dẫn tự đánh giá chất lượng trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

- 8) Chỉ thị số 46/2008/CT-BGDĐT của Bộ trưởng ngày 05 tháng 8 năm 2008 về việc tăng cường công tác đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục;
- 9) Công văn số 9098/BGDĐT-KTKĐCLGD ngày 13 tháng 10 năm 2009 về việc hướng dẫn đánh giá ngoài trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- 10) Luật số 44/2009/QH12 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục 2005 (Bổ sung Mục 3a Chương VII). Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá XII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25 tháng 11 năm 2009;
- 11) Công văn số 2754/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 20 tháng 5 năm 2010 về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- 12) Công văn số 7324/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 08 tháng 10 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; (tiếp tục thực hiện công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD);
- 13) Thông tư số 39/2010/TT-BGDĐT ngày 23 tháng 12 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Quy định về việc đánh giá công tác học sinh, sinh viên của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- 14) Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT, ngày 30 tháng 10 năm 2012 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học; Quyết định số 66/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng; Quyết định số 67/2007/QĐ-BGDĐT ngày 1 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp;

- 15) Thông tư số 60/2012/TT-BGDĐT, ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc ban hành Quy định về kiểm định viên kiểm định chất lượng giáo dục;
- 16) Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT, ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 2 năm 2013 và thay thế Quyết định số 76/2007/QĐ-BGDĐT, ngày 14 tháng 12 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- 17) Luật Giáo dục Đại học năm 2012 (Chương VII, Điều 49, 50, 51, 52, 53);
- 18) Công văn số 1398/BGDĐT-KTKĐCLGD, ngày 5 tháng 3 năm 2013 về việc triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp năm 2013;
- 19) Công văn số 527/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày ngày 23 tháng 5 năm 2013 về việc hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học. Hướng dẫn này thay thế cho hướng dẫn kèm theo Công văn số 560/KTKĐCLGD ngày 6 tháng 6 năm 2008 của Cục KTKĐCLGD;
- 20) Công văn số 529/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 23 tháng 5 năm 2013 về việc hướng dẫn tìm thông tin, minh chứng theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp.

## **II. Các văn bản quy định của Trường Đại học Cần Thơ**

- 1) Công văn số 89/TB-ĐBCL-ĐHCT ngày 13 tháng 8 năm 2009 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc triển khai thực hiện công tác Nhật ký giảng dạy;
- 2) Quyết định số 321/QĐ-ĐHCT ngày 11 tháng 3 năm 2010 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc áp dụng tiêu chuẩn AUN-QA trong kiểm định chất lượng chương trình đào tạo tại Trường Đại học Cần Thơ;

- 3) Thông báo số 1094/TB-ĐHCT ngày 2 tháng 8 năm 2010 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc triển khai công văn số 2754/BGDĐT: “Hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên” và tiêu chuẩn của AUN;
- 4) Quyết định số 4710/QĐ-ĐHCT của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc thành lập các Tiểu ban chuyên môn trực thuộc Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường Đại học Cần Thơ nhiệm kỳ 2012-2017;
- 5) Quyết định số 03/QĐ-ĐHCT ngày 3 tháng 1 năm 2013 về việc thành lập Hội đồng Đảm bảo chất lượng Trường Đại học Cần Thơ nhiệm kỳ 2012-2017;
- 6) Quyết định số 4946/QĐ-ĐHCT của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ ngày 30 tháng 10 năm 2013 về việc thành lập Ban chỉ đạo, Tổ thư ký, Tổ điều chỉnh chương trình đào tạo;
- 7) Công văn số 2097/KH-ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về kế hoạch điều chỉnh chương trình đào tạo bậc đại học từ khóa 40;
- 8) Công văn số 2098/ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về việc hướng dẫn điều chỉnh mục tiêu đào tạo, và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo trình độ đại học áp dụng từ khóa 40;
- 9) Công văn số 2099/ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về việc hướng dẫn điều chỉnh chương trình đào tạo bậc đại học áp dụng từ khóa 40;
- 10) Công văn số 2100/ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về việc phân công tiểu ban chuyên môn thẩm định điều chỉnh chương trình đào tạo;
- 11) Quyết định số 5254 /QĐ-ĐHCT của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ ngày 13 tháng 11 năm 2013 về việc bổ sung Tổ điều chỉnh chương trình đào tạo.

Các văn bản trên là những công cụ pháp lý quan trọng để triển khai chất lượng giáo dục tại các trường ở Việt Nam và tại Đại học Cần Thơ. Quý độc giả có thể tham khảo các văn bản trên theo website của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng giáo dục, và Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí Đại học Cần Thơ.

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

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

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

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

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

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



SINGAPORE	20	National University of Singapore
	21	Nanyang Technological University
	22	Singapore Management University
THAILAND	23	Burapha University
	24	Chulalongkorn University
	25	Mahidol University
	26	Chiang Mai University
	27	Prince of Songkla University
VIETNAM	28	Vietnam National University, Hanoi
	29	Vietnam National University, Ho Chi Minh City
	30	Can Tho University

AUN đặt trụ sở tại Bangkok, Thái Lan. Thông tin về các hoạt động của AUN có thể tham khảo theo địa chỉ [www.aunsec.org](http://www.aunsec.org).

Mạng lưới các trường Đại học trong Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á xem chất lượng giáo dục và đào tạo là một mục tiêu quan trọng nhằm khẳng định với quốc tế về sự hội nhập của giáo dục đại học Đông Nam Á cũng như tạo sự liên thông và công nhận lẫn nhau giữa các trường thành viên trong AUN. Các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng dành cho các trường đại học thành viên AUN (ASEAN University Network – Quality Assurance hay AUN-QA) được thai nghén từ những năm 1990s và giới thiệu áp dụng triển khai lần đầu vào năm 2007 (gồm 18 tiêu chuẩn và 72 tiêu chí) và được triển khai liên tục và điều chỉnh cho đến nay (gồm 15 tiêu chuẩn và 68 tiêu chí) đã đem lại khá nhiều hoạt động và thành tựu về chất lượng các chương trình đào tạo. Bảng 2 cho thấy 15 tiêu chuẩn AUN-QA được ban hành năm 2011.

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

STT	Tiếng Anh	Tiếng Việt
1	Expected Learning Outcomes	Các kết quả học tập mong đợi
2	Programme Specification	Quy cách chương trình đào tạo
3	Programme Structure and Content	Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo
4	Teaching and Learning Strategy	Chiến lược giảng dạy và học tập
5	Student Assessment	Kiểm tra đánh giá sinh viên
6	Academic Staff Quality	Chất lượng đội ngũ giảng viên

7	Support Staff Quality	Chất lượng đội ngũ phục vụ
8	Student Quality	Chất lượng sinh viên
9	Student Advice and Support	Tư vấn và trợ giúp sinh viên
10	Facilities and Infrastructure	Cơ sở vật chất và hạ tầng
11	Quality Assurance of Teaching and Learning Process	Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập
12	Staff Development Activities	Hoạt động phát triển đội ngũ
13	Stakeholders Feedback	Khảo sát ý kiến phản hồi từ các BLQ
14	Output	Đầu ra
15	Stakeholders Satisfaction	Sự hài lòng của các BLQ

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

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

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

7	Chất lượng ngoại hạng (đạt tầm quốc tế hay dẫn đầu khu vực)	<b>Ngoại hạng</b>
---	---	-------------------

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

### Tiêu chuẩn 1: Các kết quả học tập mong đợi

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

### Tiêu chuẩn 2: Quy cách chương trình đào tạo

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

phòng thí nghiệm, kỹ năng lâm sàng...

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

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

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

#### **Tiêu chuẩn 4: Chiến lược giảng dạy và học tập**

- 1) Giảng viên được khuyến khích áp dụng học tập thực hành. Học tập thực hành là quá trình học hỏi và phản ánh liên tục, có sự hỗ trợ của bạn học, nhằm đạt được học tập có chất lượng trong sinh viên. Thông qua phương pháp này, các giảng viên có thể chia sẻ và học hỏi lẫn nhau nhờ vào việc giải quyết các vấn đề thực tế và suy ngẫm về các trải nghiệm bản thân. Một chương trình đào tạo hỗ trợ được học tập thực hành giúp hướng tới việc cải thiện việc học tập cũng như môi trường học tập của sinh viên.
- 2) Học tập có chất lượng nên hiểu là khi sinh viên chủ động xây dựng kiến thức cho mình, chứ không phải chỉ là những kiến thức do giảng viên truyền thụ. Đây là một quan điểm học tập có chiều sâu giúp sinh viên tìm tòi các ý nghĩa và kiến thức. Do đó, việc giảng dạy có vai trò trợ giúp và tạo điều kiện cho việc học tập.
- 3) Chính sinh viên là người đạt được các mục tiêu giáo dục ở bậc đại học. Học tập có chất lượng phụ thuộc phần lớn vào phương pháp học tập của sinh viên. Điều này lại phụ thuộc vào các quan niệm của người học về học tập, những gì họ biết về việc học của mình, cũng như các chiến lược học tập mà họ lựa chọn sử dụng.
- 4) Học tập có chất lượng hàm chứa các nguyên lý về việc học tập ở người trưởng thành. Người trưởng thành học tập tốt nhất trong môi trường học tập thoải mái, có sự trợ giúp, hợp tác, và thân thiện. Học tập có chiều sâu nhiều khả năng sẽ xảy ra trong các môi trường giúp nuôi dưỡng việc học tập hợp tác.
- 5) Để thúc đẩy tinh thần trách nhiệm trong học tập, các giảng viên cần:
  - a) tạo ra một môi trường giảng dạy-học tập sao cho mỗi người học đều tham gia vào quá trình học tập một cách có trách nhiệm
  - b) cung cấp các chương trình môn học linh hoạt nhằm giúp người học chọn lựa nội dung học phần, lộ trình các học phần trong chương trình, các phương pháp kiểm tra đánh giá, các phương thức và thời gian học tập sao cho có ý nghĩa nhất đối với từng người học.

- 6) Nhằm hòa cùng các xúc cảm và các giá trị cũng như phát triển trí tuệ cho người học, các giảng viên cần tạo ra những cơ hội học tập và giao lưu tiếp xúc để cả thầy và trò có thể tham gia hết mình cả về trí tuệ lẫn cảm xúc.

### **Tiêu chuẩn 5: Kiểm tra đánh giá sinh viên**

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

ràng và được phổ biến đến mọi đối tượng quan tâm.

- 7) Các tiêu chuẩn áp dụng trong các kế hoạch kiểm tra đánh giá phải minh bạch và nhất quán trong toàn bộ chương trình đào tạo.
- 8) Thường xuyên áp dụng các quy trình để bảo đảm đến mức tối đa rằng các kế hoạch kiểm tra đánh giá đều có giá trị, đáng tin cậy, và được thực hiện một cách công bằng.
- 9) Có những quy định hợp lý về thủ tục khiếu nại kết quả đánh giá để sinh viên sử dụng khi cần.
- 10) Độ tin cậy và tính giá trị của các phương pháp kiểm tra đánh giá được ghi lại bằng văn bản và thẩm định thường xuyên; các phương pháp kiểm tra đánh giá mới thường xuyên được phát triển và thử nghiệm.

### **Tiêu chuẩn 6: Chất lượng đội ngũ giảng viên**

- 1) Giảng viên ở bậc đại học phải có những khả năng sau:
  - a) Thiết kế được một chương trình giảng dạy và học tập chặt chẽ, đồng thời thực hiện được chương trình này;
  - b) Áp dụng nhiều phương pháp dạy và học, và chọn lựa phương pháp thích hợp nhất để đạt được kết quả học tập mong đợi;
  - c) Sử dụng và phát triển nhiều loại phương tiện truyền thông trong dạy học;
  - d) Sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để đánh giá việc học của sinh viên phù hợp với những kết quả học tập mong đợi;
  - e) Tự giám sát và đánh giá việc giảng dạy cũng như chương trình giảng dạy của chính mình;
  - f) Chiêm nghiệm về việc thực hành giảng dạy của bản thân;
  - g) Xác định các nhu cầu và xây dựng các kế hoạch phát triển liên tục.
- 2) Có đủ số lượng giảng viên để thực hiện chương trình đào tạo phù hợp với yêu cầu, xét theo các yêu cầu tổng hợp cả về bằng cấp, kinh nghiệm, khả năng, tuổi tác, v.v.
- 3) Việc tuyển chọn và nâng bậc cho giảng viên dựa trên các tiêu chuẩn về năng lực như giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ.

- 4) Vai trò và mối quan hệ của các thành viên trong đội ngũ giảng viên được xác định và được mọi người hiểu rõ.
- 5) Việc phân công nhiệm vụ dựa trên cơ sở bằng cấp, kinh nghiệm và khả năng phù hợp của giảng viên.
- 6) Việc quản lý thời gian và cơ chế khen thưởng nhằm đến mục tiêu thúc đẩy chất lượng giảng dạy và học tập.
- 7) Mọi giảng viên đều có trách nhiệm giải trình với Chủ sở hữu của nhà trường (Chính phủ, Hội đồng Quản trị, Tổ chức sáng lập), thông qua Hiệu trưởng và các đối tượng có liên quan, có lưu ý đến quyền tự do về học thuật của các giảng viên.
- 8) Có sự chuẩn bị dự phòng đối với những vấn đề như thẩm định, tư vấn, và sắp xếp lại nhân sự.
- 9) Những quyết định về nhân sự như cho thôi việc, nghỉ hưu, và các phúc lợi xã hội đều được lên kế hoạch sẵn và thực hiện tốt.
- 10) Việc đánh giá giảng viên được thực hiện thường xuyên dựa trên một kế hoạch xây dựng từ trước và sử dụng những biện pháp công bằng và khách quan trên tinh thần hướng đến sự cải thiện.

#### **Tiêu chuẩn 7: Chất lượng đội ngũ phục vụ**

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

#### **Tiêu chuẩn 8: Chất lượng sinh viên**

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

#### **Tiêu chuẩn 9: Tư vấn và trợ giúp sinh viên**

- 1) Tiến trình học tập của sinh viên được giám sát và ghi nhận có hệ thống; thông tin đánh giá được phản hồi trở lại cho sinh viên và những giải pháp cải thiện được đưa ra ngay khi cần thiết.
- 2) Nhằm cung cấp một môi trường học tập thuận lợi, đảm bảo chất lượng học tập của sinh viên, giảng viên cần cố gắng tối đa trong



khả năng của mình để tạo ra không chỉ môi trường tự nhiên trợ giúp phù hợp với các hoạt động học tập, mà còn chú trọng cả môi trường tâm lý và xã hội.

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

- 1) Nhà trường phải có đủ các tài nguyên vật chất phục vụ cho việc thực hiện các chương trình đào tạo, bao gồm thiết bị, tài liệu học tập và công nghệ thông tin.
- 2) Các thiết bị cần được cập nhật, sẵn sàng để sử dụng, và được sử dụng có hiệu quả.
- 3) Các tài nguyên học tập phải được chọn lọc và phù hợp với mục tiêu học tập.
- 4) Có thư viện điện tử để đáp ứng sự phát triển về công nghệ thông tin-truyền thông.
- 5) Có các hệ thống công nghệ thông tin và các hệ thống này cần được cập nhật.
- 6) Các trung tâm máy tính của nhà trường phải có sẵn các máy tính và hệ thống mạng cho phép cộng đồng nhà trường khai thác công nghệ thông tin để phục vụ cho giảng dạy, nghiên cứu và phát triển, dịch vụ và quản lý.
- 7) Các tiêu chuẩn về an toàn vệ sinh môi trường đáp ứng được tất cả yêu cầu của địa phương về mọi mặt.

### **Tiêu chuẩn 11: Đảm bảo chất lượng tiến trình giảng dạy và học tập**

- 1) Chương trình đào tạo phải được thiết kế bởi một nhóm trong đó có đại diện của Bộ phận chất lượng, Hội đồng khoa học, đội ngũ làm chương trình, sinh viên và các đối tượng có liên quan trong các lĩnh vực doanh nghiệp, chính phủ, và các tổ chức nghề nghiệp.
- 2) Chương trình đào tạo được thẩm định và đánh giá tính hiệu quả định kỳ, được điều chỉnh sau khi đã được sử dụng trong một thời gian hợp lý.
- 3) Điều kiện cơ bản giúp nhà trường cải tiến hoạt động giảng dạy và

học tập là phải thực hiện một quy trình đánh giá thường xuyên và có kế hoạch. Về phương diện này, các giảng viên nên tạo ra một môi trường khuyến khích sinh viên tham gia vào việc đánh giá hoạt động giảng dạy cũng như kết quả học tập.

### **Tiêu chuẩn 12: Hoạt động phát triển đội ngũ**

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

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

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

### **Tiêu chuẩn 14: Đầu ra**

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

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

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

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

## I. Tổ chức thực hiện Tự đánh giá chương trình đào tạo

### 1. Hội đồng Tự đánh giá

- Hội đồng Tự đánh giá (TĐG) bao gồm các công chức, viên chức thuộc Hội đồng Đảm bảo chất lượng của Trường, lãnh đạo các đơn vị phòng ban và lãnh đạo các đơn vị có chương trình thực hiện TĐG. Hội đồng tự đánh giá chương trình đào tạo có số thành viên là số lẻ và có ít nhất là 9 thành viên, do Hiệu trưởng quyết định thành lập cho từng chương trình đào tạo.

*Lưu ý: Theo Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT, ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp, thành phần Hội đồng Tự đánh giá chương trình đào tạo bao gồm:*

- Chủ tịch Hội đồng là Hiệu trưởng của cơ sở giáo dục;
- Hai Phó Chủ tịch, trong đó một Phó Chủ tịch là Phó Hiệu trưởng, một Phó Chủ tịch là Trưởng khoa có chương trình đào tạo được đánh giá;
- Các thành viên gồm: đại diện Hội đồng trường (đối với trường công lập) hoặc Hội đồng quản trị (đối với trường tư thục), Hội đồng khoa học và đào tạo, Trưởng phòng đào tạo; đại diện trưởng các phòng, ban, khoa, tổ bộ môn; đại diện giảng viên, giáo viên có uy tín tham gia các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học liên quan đến chương trình đào tạo được đánh giá; đại diện học sinh, sinh viên của chương trình đào tạo;
- Hội đồng TĐG có nhiệm vụ triển khai hoạt động TĐG chương trình đào tạo (CTĐT) theo sự hướng dẫn của Trung tâm Đảm bảo chất lượng và Khảo thí (ĐBCL&KT), thông qua kết quả kiểm định nội bộ và đề xuất nội dung cải tiến CTĐT cho Hội đồng Đảm bảo chất lượng đương nhiệm của Trường.
- Giúp việc cho Hội đồng tự đánh giá là Ban thư ký bao gồm các cán bộ của đơn vị chuyên trách về đảm bảo chất lượng và các cán bộ khác liên quan đến chương trình đào tạo được đánh giá; Ban Thư ký

bao gồm 01 trưởng ban, 01 phó trưởng ban và các thành viên. Ban Thư ký có trách nhiệm thực hiện các công việc như sau:

- + **Trưởng ban:** điều phối chung các công tác thư ký; phân công và kiểm tra tiến độ công việc của các thành viên; tổ chức viết báo cáo tổng kết và đề xuất cải tiến.
- + **Phó trưởng ban:** chịu trách nhiệm thực hiện các công tác tổ chức và triển khai hoạt động TĐG; giúp trưởng ban theo dõi các hoạt động liên quan theo kế hoạch; tổng hợp, viết báo cáo tổng kết và đề xuất cải tiến CTĐT; thanh toán các hợp đồng công tác TĐG.
- + **Các thành viên:** thực hiện các công việc theo phân công của trưởng ban; hỗ trợ thực hiện các công việc có liên quan.

## 2. Ban Tư vấn

- Ban Tư vấn được thành lập theo quyết định của Hiệu Trường, bao gồm các cán bộ, viên chức của Trung tâm ĐBCL&KT và các đơn vị khác theo đề nghị của Trung tâm ĐBCL&KT. Ban Tư vấn bao gồm 01 trưởng ban, 01 thư ký và các thành viên. Ban Tư vấn có nhiệm vụ thực hiện các công việc như sau:

- + **Trưởng ban:** điều phối chung các công tác tư vấn; phân công và kiểm tra tiến độ công việc tư vấn của các thành viên; kiểm tra và xác nhận các nội dung tư vấn; chịu trách nhiệm đọc báo cáo TĐG và nhận xét cho báo cáo TĐG.
- + **Thư ký:** giúp trưởng ban điều phối, phân công, xếp lịch làm việc của Ban Tư vấn; chuẩn bị tài liệu làm việc trong các buổi họp tư vấn; tổng hợp dữ liệu suốt tiến trình tư vấn; thực hiện các báo cáo công tác tư vấn; tổng hợp bản nhận xét của Ban Tư vấn về báo cáo TĐG; thanh toán các hợp đồng tại Trung tâm ĐBCL&KT.
- + **Các thành viên:** thực hiện đúng lịch và công việc do trưởng ban phân công; chuẩn bị các nội dung tư vấn theo phân công; gửi kết quả tư vấn cho thư ký của Ban sau mỗi lần tư vấn;

## 3. Đoàn kiểm định nội bộ

- Đoàn kiểm định nội bộ được thành lập theo quyết định của Hiệu Trường, bao gồm các viên chức thuộc các đơn vị trong trường theo đề nghị của Hội đồng Đảm bảo chất lượng của Trường, thực hiện công tác

kiểm định nội bộ CTĐT được phân công theo quyết định. Cơ cấu của 01 Đoàn kiểm định nội bộ gồm có 05 thành viên, trong đó có 01 trưởng đoàn, 01 thư ký và 03 thành viên. Nhiệm vụ của Đoàn kiểm định nội bộ như sau:

- + **Trưởng đoàn:** điều phối chung các công tác kiểm định nội bộ; phân công và kiểm tra tiến độ công việc kiểm định nội bộ của các thành viên; chịu trách nhiệm chung trong việc thực hiện báo cáo kiểm định nội bộ.
- + **Thư ký:** xếp lịch kiểm định nội bộ với Tổ TĐG; lập bảng Phân công công tác kiểm định nội bộ; tổng hợp dữ liệu của Đoàn kiểm định nội bộ sau khi thực hiện kiểm định nội bộ; tổng hợp báo cáo kiểm định nội bộ; làm đầu mối liên hệ với Trung tâm ĐBCL&KT, Ban Thư ký và Tổ TĐG; thanh toán các hợp đồng tại Trung tâm ĐBCL&KT;
- + **Thành viên:** thực hiện đúng lịch và các nội dung kiểm định nội bộ do Trưởng đoàn phân công: khảo sát tài liệu, báo cáo TĐG; thực hiện công tác đánh giá sơ bộ và đánh giá chính thức tại đơn vị; viết nội dung của báo cáo kiểm định nội bộ theo phân công.

#### **4. Tổ Tự đánh giá Chương trình đào tạo (TĐG CTĐT)**

- Tổ TĐG CTĐT được thành lập theo quyết định của Hiệu trưởng, theo đề nghị của lãnh đạo đơn vị (Khoa, Viện, Bộ môn trực thuộc Trường).

- Thành viên của Tổ TĐG bao gồm các viên chức thuộc Bộ môn (đơn vị) quản lý CTĐT làm nòng cốt và các viên chức tại các bộ phận khác của đơn vị. Để đảm bảo thực hiện tốt công việc, Tổ TĐG có tối thiểu 07 thành viên, bao gồm 01 tổ trưởng là lãnh đạo bộ môn có CTĐT thực hiện TĐG, 01 thư ký và các thành viên. Nhiệm vụ của Tổ TĐG như sau:

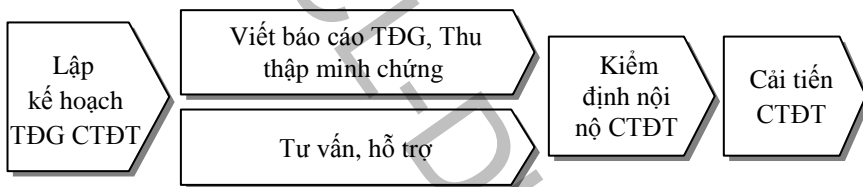
- + **Tổ trưởng:** cần hiểu rõ việc quản lý và giảng dạy CTĐT, thực hiện điều phối chung theo kế hoạch TĐG CTĐT của tổ TĐG, phân công các thành viên viết báo cáo TĐG và thu thập minh chứng, kiểm tra tiến độ công việc của các thành viên, đảm bảo chất lượng của bản báo cáo TĐG.
- + **Thư ký:** (1) hỗ trợ tổ trưởng trong việc lập kế hoạch TĐG, phân công công việc cho các thành viên, (2) xếp lịch họp với

Ban Tư vấn, (3) theo dõi và báo cáo tiến độ thực hiện các công việc của Tổ TĐG, (4) tổng hợp nội dung từ các thành viên, viết và nộp bản báo cáo TĐG hoàn chỉnh, (5) xếp lịch kiểm định nội bộ với Đoàn kiểm định nội bộ và hỗ trợ tổ chức công tác kiểm định nội bộ, (6) tổng hợp các ý kiến phản hồi gửi Đoàn kiểm định nội bộ sau khi thực hiện kiểm định nội bộ, (7) thanh toán các hợp đồng tại Trung tâm ĐBCL&KT;

- + **Các thành viên:** (1) viết báo cáo TĐG theo sự phân công của Tổ trưởng, (2) tổ chức thu thập minh chứng và số liệu theo phân công, (3) tham gia quá trình kiểm định nội bộ, (4) viết phản hồi cho Đoàn kiểm định nội bộ sau khi thực hiện kiểm định nội bộ.

*Lưu ý: Theo Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT, ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp, Tổ Tự đánh giá là một bộ phận thuộc Hội đồng Tự đánh giá CTĐT.*

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



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

Bảng 4 cho thấy trình tự các bước thực hiện tự đánh giá chương trình đào tạo.

*Bảng 4: Các bước thực hiện TĐG CTĐT được tiến hành như sau:*

Nội dung	Thực hiện
<b>1. Giai đoạn chuẩn bị</b>	
- Gửi thông báo triển khai công tác TĐG CTĐT đến các đơn vị;	Trung tâm ĐBCL&KT
- Sau khi nhận được thông báo của Trung tâm ĐBCL&KT, đơn vị gửi đăng ký CTĐT thực hiện TĐG và danh sách thành viên Tổ TĐG cho Trung	Đơn vị

tâm ĐBCL&KT bằng văn bản do lãnh đạo đơn vị phê duyệt;	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch TĐG CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA trình BGH phê duyệt;</li> <li>- Soạn thảo và trình BGH phê duyệt các quyết định thực hiện TĐG CTĐT và thành lập Hội đồng TĐG, Ban Tư vấn, Tổ TĐG CTĐT;</li> <li>- Gửi các quyết định và kế hoạch đã được phê duyệt đến các đơn vị;</li> </ul>	Trung tâm ĐBCL&KT
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận quyết định và kế hoạch thực hiện TĐG;</li> <li>- Lập kế hoạch thực hiện theo hướng dẫn của Trung tâm ĐBCL&amp;KT.</li> </ul>	HĐ TĐG Ban Thư ký Ban Tư vấn Tổ TĐG
<b>2. Giai đoạn thực hiện TĐG và viết báo cáo TĐG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham dự Hội nghị triển khai và tập huấn công tác TĐG CTĐT do Trung tâm ĐBCL&amp;KT tổ chức;</li> <li>- (Phổ biến kế hoạch tự đánh giá và thực hiện tư vấn)</li> </ul>	HĐ TĐG, Ban Thư ký, Ban Tư vấn, Tổ TĐG
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ trưởng Tổ TĐG phân công công việc cho các thành viên: viết báo cáo, thu thập minh chứng</li> <li>- Đọc bộ tiêu chuẩn AUN-QA và các tài liệu liên quan</li> <li>- Họp phổ biến và thống nhất nội dung làm việc, trao đổi thông tin trong tổ TĐG;</li> <li>- Họp với Ban Tư vấn; nêu lên các vấn đề cần giải đáp;</li> <li>- Báo cáo tiến độ thực hiện TĐG cho Ban Thư ký;</li> <li>- Thu thập, xử lý thông tin minh chứng và viết báo cáo TĐG;</li> <li>- Gửi bản thảo báo cáo TĐG cho Ban Tư vấn nhận xét; gửi trước khi họp tư vấn lần 2;</li> <li>- Nhận lại nhận xét của Ban Tư vấn cho báo cáo TĐG; điều chỉnh nội dung báo cáo TĐG dựa trên các nhận xét của Ban Tư vấn;</li> </ul>	Tổ TĐG

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nộp bản báo cáo TĐG hoàn chỉnh cho Ban Thư ký để sử dụng cho công tác kiểm định nội bộ; gửi 01 bản in có chữ ký xác nhận của tổ trưởng tới Ban Thư ký (Trung tâm ĐBCL&amp;KT) và file theo địa chỉ email của các thành viên Ban Thư ký;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng Ban phân công công việc cho các thành viên.</li> <li>- Xếp lịch họp với tổ Tự đánh giá;</li> <li>- Thực hiện các buổi hội nghị tư vấn tập trung, tư vấn riêng;</li> <li>- Báo cáo tiến độ thực hiện tư vấn cho Ban Thư ký;</li> <li>- Nhận xét bán thảo báo cáo TĐG và gửi lại cho tổ TĐG;</li> </ul>	Ban Tư vấn
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tiến độ thực hiện và hỗ trợ;</li> <li>- Báo cáo tiến độ thực hiện cho Hội đồng TĐG khi có yêu cầu;</li> </ul>	Ban Thư ký
<b>3. Giai đoạn kiểm định nội bộ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham dự Hội nghị triển khai và Tập huấn công tác kiểm định nội bộ do Trung tâm ĐBCL&amp;KT tổ chức;</li> <li>- Tổ tự đánh giá và Đoàn kiểm định nội bộ xếp lịch thực hiện kiểm định nội bộ theo hướng dẫn của Trung tâm ĐBCL&amp;KT;</li> </ul>	HĐ TĐG, Ban Thư ký Tổ TĐG Đoàn KĐNB
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đoàn KĐNB nhận báo cáo TĐG từ Ban Thư ký</li> <li>- Trưởng đoàn phân công nhiệm vụ cho từng thành viên</li> <li>- Đoàn KĐNB tiến hành đánh giá sơ bộ</li> <li>- Gửi các yêu cầu cho tổ TĐG để chuẩn bị cho buổi đánh giá chính thức;</li> <li>- Thực hiện đánh giá chính thức tại đơn vị;</li> <li>- Báo cáo sơ lược kết quả KĐNB cho tổ TTDG;</li> <li>- Viết báo cáo KĐNB theo hướng dẫn, gửi báo cáo KĐNB cho tổ TĐG;</li> <li>- Nhận các phản hồi của tổ TĐG, điều chỉnh lại báo</li> </ul>	Đoàn KĐNB



cáo KĐNB nếu cần; - Gửi báo cáo KĐNB hoàn chỉnh cho Ban Thư ký: gửi 01 bản in có chữ ký xác nhận của Trưởng đoàn tới Ban Thư ký (Trung tâm ĐBCL&KT) và file theo địa chỉ email của các thành viên Ban Thư ký	
- Chuẩn bị các yêu cầu của Đoàn kiểm định nội bộ; - Hỗ trợ Đoàn KĐNB trong quá trình thực hiện; - Viết phản hồi báo cáo kết quả KĐNB sau khi nhận được báo cáo KĐNB.	TỔ TĐG
- Kiểm tra tiến độ thực hiện	Ban Thư ký
<b>4. Giai đoạn tổng kết</b>	
- Tổng hợp và viết báo cáo tổng kết; - Báo cáo kết quả thực hiện TĐG và KĐNB; - Hỗ trợ Trung tâm ĐBCL&KT tổ chức hội nghị tổng kết	Ban Thư ký
- Thông qua kết quả thực hiện TĐG và KĐNB; - Đề xuất nội dung cải tiến cho Hội đồng ĐBCL của Trường	Hội đồng TĐG
- Tham dự hội nghị tổng kết công tác TĐG CTĐT do Trung tâm ĐBCL&KT tổ chức.	HĐ TĐG Ban Tư vấn Ban Thư ký TỔ TĐG Đoàn KĐNB

### **III. Hướng dẫn viết báo cáo TĐG chương trình đào tạo**

*(Áp dụng cho mẫu Báo cáo TĐG chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA).*

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

#### **- Phần 1. Giới thiệu**

- + Trang mục lục
- + Tóm tắt quá trình thực hiện

- + Tổ chức tự đánh giá
- + Mô tả ngắn gọn về trường, khoa, và bộ môn.

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

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

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

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

**- Phần 4. Các phụ lục**

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

**3.1 Hướng dẫn viết phần Giới thiệu:**

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

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

- Trích dẫn phát biểu về Sứ mạng: “Với chương trình giáo dục chất lượng cao, Trường Đại học Cần Thơ tập trung vào công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và hợp tác quốc tế, hướng tới sự phát triển kinh tế xã hội của vùng Đồng bằng Sông Cửu Long và cả nước.”
- Trích dẫn phát biểu về Tầm nhìn: “Tầm nhìn chiến lược của trường Đại học Cần Thơ là đến năm 2020 không những trở thành trường đại học đạt chất lượng tốt nhất ở Việt Nam mà còn được công nhận là trường hàng đầu khu vực Đông Nam Á về giáo dục, nghiên cứu và phát triển.”

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

### 3.2. Hướng dẫn viết phần mô tả

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

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

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

- Nêu rõ ràng, cụ thể các KQHTMĐ của chương trình (gạch đầu dòng cho mỗi KQHTMĐ);
- Nguyên tắc phân loại mục tiêu giáo dục nào được áp dụng cho việc xây dựng KQHTMĐ? (Vd: Nguyên tắc Bloom, tham khảo [http://en.wikipedia.org/wiki/Bloom%27s\\_Taxonomy](http://en.wikipedia.org/wiki/Bloom%27s_Taxonomy));
- KQHTMĐ được phổ biến cho ai? Thông qua phương tiện nào? Phổ biến như thế nào?
- KQHTMĐ có phản ánh Tầm nhìn và Sứ mạng của nhà trường? Phản ánh như thế nào?

\* Lưu ý: phân biệt giữa *kết quả học tập mong đợi* (kiến thức, kỹ năng, thái độ của sinh viên sau khi hoàn thành chương trình) và *mục tiêu của chương trình*.

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

- Nền tảng triết lý giáo dục để xây dựng chương trình đào tạo?

- Các kỹ năng học tập suốt đời (Life-long learning skills) được giảng dạy như thế nào? Kỹ năng nào được đẩy mạnh?
  - Vấn đề học tập suốt đời đối với người tốt nghiệp có được quan tâm?
- + **Tiêu chí 1.3 KQHTMĐ bao gồm cả kiến thức và kỹ năng đại cương lẫn kiến thức và kỹ năng chuyên ngành**
- Tất cả các kỹ năng, kiến thức, thái độ sinh viên cần đạt được... có được thể hiện qua KQHTMĐ? (liên quan đến tiêu chuẩn 3)
  - Hoạt động dạy, học, đánh giá được thực hiện như thế nào để giúp đạt được KQHTMĐ? (liên quan đến tiêu chuẩn 4 và 5)
- + **Tiêu chí 1.4 KQHTMĐ phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan.**
- Ai liên quan đến việc xây dựng và điều chỉnh KQHTMĐ?
  - Thị trường lao động có đưa ra yêu cầu đối với sinh viên tốt nghiệp không?
  - Việc viết và điều chỉnh KQHTMĐ có sự đóng góp của các bên liên quan hay không?
  - Việc thu thập ý và sử dụng ý kiến phản hồi từ các bên liên quan vào việc xây dựng và điều chỉnh KQHTMĐ được thực hiện như thế nào? (liên quan đến tiêu chuẩn 13)
  - Chương trình được điều chỉnh ra sao để phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan?
  - Chu kỳ cập nhật và điều chỉnh KQHTMĐ?
- **Tiêu chuẩn 2. Quy cách chương trình đào tạo**
- + **Tiêu chí 2.1 Trường đại học có sử dụng Quy cách CTĐT**
- Chương trình có bản Quy cách CTĐT không? Tại sao phải sử dụng Quy cách CTĐT?
- + **Tiêu chí 2.2 Quy cách CTĐT nêu rõ KQHTMĐ và cách thức đạt được KQHTMĐ.**

- Các nội dung của Quy cách CTĐT có cung cấp đủ các thông tin cần thiết? *Quy cách CTĐT có các thông tin AUN yêu cầu không?*<sup>1</sup>
  - Cách thức đạt được KQHTMĐ có được trình bày trong Quy cách CTĐT?
- + **Tiêu chí 2.3 Quy cách CTĐT cung cấp nhiều thông tin, được phổ biến và có sẵn** cho các bên liên quan.
- Quy cách CTĐT được công bố như thế nào? Có sẵn? Dễ dàng truy cập?
  - Việc đánh giá và cập nhật Quy cách CTĐT được thực hiện như thế nào?
  - Quy cách CTĐT có được dịch sang tiếng Anh?
- **Tiêu chuẩn 3. Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo**
- + **Tiêu chí 3.1 Nội dung chương trình có sự cân đối tốt** giữa kiến thức, kỹ năng đại cương và chuyên ngành
- Nội dung chương trình được thiết kế dựa trên cơ sở nào?
  - CTĐT được thiết kế dựa vào cấu trúc chương trình của Bộ, ngoài ra khoa có tham khảo cấu trúc chương trình của trường (trong hoặc ngoài nước) nào không?
  - Các khối kiến thức được phân bố như thế nào? Có cân đối và hiệu quả không?
- + **Tiêu chí 3.2 Nội dung chương trình phản ánh tầm nhìn và sứ mạng** của trường
- Nội dung chương trình có phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của trường không? Phản ánh như thế nào? CTĐT có điểm gì nổi bật nhằm đạt được sứ mạng và tầm nhìn (của trường, khoa, bộ môn)?

---

<sup>1</sup> Bản quy cách CTĐT được thực hiện theo mẫu của nhà trường. Nhà trường khi ban hành mẫu Quy cách chương trình đào tạo cần xem xét đến các yêu cầu này.

- + *Tiêu chí 3.3 Sự **góp phần** đạt được KQHTMĐ của từng học phần được thể hiện rõ*
  - KQHTMĐ của từng học phần góp phần đạt được KQHTMĐ của chương trình như thế nào? Cho ví dụ và phân tích?
  - Bảng đối chiếu mối quan hệ giữa các học phần và KQHTMĐ (Skill matrix)
- + *Tiêu chí 3.4 Cấu trúc CTĐT được thiết kế sao cho nội dung các học phần có sự kết hợp và **củng cố lẫn nhau**.*
  - Cấu trúc chương trình được thiết kế dựa trên cơ sở nào?
  - Các (nhóm) học phần nào có sự kết hợp hoặc củng cố cho (nhóm) học phần nào?
  - Mối liên hệ giữa các học phần bắt buộc và tự chọn có hợp lý không?
  - Vẽ sơ đồ tuyến môn học.
- + *Tiêu chí 3.5 Chương trình thể hiện **chiều rộng và chiều sâu***
  - Chương trình thể hiện chiều rộng và chiều sâu như thế nào? Điều này mang lại những thuận lợi gì?
  - Độ khó của các học phần có tăng lên theo thời gian không?
- + *Tiêu chí 3.6 Chương trình thể hiện rõ học phần **cơ bản**, học phần **cơ sở ngành**, học phần **chuyên ngành** và tiểu luận hoặc luận văn tốt nghiệp*
  - Chương trình có thể hiện rõ các nhóm học phần?
  - Dùng sơ đồ (có thể dùng sơ đồ hình kim tự tháp hoặc Lưu đồ - Flow chart) thể hiện lộ trình, sự phân bố các nhóm học phần.
  - Sự phân bố như vậy có hợp lý không?
- + *Tiêu chí 3.7 Nội dung chương trình **được cập nhật***
  - Cấu trúc và nội dung chương trình có thay đổi trong thời gian gần đây không? Tại sao?

- Chu kỳ cập nhật CTĐT là bao lâu? Có văn bản nào quy định? Ai tham gia vào việc điều chỉnh, cập nhật? Các biên bản có được lập và lưu lại?
- Có văn bản nào hướng dẫn hoặc quy định việc thiết kế, cập nhật, phê duyệt CTĐT?
- Có thực hiện đối sánh khi thiết kế và phát triển CTĐT?

- **Tiêu chuẩn 4. Chiến lược giảng dạy và học tập**

+ *Tiêu chí 4.1 Khoa có chiến lược giảng dạy và học tập rõ ràng*

- Khoa có ban hành chiến lược giảng dạy và học tập? Dựa trên triết lý (philosophy) nào?
- Chiến lược dạy và học biểu thị thông qua các hoạt động giảng dạy, học tập, đánh giá như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 5)
- Nêu cụ thể: các phương pháp, chiến lược giảng dạy học tập đó là gì? Lấy ví dụ cho một học phần điển hình nào đó, hoặc mô tả việc thực hiện.
- Các giảng viên có cùng sử dụng rộng rãi các phương pháp giảng dạy đó không? Các chiến lược này có phù hợp không? Được đánh giá ra sao?
- Giảng viên được tập huấn về phương pháp và chiến lược giảng dạy nào? Tập huấn như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 6 và 12)
- Khoa có tăng cường sự đa dạng của môi trường học tập không, kể cả việc trao đổi chương trình?
- Chiến lược giảng dạy có được đánh giá tính hiệu quả? Việc làm nào đã được tiến hành để cải thiện chiến lược giảng dạy cho phù hợp với xu thế? (liên quan đến tiêu chuẩn 11)

+ *Tiêu chí 4.2 Chiến lược giảng dạy và học tập giúp sinh viên có khả năng hiểu được và vận dụng được kiến thức*

- Sinh viên hiểu được và vận dụng được kiến thức như thế nào? Thông qua hoạt động gì?
- Công nghệ được sử dụng để hỗ trợ giảng dạy như thế nào?

- Mỗi liên hệ giữa “học” và “hành” của các học phần?
- + **Tiêu chí 4.3 Chiến lược giảng dạy và học tập hướng về sinh viên và kích thích việc học có chất lượng**
  - Chiến lược giảng dạy và học tập kích thích việc học có chất lượng như thế nào?
  - Vai trò của thực tập, thực tế? Khối lượng tín chỉ dành cho thực tập, thực tế? Sinh viên được hướng dẫn và đánh giá ra sao?
- + **Tiêu chí 4.4 Chương trình giảng dạy kích thích sinh viên học tập chủ động và hỗ trợ cho việc học cách học**
  - Chiến lược giảng dạy và học tập kích thích việc học chủ động như thế nào?
  - CTĐT thúc đẩy sự đầu tư của sinh viên vào việc học ở mức độ nào?
  - Sinh viên có thường thực hiện các hoạt động nghiên cứu không?
- **Tiêu chuẩn 5. Kiểm tra đánh giá sinh viên**
- + **Tiêu chí 5.1 Đánh giá sinh viên bao gồm kiểm tra đầu vào, kiểm tra quá trình học tập của sinh viên và kiểm tra cuối khoá.**
  - Sinh viên có được đánh giá đầu vào, trong quá trình đào tạo và đầu ra? Thực hiện các khâu đó như thế nào?
  - Sinh viên được thu nhận như thế nào? Các quy định, hình thức, phương pháp, thời gian, phổ biến thông tin, thông báo kết quả... đánh giá trong quá trình học tập? Đánh giá luận văn tốt nghiệp được thực hiện như thế nào? Quy định cho sinh viên tốt nghiệp?
  - Việc hướng dẫn sinh viên đối với việc thi cử được thực hiện như thế nào?
  - Sinh viên được biết kết quả thi học phần bằng cách nào?
  - Quy trình khiếu nại kết quả thi được thực hiện như thế nào?
- + **Tiêu chí 5.2 Đánh giá dựa trên các tiêu chí**



- Các tiêu chí đánh giá như thế nào (assessment criteria/rubric)? Nêu ví dụ ở một học phần nào đó (tiêu chí để xác định giỏi, khá...). Các tiêu chí này thể hiện việc đạt được KQHTMĐ của chương trình? (liên quan đến tiêu chuẩn 1)
  - Tiêu chí đậu/rớt có rõ ràng không?
  - Ý nghĩa của điểm A B C D F (xuất sắc, giỏi, khá, trung bình ...; đậu/rớt);
- + **Tiêu chí 5.3 Đánh giá sinh viên sử dụng nhiều phương pháp**
- Các phương pháp được áp dụng đánh giá có đa dạng? Các phương pháp đó là gì (thi nói, trắc nghiệm, tự luận, tiểu luận...)? Phương pháp nào thường được áp dụng?
  - Các quy định cụ thể đối với từng hình thức đánh giá là gì?
- + **Tiêu chí 5.4 Đánh giá phản ánh KQHTMĐ và nội dung chương trình**
- Việc đánh giá phản ánh KQHTMĐ và nội dung chương trình như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 1 và 4);
  - (VD: các bài báo cáo, thuyết trình giúp sinh viên củng cố khả năng giao tiếp, trình bày trước công chúng, khả năng làm việc nhóm hoặc độc lập... nếu như các kỹ năng đó là một trong những KQHTMĐ của chương trình)
- + **Tiêu chí 5.5 Các tiêu chí để đánh giá chính xác và được phổ biến rộng rãi**
- Việc đánh giá có dựa trên các tiêu chí? Tính chính xác và công bằng của các tiêu chí đánh giá được đảm bảo bằng cách nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 11)
  - Giảng viên công bố hình thức, yêu cầu và tiêu chí đánh giá cho sinh viên theo quy định khi nào và như thế nào?
- + **Tiêu chí 5.6 Việc sắp xếp đánh giá bao phủ mục tiêu chương trình giảng dạy.**
- Việc thi cử có bao trùm nội dung và mục tiêu của từng học phần hoặc của toàn chương trình? Mức độ bao phủ?

+ **Tiêu chí 5.7 Tiêu chuẩn được áp dụng trong đánh giá phải rõ ràng và phù hợp**

- Các quy định về kiểm tra có rõ ràng không?
- Các học phần có khung/thang điểm đánh giá?
- Có bất cứ than phiền nào của sinh viên về các tiêu chuẩn áp dụng trong đánh giá không?

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

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

+ **Tiêu chí 6.1 Giảng viên phải có khả năng đáp ứng nhiệm vụ của họ**

- Vai trò, trách nhiệm, phẩm chất của giảng viên?

*Tập trung mô tả các nội dung như sau:*

- Giảng viên phải có khả năng thiết kế được một chương trình giảng dạy và học tập chặt chẽ, đồng thời thực hiện được chương trình này;
- Giảng viên phải có khả năng áp dụng nhiều phương pháp dạy và học, và chọn lựa phương pháp thích hợp nhất để đạt được KQHTMĐ;
- Giảng viên phải có khả năng sử dụng và phát triển nhiều loại phương tiện truyền thông trong dạy học;
- Giảng viên phải có khả năng chọn lọc và sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để đánh giá việc học của sinh viên phù hợp với những KQHT dự kiến;
- Giảng viên phải tự giám sát và đánh giá việc giảng dạy cũng như chương trình giảng dạy của chính mình;
- Giảng viên phải cân nhắc kỹ về các hoạt động giảng dạy của chính mình;

- Lập bảng thống kê số lượng giảng viên;

- + *Tiêu chí 6.2 Giảng viên có **đủ số lượng** và khả năng để thực hiện chương trình giảng dạy*
  - Số lượng giảng viên hiện tại?
  - Có đủ số lượng giảng viên để thực hiện CTĐT phù hợp với yêu cầu, xét theo các yêu cầu tổng hợp cả về bằng cấp, kinh nghiệm, khả năng, tuổi tác, v.v...
  - Số lượng giảng viên trong quá khứ là bao nhiêu? Dự đoán trong tương lai là bao nhiêu? Có đáp ứng được cho số lượng sinh viên không?
  - Tỷ lệ giảng viên/sinh viên? So sánh tỷ lệ này với các ngành khác hoặc trường khác?
- + *Tiêu chí 6.3 **Tuyển dụng và thăng tiến** dựa trên công lao học thuật*
  - Giảng viên được tuyển chọn, thăng tiến như thế nào?
  - Việc tuyển chọn và nâng bậc cho giảng viên dựa trên các tiêu chuẩn về năng lực như giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ.
- + *Tiêu chí 6.4 **Vai trò và mối quan hệ** giữa các cán bộ được xác định rõ và được hiểu rõ*
  - Vai trò và mối quan hệ của các thành viên trong đội ngũ cán bộ được xác định và được mọi người hiểu rõ.
- + *Tiêu chí 6.5 Các **nhiệm vụ** được xác định phù hợp với bằng cấp, kinh nghiệm và kỹ năng*
  - Việc phân công nhiệm vụ dựa trên cơ sở bằng cấp, kinh nghiệm và khả năng phù hợp của cán bộ.
- + *Tiêu chí 6.6 **Khối lượng công việc** và cơ chế khen thưởng được thiết kế nhằm hỗ trợ cho chất lượng dạy và học.*
  - Việc quản lý thời gian và cơ chế khen thưởng nhằm đến mục tiêu thúc đẩy chất lượng giảng dạy và học tập.
  - Quy chế quản lý chuyên môn của CBGD
  - Khối lượng công tác chuyên môn

- + **Tiêu chí 6.7 Trách nhiệm của cán bộ được quy định hợp lý**
  - Mọi cán bộ đều có trách nhiệm giải trình với Chủ sở hữu của nhà trường thông qua Hiệu trưởng và các đối tượng có liên quan, có lưu ý đến quyền tự do về học thuật của các giảng viên.
- + **Tiêu chí 6.8 Có dự liệu cho việc *thẩm định, tư vấn* và *bổ trí lại***
  - Nhu cầu đào tạo cho giảng viên? (liên quan tới tiêu chuẩn 12)
  - Việc chỉ định, sắp xếp lại nhân sự được thực hiện như thế nào? Có sự chuẩn bị dự phòng đối với những vấn đề như thẩm định, tư vấn, và sắp xếp lại nhân sự?
- + **Tiêu chí 6.9 *Thôi việc, nghỉ hưu* và *phúc lợi xã hội* được lập kế hoạch và thực hiện tốt**
  - Các vấn đề về thôi việc, nghỉ hưu được thực hiện như thế nào?
  - Những quyết định về nhân sự như cho thôi việc, nghỉ hưu, và các phúc lợi xã hội đều được lên kế hoạch sẵn và thực hiện tốt.
- + **Tiêu chí 6.10 Có hệ thống đánh giá, khen thưởng hợp lý**
  - Việc khen thưởng giảng viên được thực hiện như thế nào khi có thành tích trong giảng dạy, nghiên cứu...?
  - Việc đánh giá cán bộ được thực hiện thường xuyên dựa trên một kế hoạch xây dựng từ trước và sử dụng những biện pháp công bằng và khách quan trên tinh thần hướng đến sự cải thiện.

- **Tiêu chuẩn 7. Chất lượng đội ngũ phục vụ**

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

- Số lượng, bằng cấp, kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ phục vụ.

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

- Mô tả lực lượng cán bộ của các phòng ban phục vụ cho sinh viên: Công tác sinh viên, Kế hoạch tổng hợp, Đào tạo, Thư viện...
- Cán bộ văn phòng Khoa
- Đoàn Thanh niên Trường, Khoa
- Tỉ lệ giữa cán bộ giảng dạy và cán bộ phục vụ? Cán bộ phục vụ có đủ năng lực và số lượng để trợ giúp các cán bộ khác và sinh viên không?

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

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

- Trường áp dụng chính sách nào đối với sinh viên đầu vào?
- Số lượng sinh viên mới tuyển của chương trình phát triển ra sao (trong 5 năm)? Có gì đáng lo ngại? Hướng phát triển trong tương lai?
- Để nâng cao chất lượng và đảm bảo số lượng của sinh viên đầu vào, Khoa có những biện pháp gì? Các viện pháp này hiệu quả ra sao?
- Nguồn sinh viên đầu vào chủ yếu đến từ đâu?

### + *Tiêu chí 8.2 Quy trình thu nhận sinh viên hợp lý*

- Quy trình thu nhận sinh viên được thực hiện như thế nào? Các tiêu chuẩn cơ bản để thu nhận sinh viên là gì? Có phù hợp?
- Có những yêu cầu gì đối với sinh viên đầu vào? Việc tuyển chọn diễn ra như thế nào?

### + *Tiêu chí 8.3 Khối lượng học tập thật sự khớp với khối lượng được tính toán*

- Việc áp dụng hệ thống tín chỉ được thực hiện như thế nào? Sinh viên trung bình học bao nhiêu tín chỉ trong một học kỳ (tối đa và tối thiểu)?
- Khối lượng thực tế có trùng với khối lượng học tập theo yêu cầu của chương trình không?

- Kế hoạch giảng dạy và học tập được quy định ra sao? Làm cách nào để đảm bảo khối lượng học tập được đảm bảo?
- Một sinh viên có học lực trung bình có thể hoàn tất CTĐT trong khoảng thời gian dự kiến không? Có sự phụ đạo hoặc đào tạo tăng cường đối với các sinh viên yếu kém hơn?

- **Tiêu chuẩn 9. Tư vấn và trợ giúp sinh viên**

+ **Tiêu chí 9.1 Hệ thống ghi nhận quá trình học tập của sinh viên thích hợp**

- Khoa/Trường có hệ thống để theo dõi quá trình học tập của sinh viên? Các dữ liệu của hệ thống được sử dụng như thế nào? Tính hiệu quả ra sao?
- Hệ thống này có chỉ ra được các vấn đề sinh viên cần chú trọng hay không? Có các biện pháp gì được thực hiện sau đó (cảnh báo, phụ đạo, ngăn ngừa...)?
- Tương tự, Khoa/Trường có hệ thống theo dõi sinh viên tốt nghiệp?

+ **Tiêu chí 9.2 Sinh viên nhận được sự tư vấn học tập, trợ giúp và phản hồi đầy đủ về việc học của họ**

- Sự trợ giúp của cán bộ văn phòng, cán bộ thư viện, giảng viên trong việc cung cấp thông tin và hướng dẫn sinh viên cũng như khuyến khích sinh viên tham gia vào các hoạt động của Khoa, Trường?
- Sinh viên được cung cấp thông tin về các điều kiện và thiết bị học tập như thế nào?
- Kết quả học tập của sinh viên được thông báo như thế nào?
- Việc hướng dẫn sinh viên năm nhất và sinh viên năm cuối có được chú trọng hay không?
- Khoa có sự hỗ trợ, tư vấn nào cho sinh viên trong quá trình thực hiện đồ án, luận văn tốt nghiệp? Sinh viên gặp khó khăn sẽ được giúp đỡ ra sao trong quá trình thực hiện đồ án, luận văn, thực tập?

+ **Tiêu chí 9.3 Hoạt động cố vấn cho sinh viên là thỏa đáng**

- Sinh viên có thể nhận được sự tư vấn, cố vấn từ đâu?
- Cố vấn học tập đóng vai trò hỗ trợ sinh viên như thế nào? Việc chỉ định cố vấn học tập được thực hiện như thế nào? Trung bình 1 CVHT phụ trách bao nhiêu sinh viên?
- Sinh viên được cố vấn ra sao về những vấn đề như lựa chọn học phần, lập kế hoạch học tập, thay đổi học phần?

+ **Tiêu chí 9.4 Môi trường tâm lý, vật chất và xã hội cho sinh viên là thoả đáng**

- Ký túc xá;
- Sinh viên có được cung cấp thông tin về triển vọng nghề nghiệp hay không? Sinh viên có được tạo điều kiện để làm quen với thị trường lao động hay không?
- Bổ sung mô tả một vài hoạt động cụ thể mà Khoa, đơn vị tổ chức (định kỳ, không định kỳ) nhằm hỗ trợ và phát triển đời sống tinh thần, vật chất, xã hội cho sinh viên (hội họp đầu năm, hội thảo phương pháp học tập giảng dạy, ngày hội việc làm, các loại học bổng, các đoàn hội, các phong trào...)
- Các vấn đề về tâm lý của sinh viên có được quan tâm? Có hoạt động nào nổi bật? (tư vấn, bệnh tâm thần, stress...)

- **Tiêu chuẩn 10. Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng**

Khi mô tả tiêu chuẩn này, cần hiểu rằng cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng bao gồm các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng trong toàn trường, liên quan đến CTĐT, chứ không phải chỉ riêng trang thiết bị của đơn vị;

+ **Tiêu chí 10.1 Thiết bị giảng dạy (hội trường, phòng học) thích hợp**

- Mô tả các hội trường, phòng học phục vụ cho CTĐT của Trường và Khoa.
- Các **phương** tiện dạy học (máy chiếu, máy tính, thiết bị nghe nhìn...)
- Kinh phí đầu tư cho cơ sở vật chất và trang thiết bị có đáp ứng được nhu cầu không?



- + **Tiêu chí 10.2 Tài nguyên thư viện đầy đủ và cập nhật**
  - Mô tả nguồn lực của Trường và của Khoa, các khoa khác liên quan (có đủ thiết bị, tài liệu...)
  - Việc sử dụng thư viện có thuận lợi không?
- + **Tiêu chí 10.3 Thiết bị phòng thí nghiệm đầy đủ và cập nhật**
  - Mô tả các phòng thí nghiệm phục vụ CTĐT của Khoa và các khoa liên quan (có đủ thiết bị, có cán bộ hỗ trợ phòng thí nghiệm không?)
- + **Tiêu chí 10.4 Máy tính đầy đủ và được cập nhật, nâng cấp.**
  - Mô tả nguồn lực của Trường và của Khoa.
- + **Tiêu chí 10.5 Tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh môi trường đạt yêu cầu của địa phương về tất cả các mặt**
  - Khoa có trang bị đầy đủ hệ thống cảnh báo phòng chống tai nạn, nội quy về an toàn và vệ sinh môi trường?
  - Cán bộ, sinh viên có được huấn luyện về các tình huống khẩn cấp (cháy, nổ, thiên tai...)
  - Các thiết bị bảo hộ cá nhân có được trang bị đầy đủ cho sinh viên và cán bộ?
  - Các dụng cụ chống cháy, sơ cấp cứu được bố trí và bảo trì như thế nào?
- **Tiêu chuẩn 11. Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập**
- + **Tiêu chí 11.1 CTĐT được thiết kế dựa trên sự tổng hợp của tất cả các giảng viên có liên quan.**
  - Quy trình thiết kế CTĐT được thực hiện như thế nào? Có quy định? Ai chịu trách nhiệm thiết kế?
  - Ai tham gia vào việc thiết kế CTĐT? Vai trò của cán bộ, giảng viên trong việc thiết kế CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.2 Sinh viên có tham gia vào việc thiết kế và điều chỉnh chương trình**

- Sinh viên tham gia vào việc thiết kế, và điều chỉnh CTĐT bằng cách nào?
  - Sinh viên có biết được vai trò của mình trong việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.3 Thị trường lao động có ảnh hưởng đến việc thiết kế chương trình**
- Thị trường lao động (các nhà tuyển dụng) tham gia vào việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT bằng cách nào?
  - Họ có biết được vai trò của mình trong việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.4 Chương trình giảng dạy được đánh giá thường xuyên**
- Việc đổi mới và thẩm định CTĐT được thực hiện như thế nào? Ai chịu trách nhiệm thực hiện? Chu kỳ thực hiện? Các lần thực hiện vừa qua? Có các cải tiến gì?
  - Việc thiết kế chương trình có dựa trên việc so sánh với chương trình của các trường khác không? Có được các trường khác (hoặc nước khác) thừa nhận?
- + **Tiêu chí 11.5 Các học phần và CTĐT nhận được sự đánh giá có hệ thống của sinh viên**
- Sinh viên đánh giá các học phần như thế nào? Việc thực hiện có hệ thống hay không? Kết quả đánh giá được công bố? Ai quản lý công tác này?
- + **Tiêu chí 11.6 Phản hồi của sinh viên được sử dụng cho việc cải tiến CTĐT**
- Kết quả đánh giá của sinh viên đối với các lớp học phần được sử dụng như thế nào? Việc cải tiến được quản lý ra sao?
  - Phản hồi của các bên liên quan được sử dụng như thế nào?
- + **Tiêu chí 11.7 Đảm bảo chất lượng và liên tục cải tiến hoạt động giảng dạy và học tập, phương pháp đánh giá và hoạt động đánh giá.**

- Trường/Khoa có Ban/Hội đồng/bộ phận phụ trách đảm bảo chất lượng bên trong? Vai trò của bộ phận này là gì?
- Khoa có Ban/Hội đồng để xây dựng CTĐT không? Vai trò của bộ phận này là gì?
- Khoa có Ban/Hội đồng phụ trách thi cử hay không? Vai trò của bộ phận này là gì? Hoạt động ra sao?
- Hoạt động dạy, học, thi cử được đảm bảo chất lượng như thế nào? Đề thi được ai phê duyệt? Đề thi có đảm bảo tính công bằng, độ chính xác, độ giá trị?

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

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

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

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

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

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

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

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

- Quy trình thực hiện khảo sát? Sự thường xuyên? Tỷ lệ phản hồi? Cỡ mẫu? Các hành động nhằm cải thiện tỷ lệ phản hồi?
  - Các kết quả khảo sát được dùng vào việc cải tiến như thế nào?
- + **Tiêu chí 13.1 Thị trường lao động (nhà tuyển dụng) có phản hồi cho nhà trường.**
- Trường/Khoa khảo sát thị trường lao động bằng cách nào?
  - Phân tích số liệu khảo sát
- + **Tiêu chí 13.2 Cựu sinh viên và sinh viên có phản hồi cho nhà trường.**
- Trường/Khoa khảo sát cựu sinh viên/sinh viên bằng cách nào? Khoa có giữ liên lạc với cựu sinh viên? Khoa có hội cựu sinh viên?
  - Phân tích số liệu khảo sát
- + **Tiêu chí 13.3 Cán bộ, giảng viên có phản hồi cho nhà trường.**
- Trường/Khoa khảo sát cán bộ, giảng viên bằng cách nào?
  - Phân tích số liệu khảo sát
- **Tiêu chuẩn 14. Đầu ra**

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

- + **Tiêu chí 14.1 Tỷ lệ thi đậu là thỏa đáng và tỷ lệ thôi học là chấp nhận được**
- Cung cấp thông tin về tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học. Phân tích tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học.
  - Có điểm gì nổi bật/kém hơn so với các ngành khác/trường khác?
  - Khoa nhận xét gì về tỷ lệ tốt nghiệp và bỏ học hiện nay? Có giải pháp gì để cải thiện? Sinh viên bỏ học thường đi đâu?

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

- Khoa có biện pháp gì để nâng cao năng lực nghiên cứu và phát triển các hoạt động nghiên cứu đối với cán bộ, giảng viên và sinh viên cả về số lượng lẫn chất lượng?

**- Tiêu chuẩn 15. Sự hài lòng của các bên liên quan**

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

+ *Tiêu chí 15.1 Phản hồi từ sinh viên*

- Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên thu được qua khảo sát.
- Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?

+ *Tiêu chí 15.2 Phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp*

- Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên tốt nghiệp thu được qua khảo sát.
- Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?

+ *Tiêu chí 15.3 Phản hồi từ cựu sinh viên*

- Phân tích mức độ hài lòng của cựu sinh viên thu được qua khảo sát.
- Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?

+ *Tiêu chí 15.4 Phản hồi từ thị trường lao động*

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

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

**4.1. Cách đặt Mã số Minh chứng:**

- Quy cách đặt Mã số minh chứng cho phần Giới thiệu:

### **Exh.Intro.Số thứ tự của minh chứng**

*Ví dụ: Exh.Intro.01; Exh.Intro.02, ..., Exh.Intro.n*

- Quy cách đặt Mã số minh chứng cho phần Mô tả:

### **Exh.Số thứ tự của tiêu chuẩn.Số thứ tự của minh chứng**

*Ví dụ về mã minh chứng cho tiêu chuẩn số 01: Exh.01.01, Exh.01.02, ... Exh.01.n*

## **4.2. Minh chứng có thể sử dụng:**

### **- Phần Giới thiệu**

- Brochure giới thiệu Trường, nội dung và nơi công bố Sứ mạng, Tầm nhìn của Trường
- Nội dung và nơi công bố sứ mạng, tầm nhìn của Khoa, Bộ môn.
- Các văn bản liên quan.

### **- Phần mô tả**

### **+ Tiêu chuẩn 1. Kết quả học tập mong đợi**

- Các văn bản, tài liệu thể hiện KQHTMĐ của chương trình.
- Việc phổ biến KQHTMĐ;
- Brochure giới thiệu chương trình; đề án mở ngành;
- Địa chỉ Website thể hiện thông tin về KQHTMĐ;
- Mục tiêu học phần; mục tiêu chương trình
- Đề cương chi tiết của học phần;
- Quy cách CTĐT (program specification);
- Quy định về giảng dạy và đánh giá học phần;
- Luận văn tốt nghiệp; bài nghiên cứu của sinh viên;
- Ma trận kỹ năng (Skill matrix);
- Chiến lược, phương pháp giảng dạy được phê duyệt áp dụng rộng rãi trong toàn đơn vị;

- Quy chế 43/2007/QĐ-BGDĐT, quy định về đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ (gọi tắt là quy chế 43 trong tài liệu này);
  - Các biên bản, văn bản, báo cáo thể hiện việc điều chỉnh, cập nhật KQHTMĐ;
  - Dữ liệu khảo sát các bên liên quan về việc xây dựng, điều chỉnh CTĐT (hoặc KQHTMĐ);
  - Hình ảnh, biên bản các hội thảo liên quan đến xây dựng, điều chỉnh CTĐT;
  - So sánh CTĐT của Trường với các trường khác;
- + **Tiêu chuẩn 2. Quy cách chương trình đào tạo**
- Quy cách CTĐT; Quyết định, văn bản liên quan đến việc xây dựng, ban hành Quy cách CTĐT;
  - Dữ liệu khảo sát các bên liên quan;
  - Địa chỉ website; văn bản; hình thức phổ biến Quy cách CTĐT ...
  - Biên bản họp liên quan.
- + **Tiêu chuẩn 3. Nội dung và cấu trúc chương trình**
- Quy cách CTĐT (thể hiện cấu trúc CTĐT);
  - Quyết định, văn bản liên quan đến việc thực hiện hệ thống tín chỉ. (Quyết định 1411/ĐHCT-ĐT về việc chuyển đổi sang hệ thống tín chỉ);
  - Brochure, tài liệu giới thiệu về CTĐT;
  - Ma trận kỹ năng;
  - Sơ đồ tuyển môn học;
  - Các quy định về việc đăng ký học phần, học phần bắt buộc, học phần tiên quyết;
  - Các số liệu, báo cáo thể hiện độ khó của các học phần có sự tăng lên theo thời gian (nếu có);
  - Quy định hoặc hướng dẫn về lộ trình học tập của sinh viên;



- Quy định về việc thực hiện luận văn tốt nghiệp;
- Các văn bản, biên bản thể hiện việc cập nhật, phê duyệt chương trình; các phiên bản chương trình được điều chỉnh
- Minh chứng thể hiện việc đối sánh CTĐT;
- Thông tư 08/2011/TT-BGDĐT quy định điều kiện, hồ sơ, quy trình mở ngành đào tạo, đình chỉ tuyển sinh, thu hồi quyết định mở ngành đào tạo trình độ đại học, trình độ cao đẳng.

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

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

#### + **Tiêu chuẩn 5. Kiểm tra đánh giá sinh viên**

- Văn bản, kế hoạch liên quan đến công tác tuyển sinh (các loại hình đào tạo) của Trường;

- Quyết định số 43/QĐ-BGD&ĐT về việc ban hành “Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ”; quy chế ban hành kèm theo quyết định;
- Quy định về công tác học vụ của Trường ĐHCT;
- Hướng dẫn của giảng viên đối với việc thi cử;
- Hội đồng tuyển sinh, thi cử, bảo vệ luận văn tốt nghiệp;
- Sổ tay giảng viên;
- Đề cương chi tiết học phần;
- Tiêu chí đánh giá (Assessment rubric/criteria)
- Ví dụ về đề thi kết thúc học phần;
- Quy cách CTĐT;
- Quy định kiểm tra, thi cử; Quy trình điều chỉnh, khiếu nại kết quả đánh giá;
- Minh chứng cho việc phổ biến các tiêu chí đánh giá, thi cử;
- Hệ thống thang điểm điểm, khung điểm;

#### + **Tiêu chuẩn 6. Chất lượng đội ngũ giảng viên**

- Quy định về tiêu chuẩn của GV (bằng cấp, chứng chỉ...);
- Lý lịch khoa học của giảng viên (tiếng Việt và tiếng Anh);
- Công văn cử cán bộ tham gia các khóa tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn...;
- Bằng cấp giảng viên;
- Tỷ lệ giảng viên/sinh viên;
- Kế hoạch tuyển dụng, phát triển cán bộ; thông báo tuyển lao động; quy định về tuyển dụng và phân đấu của CBGD;
- Đối sánh tỷ lệ giảng viên/sinh viên;
- Văn bản cử cán bộ hướng dẫn tập sự;
- Bảng phân công vai trò và nghĩa vụ của các thành viên trong Bộ môn...;

- Bảng phân công cán bộ, giảng viên trong học kỳ;
- Quy chế quản lý chuyên môn của CBGD;
- Khối lượng công tác chuyên môn;
- Bảng nhu cầu và kế hoạch đào tạo;
- Kế hoạch thôi việc, nghỉ hưu;
- Phiếu đăng ký thi đua viên chức hàng năm;
- Phiếu đánh giá cán bộ viên chức hàng năm;

#### + **Tiêu chuẩn 7. Chất lượng đội ngũ phục vụ**

- Danh sách và thông tin về chức năng nhiệm vụ, bằng cấp của cán bộ hỗ trợ;
- Kế hoạch quy hoạch và phát triển cán bộ;
- Quyết định tuyển dụng; phân công công tác...;
- Nhu cầu đào tạo cán bộ;
- Danh sách cán bộ Trung tâm học liệu, kèm theo thông tin về trình độ chuyên môn;
- Danh sách phân công cán bộ thư viện Khoa;
- Tiêu chí tuyển dụng cán bộ thư viện;
- Danh sách cán bộ phòng thí nghiệm của Khoa;
- Danh sách cán bộ phòng thí nghiệm của các khoa có tham gia giảng dạy trong CTĐT;
- Danh sách cán bộ phòng máy tính công của Trường;
- Danh sách cán bộ phòng máy tính của Khoa;
- Danh sách cán bộ, chức năng, nhiệm vụ của các phòng liên quan đến phục vụ sinh viên;
- Danh sách cán bộ, chức năng nhiệm vụ của văn phòng khoa;

- Quy định chức năng, nhiệm vụ và định biên cán bộ văn phòng;

#### + **Tiêu chuẩn 8. Chất lượng sinh viên**

- Các tiêu chí, chính sách và quy trình tuyển sinh;
- Xu hướng của sinh viên đầu vào;
- Văn bản thể hiện việc đảm bảo số lượng và chất lượng của sinh viên đầu vào (nếu có);
- Văn bản về hệ thống tín chỉ;
- Khối lượng học tập; kế hoạch giảng dạy;
- Báo cáo/số liệu về kết quả học tập của sinh viên;
- Minh chứng cho sự tham gia vào các hoạt động học thuật và phi học thuật, hoạt động ngoại khóa, thi đua...

#### + **Tiêu chuẩn 9. Trợ giúp và tư vấn sinh viên**

- Bộ máy/cơ chế báo cáo và phản hồi về quá trình học tập của sinh viên;
- Thông tin sinh viên;
- Hướng dẫn về việc sử dụng trang thiết bị, cơ sở vật chất trong trường, khoa;
- Hướng dẫn đăng ký học phần;
- Hướng dẫn sử dụng Trung tâm học liệu;
- Quy định về nhiệm vụ của cố vấn học tập;
- Thông báo sinh viên có kết quả học tập kém; Cảnh báo học vụ;
- Thông báo sinh viên chưa đăng ký học phần;
- Thư mời phụ huynh, cố vấn học tập;
- Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên thuộc cấp trường và cấp khoa;
- Kế hoạch rèn luyện, tư vấn cho sinh viên;
- Các phong trào thể thao, văn nghệ, thi đua...;

- Hoạt động đoàn, hội...;
- Các quy định, thông báo về sinh viên nội trú tại ký túc xá;
- Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên thuộc cấp trường và cấp khoa;
- Công cụ và quy trình thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên;
- Các thông tin về học bổng; các hoạt động ngoại khóa; tư vấn nghề nghiệp...;
- Các hội thảo, chương trình rèn luyện dành cho phát triển kỹ năng của sinh viên;
- Các kênh thu nhận và giải đáp thắc mắc của sinh viên;

#### **+ Tiêu chuẩn 10. Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng**

- Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng bao gồm các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng trong toàn trường, liên quan đến CTĐT;
- Danh sách các phòng học phục vụ cho SV của ngành đào tạo, thiết bị giảng dạy (máy chiếu, máy tính, thiết bị hỗ trợ...);
- Số lượng đầu sách của Trung tâm học liệu, số lượng bổ sung hàng năm;
- Danh sách các nguồn học liệu trực tuyến sinh viên có thể truy cập;
- Số lượng đầu sách của Khoa, số sách chuyên ngành, giáo trình, bài giảng. Số lượng bổ sung hàng năm;
- Kế hoạch phát triển, cập nhật nguồn tài nguyên thư viện;
- Danh sách phòng thí nghiệm tại Khoa phục vụ CTĐT;
- Danh sách phòng thí nghiệm tại các khoa khác phục vụ CTĐT;
- Kế hoạch, văn bản về việc nâng cấp, bảo trì trang thiết bị;
- Danh sách, số lượng máy tính các phòng máy tính công của Trường;
- Danh sách, số lượng máy tính phòng máy tính của Khoa;

- Sơ đồ bố trí wifi của Trường;
- Quy định thời lượng sử dụng máy tính công đối với sinh viên;
- Kế hoạch nâng cấp, bảo trì;
- Quy định của các phòng thí nghiệm;
- Quy định phòng cháy, chữa cháy; bảng tiêu lệnh chữa cháy;
- Thông tin về các khóa huấn luyện về an toàn, phòng chống cháy nổ;
- Các sơ đồ chỉ dẫn tại các tòa nhà, văn phòng;
- Biển báo an toàn, lối thoát hiểm...;
- Bình chữa cháy; dụng cụ sơ cấp cứu;
- Công văn 1115/TB-ĐHCT (18/3/2008) về việc đưa vào sử dụng 1000 máy tính công của trường;

**+ Tiêu chuẩn 11. Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập**

- Quy trình, quy định về thiết kế, phê duyệt CTĐT;
- Minh chứng cho việc cán bộ, giảng viên tham gia vào thiết kế CTĐT; công cụ và quy trình thực hiện;
- Minh chứng cho việc sinh viên tham gia vào thiết kế CTĐT (khảo sát, hội thảo...); công cụ và quy trình thực hiện;
- Minh chứng cho việc thị trường lao động tham gia vào thiết kế CTĐT (khảo sát, hội thảo...); công cụ và quy trình thực hiện;
- Các báo cáo, biên bản, văn bản thể hiện việc thẩm định, đánh giá CTĐT;
- Quy định về việc thực hiện nhận xét lớp học phần (của Trường và Bộ Giáo dục và đào tạo); kết quả Nhận xét lớp học phần;
- Minh chứng cho việc cải tiến dựa trên kết quả nhận xét lớp học phần;

- Quy trình thẩm định, phê duyệt đề thi;
- Quyết định, văn bản về việc thành lập và hoạt động của các bộ phận đảm bảo chất lượng. (Quyết định 384/QĐ-ĐHCT (12/4/2006) về việc thành lập Trung tâm ĐBCL&KT Trường ĐHCT; Quyết định số 03 ngày 03/1/2013 về việc thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng Trường ĐHCT nhiệm kỳ 2012-2017).

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

- QĐ 1636/QĐ-ĐHCT 16/10/ 2009 “Quy định tuyển dụng và yêu cầu tiên trình phân đầu nâng cao trình độ cán bộ giảng dạy”;
- Kế hoạch phát triển lực lượng cán bộ giảng dạy, cán bộ hỗ trợ; chính sách phát triển đội ngũ cán bộ của đơn vị;
- Các quyết định, văn bản cử cán bộ đi đào tạo;
- Ngân sách dành cho đào tạo cán bộ của trường hàng năm;
- Khảo sát nhu cầu đào tạo;
- Hội nghị, hội thảo nâng cao năng lực công tác/chuyên môn cho cán bộ.

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

- Quy trình và công cụ khảo sát các bên liên quan; tỉ lệ phản hồi khảo sát; kết quả khảo sát;
- Minh chứng cho việc sử dụng kết quả khảo sát vào việc cải tiến;
- Biên bản, thư mời, thông tin về hội nghị các bên liên quan;

**+ Tiêu chuẩn 14. Đầu ra (Cung cấp các số liệu trong 5 năm qua)**

- Số liệu sinh viên tốt nghiệp, thôi học;
- Tỉ lệ tốt nghiệp/bỏ học;
- Thời gian tốt nghiệp trung bình;
- Văn bản, hướng dẫn thực hiện đào tạo theo hệ thống tín chỉ;

- Khảo sát và phản hồi của thị trường lao động, sinh viên tốt nghiệp, cựu sinh viên;
- Khảo sát về tình hình việc làm; số liệu về tình trạng việc làm; số liệu về mức lương (để đối sánh);
- Chính sách, quy định đối với hoạt động nghiên cứu; (Quyết định số 1678/QĐ-ĐHCT-QLKH ngày 13/11/2008 quy định về quản lý nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ tại trường ĐHCT; công văn số 305/ĐHCT-QLKH ngày 03/4/2009 về việc hướng dẫn thực hiện và quản lý đề tài khoa học của sinh viên);
- Các văn bản của Bộ GDĐT về nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ (Quyết định 24/2005/QĐ-BGDĐT);
- Các sản phẩm nghiên cứu, bài báo, tạp chí...;
- Các báo cáo tổng hợp về hoạt động NCKH;
- Tài chính cấp cho nghiên cứu.

**+ Tiêu chuẩn 15. Sự hài lòng của các bên liên quan**

- Biên bản tổ chức hội thảo;
- Kết quả khảo sát các bên liên quan.



# HƯỚNG DẪN VIẾT MỤC TIÊU ĐÀO TẠO VÀ CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

## I. VẤN ĐỀ CHUNG

Để xây dựng chương trình đào tạo (CTĐT) cần xác định được mục tiêu của chương trình. Mục tiêu của CTĐT bao gồm mục tiêu tổng quát (mục tiêu đào tạo) và mục tiêu cụ thể (chuẩn đầu ra).

Việc xây dựng, rà soát, điều chỉnh, bổ sung nội dung chuẩn đầu ra các ngành đào tạo là yêu cầu bắt buộc và là cam kết của nhà trường về năng lực và chất lượng đào tạo. Vì vậy, hoạt động rà soát, điều chỉnh và bổ sung chuẩn đầu ra phải được thực hiện định kỳ hàng năm, lập hồ sơ đảm bảo yêu cầu có tính pháp lý và lưu trữ để làm minh chứng đảm bảo chất lượng CTĐT.

Các văn bản của Bộ Giáo dục và Đào tạo liên quan đến chuẩn đầu ra:

- Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22 tháng 4 năm 2010 về việc hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra các ngành đào tạo;
- Công văn số 2435/BGDĐT-GDĐH ngày 12 tháng 4 năm 2013 về việc rà soát chuẩn đầu ra và biên soạn giáo trình.

## II. CÁCH VIẾT MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

### 1. Khái niệm

Mục tiêu đào tạo của CTĐT thể hiện định hướng đào tạo của CTĐT (nhằm đào tạo ra loại nhân lực gì, có năng lực gì, sẽ làm việc ở đâu, và đảm đương công việc gì).

Vì vậy, mục tiêu đào tạo phải chịu chi phối bởi nhu cầu và các giá trị mà xã hội chấp nhận, và phản ánh sứ mệnh của nhà trường.

### 2. Một vài lưu ý khi viết mục tiêu đào tạo

Khi viết mục tiêu đào tạo, cần trả lời được các câu hỏi sau đây:

- Mục tiêu đào tạo của chương trình có mối tương quan như thế nào đối với sứ mạng của chương trình?

- Những kiến thức và kỹ năng chung nào giúp phân biệt được sinh viên tốt nghiệp từ chương trình này?
- Mục tiêu đào tạo có thể hiện được chuẩn mong muốn chưa?

### **III. CÁCH VIẾT CHUẨN ĐẦU RA**

#### **1. Khái niệm**

Chuẩn đầu ra của CTĐT là mục tiêu đào tạo cụ thể, phản ánh quan niệm của tất cả các bên liên quan, bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ ở từng trình độ năng lực cụ thể mà nhà trường cam kết người học sẽ có được sau khi hoàn thành khóa học.

Vì vậy, chuẩn đầu ra cần chi tiết hóa và cụ thể hóa các nội dung quy định về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người được đào tạo.

#### **2. Nội dung**

##### **2.1. Kiến thức**

Chuẩn về kiến thức bao gồm chuẩn đầu ra cho các khối kiến thức như sau:

- Khối kiến thức giáo dục đại cương (kiến thức nền tảng chung, kiến thức phương pháp luận, nhân sinh quan, thế giới quan).
- Khối kiến thức cơ sở ngành (kiến thức chung đặc trưng của của ngành/nhóm ngành đào tạo)
- Khối kiến thức chuyên ngành (kiến thức khoa học cốt lõi đặc trưng của ngành/nhóm ngành đào tạo).

##### **2.2. Kỹ năng**

###### **2.2.1. Kỹ năng cứng**

Kỹ năng cứng được hiểu là những kiến thức, đúc kết và thực hành có tính chất kỹ thuật nghề nghiệp. Kỹ năng cứng được cung cấp thông qua các học phần đào tạo chính khóa, có liên kết chặt chẽ và xây dựng tuần tự.

Kỹ năng cứng bao gồm kỹ năng, kỹ xảo chuyên môn, năng lực thực hành, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng giải quyết vấn đề,... của nghề nghiệp.

###### **2.2.2. Kỹ năng mềm**

Kỹ năng mềm là tổng hợp các kỹ năng giúp con người tư duy và tương tác với con người phục vụ cho công việc nhưng không phải là kỹ năng chuyên môn, kỹ thuật.

Kỹ năng mềm bao gồm khả năng sử dụng ngoại ngữ, tin học, kỹ năng giao tiếp, làm việc theo nhóm,...

### **2.3. Thái độ**

Thái độ được hiểu là cách nghĩ, cách nhìn và cách hành động theo một hướng nào đó trước một vấn đề hay một tình huống cụ thể.

Yêu cầu về thái độ bao gồm phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân; trách nhiệm, đạo đức, tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ; khả năng cập nhật kiến thức và sáng tạo trong công việc.

### **2.4. Vị trí, tổ chức làm việc của người học sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp CTĐT, người học có thể làm việc ở những vị trí, tổ chức (cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp...) nào.

### **2.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường**

Sau khi học xong CTĐT, người học có khả năng học tập nâng cao trình độ như thế nào.

### **2.6. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà đơn vị tham khảo (nếu có).**

Các chương trình, tài liệu mà đơn vị tham khảo để xây dựng chương trình đào tạo.

### **3. Một vài lưu ý khi viết chuẩn đầu ra:**

- Chuẩn đầu ra cần được nêu cụ thể, không diễn đạt chung chung; dễ đo lường và đánh giá; thể hiện hành động (bắt đầu bằng một động từ hành động); phù hợp, khả thi và dễ phân biệt về trình độ; đơn giản, dễ hiểu. Trong trường hợp Chuẩn đầu ra được xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn ngành nghề quốc gia hay quốc tế thì cũng cần được nêu rõ như ưu điểm của CTĐT.
- Khi viết Chuẩn đầu ra không nên dùng các từ “hiểu được” “nắm được”... vì các khái niệm đó không giúp phân biệt được trình độ đào tạo Trung cấp chuyên nghiệp, Đại học, Cao đẳng.

- Theo Benjamin Bloom (1956), nhận thức của người học bao gồm 6 cấp độ: Hiểu – Biết – Áp dụng – Phân tích – Tổng hợp – Đánh giá
- Nhận thấy thang trên chưa thật sự hoàn chỉnh, vào giữa thập niên 1990 Lorin Anderson, một học trò của Benjamin Bloom, đã cùng một số cộng sự đề xuất sự điều chỉnh như sau (Pohl, 2000): Nhớ – Hiểu – Vận dụng – Phân tích – Đánh giá – Sáng tạo.
- Đối với bậc TCCN chỉ cần người học đạt mức độ 3 là Vận dụng hay Áp dụng, còn trình độ đại học và cao đẳng từ mức độ phân tích trở lên.

*Bảng 5 – Một số động từ được dùng khi viết chuẩn đầu ra*

<b><i>Các động từ về kiến thức</i></b>				
áp dụng	xác định	xem xét	nêu rõ	tranh luận
chứng minh	giải thích	xếp loại	phân công	xây dựng
làm rõ	nhắc nhở	tiêu chuẩn	thăm dò	minh họa
phân loại	phân biệt	làm sáng tỏ	trả lời	so sánh
thảo luận	chỉ rõ	lựa chọn	kết luận	nhận ra
liệt kê	chỉ ra	đối chiếu	đánh giá	tóm tắt
<b><i>Các động từ về kỹ năng</i></b>				
điều chỉnh	điều phối	duy trì	đọc	thực thi
truyền tải	đảm bảo	tiếp cận	bao hàm	hình
tập hợp	giải thích	quyết định	xây dựng	thành
di chuyển	lựa chọn	thành lập	tìm thấy	phát triển
chọn lọc	hướng dẫn	thực hiện	phân loại	tổ chức
				kiểm soát
<b><i>Các động từ về thái độ</i></b>				
chấp nhận	làm theo	theo đuổi	tán thành	cảm
xúc tiến	đồng ý	hợp tác	phản đối	thông
thông qua	phê bình	từ chối	cố gắng	kiến nghị
đánh giá	biện hộ	ưa thích	tự nguyện	thảo luận
				tìm kiếm

## **IV. VÍ DỤ**

Ví dụ mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Kế toán của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố HCM.

### **1. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO**

- CTĐT ngành Kế toán trình độ đại học đào tạo cử nhân Kinh tế, chuyên ngành Kế toán, có phẩm chất chính trị, đạo đức, có ý thức phục vụ nhân dân, có sức khoẻ, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.
- Trang bị cho người học nắm vững kiến thức chuyên sâu của chuyên ngành; có khả năng giao tiếp bằng Anh ngữ thông thường và chuyên ngành khá tốt; được trang bị các kiến thức cơ sở ngành và chuyên ngành Kế toán – Tài chính.
- Sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành Kế toán ngoài việc thích ứng với vị trí kế toán ở tất cả các loại hình công ty kinh doanh trong tất cả các lĩnh vực, còn có thể làm trợ lý kiểm toán tại các công ty kiểm toán, làm việc tại các phòng kinh doanh, phòng tín dụng, phòng tài chính ở ngân hàng với vị trí nhân viên hoặc quản lý.

### **2. CHUẨN ĐẦU RA**

#### **2.1. Kiến thức**

##### **2.1.1. Khối kiến thức giáo dục đại cương**

- Có hiểu biết về các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lênin; Đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam; Tư tưởng Hồ Chí Minh; có các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn phù hợp với chuyên ngành được đào tạo; có sức khoẻ, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc; Chương trình đào tạo giáo dục đại học theo học chế tín chỉ ngành Kế toán;
- Có kiến thức cơ bản về toán học và khoa học tự nhiên, đáp ứng việc tiếp thu các kiến thức giáo dục chuyên nghiệp và khả năng học tập ở trình độ cao hơn;
- Có kiến thức về khoa học xã hội và nhân văn, vận dụng thành thạo các kỹ năng cần thiết trong quá trình học tập và làm việc

sau này như: kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng giải quyết vấn đề.

### **2.1.2. Khối kiến thức cơ sở ngành**

- Kiến thức về những nguyên lý cơ bản để phân tích hoạt động trong nền kinh tế, nắm bắt được các vấn đề chính sách liên quan đến hoạt động tổng thể của nền kinh tế từ đó đưa ra những giải pháp nhằm đạt mục tiêu của tổ chức;
- Kiến thức cơ bản về quản trị doanh nghiệp, marketing, luật kinh tế giúp người lãnh đạo đưa ra các quyết định nhằm đạt mục tiêu của tổ chức;
- Kiến thức về xây dựng, ước lượng, kiểm định các mô hình kinh tế lượng vận dụng trong phân tích, dự báo kinh tế, tài chính;
- Kiến thức về công tác tổ chức bộ máy kế toán trong các loại hình doanh nghiệp (sản xuất, thương mại, hành chính sự nghiệp, ngân hàng,...) cũng như kỹ năng xử lý số liệu kế toán của các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong tổ chức.

### **2.1.3. Khối kiến thức chuyên ngành**

- Kiến thức nâng cao về kế toán, phân tích tài chính như: lập, trình bày và phân tích báo cáo tài chính của các loại hình doanh nghiệp, đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;
- Kiến thức phục vụ cho công tác nghiên cứu, phân tích, vận dụng linh hoạt các chính sách thuế trong thực tế hoạt động kinh doanh của tổ chức;
- Kiến thức mang tính hệ thống về hoạt động kiểm toán đặc biệt là kiểm toán báo cáo tài chính;
- Kiến thức nâng cao về hoạt động tổ chức quản lý tài chính doanh nghiệp như các kỹ năng phân tích và dự báo tài chính doanh nghiệp, lựa chọn dự án đầu tư về mặt tài chính, hoạch định chính sách tài trợ, chính sách đầu tư và chính sách phân phối sử dụng lợi nhuận sau thuế cũng như xác lập và hoàn thiện cơ chế quản lý tài chính doanh nghiệp nhằm đạt các mục tiêu hoạt động của tổ chức;

- Kiến thức mang tính hệ thống về công tác kế toán quản trị trong doanh nghiệp từ việc phân tích mối quan hệ chi phí – khối lượng – lợi nhuận, lập dự toán, phân tích biến động chi phí, định giá bán sản phẩm đến việc đánh giá trách nhiệm quản lý, phân bổ chi phí cho các bộ phận phục vụ giúp các nhà quản trị cấp cao ra các quyết định liên quan trong ngắn hạn và dài hạn;
- Kiến thức về kỹ năng thực hành cần thiết về thiết lập bảng tính lương, tính giá thành, xử lý các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên phần mềm kế toán, thực hành khai báo thuế, thanh toán quốc tế, đầu tư chứng khoán, phân tích chứng khoán, kinh doanh ngoại hối... trong tổ chức.

## **2.2 Kỹ năng**

### **2.2.1 Kỹ năng cứng**

- *Lập luận chuyên ngành và giải quyết vấn đề*
- + Nhận diện các tình huống kinh tế, đưa ra kế hoạch dự kiến xử lý (phân tích định tính, thử nghiệm và xem xét các yếu tố bất định).
- + Nhận diện được các giả thiết để đơn giản hóa các tình huống kinh tế phức tạp, lựa chọn được các mô hình ý niệm và định tính.
- + Giải thích được mức độ quan trọng, giới hạn và khuynh hướng; xác định được các phép kiểm tra về tính đồng nhất và sai số.
- + Giải thích được các mô hình hồi quy, xác suất và thống kê các sự kiện và trình tự, tính toán được chi phí - lợi ích kinh tế và phân tích rủi ro.
- *Thử nghiệm và khám phá tri thức*
- + Xây dựng bảng câu hỏi liên quan đến vấn đề nghiên cứu, xác định mẫu và cỡ mẫu cần điều tra, khảo sát.
- + Tiến hành điều tra, khảo sát, phân tích kết quả đạt được.
- + Lựa chọn chiến lược nghiên cứu tài liệu, tận dụng việc tra cứu và xác định thông tin bằng cách sử dụng các công cụ thư viện (tài liệu trên mạng, các cơ sở dữ liệu, công cụ tìm kiếm); xác định chất lượng và độ tin cậy của thông tin, chỉ ra những nội

dung chính yếu và điểm mới hàm chứa trong thông tin, chỉ ra những trích dẫn về tài liệu tham khảo.

- + Nhận ra ý tưởng và chiến lược thực nghiệm, mô tả được quá trình xây dựng thực nghiệm, liệt kê các thủ tục tiến hành thực nghiệm và bước kiểm tra, thu thập và phân tích dữ liệu.

### 2.2.2 Kỹ năng mềm

- *Trình độ ngoại ngữ*
- + Đạt trình độ Tiếng Anh/Tiếng Pháp tương đương trình độ A
- *Trình độ công nghệ thông tin*
- + Đạt trình độ Tin học ứng dụng tương đương trình độ A
- *Làm việc theo nhóm*
- + Hiểu/giải thích các giai đoạn của việc thành lập nhóm và vòng đời của nhóm; tóm tắt nhiệm vụ và các quy trình hoạt động nhóm; xác định các vai trò và trách nhiệm của các thành viên trong nhóm; giải thích các mục tiêu, nhu cầu, và đặc tính (cách làm việc, sự khác biệt về văn hóa) của từng cá nhân thành viên trong nhóm; làm rõ các điểm mạnh và điểm yếu của nhóm; chỉ ra các quy tắc liên quan đến tính bảo mật, bổn phận của từng thành viên trong nhóm.
- + Khái quát các mục tiêu và công việc cần làm, đưa ra kế hoạch và tạo điều kiện cho các cuộc họp nhóm có hiệu quả; xác định các nguyên tắc của nhóm, lập kế hoạch, lên chương trình và thực hiện một đề án, đưa ra các giải pháp cho các vấn đề (tính sáng tạo và đưa ra quyết định). Thực hành làm việc trong nhiều loại nhóm khác nhau (nhóm trong ngành, liên ngành,...).
- *Giao tiếp*
- + Xác định các tình huống giao tiếp, giải thích một chiến lược giao tiếp.
- + Áp dụng thực hành chuẩn bị bài thuyết trình bằng điện tử, sử dụng các hình thức giao tiếp điện tử khác nhau (thư điện tử, trang web, hội thảo trực tuyến).



- + Thực hành chuẩn bị thuyết trình và phương tiện hỗ trợ với ngôn ngữ, phong cách, thời gian, và cấu trúc phù hợp; sử dụng các phương tiện giao tiếp không bằng văn bản hay lời nói (cử chỉ, ánh mắt, tư thế); lựa chọn trả lời các câu hỏi một cách hiệu quả.

### **2.3. Thái độ**

- Thể hiện sự tự tin, lòng nhiệt tình, niềm đam mê, sự thích nghi đối với sự thay đổi, sự sẵn sàng và khả năng làm việc độc lập, sự sẵn sàng làm việc với người khác, biết xem xét và chấp nhận các quan điểm khác.
- Thể hiện đúng đạo đức nghề nghiệp của ngành nghề mình theo đuổi, nhận thức được vị trí, vai trò tầm quan trọng của các tiêu chuẩn và nguyên tắc về đạo đức của mình, có thái độ đúng mực với những sai lầm của mình.
- Luôn xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong công việc và ứng xử hàng ngày tạo một phong cách làm việc chuyên nghiệp.
- Chủ động lên kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho bản thân.
- Luôn cập nhật thông tin trong lĩnh vực chuyên ngành của mình để có thái độ ứng xử cũng như xử lý những thay đổi, cập nhật mới một cách phù hợp, hiệu quả.

### **2.4. Vị trí, tổ chức làm việc của người học sau khi tốt nghiệp**

Kế toán trong các loại hình doanh nghiệp của nền kinh tế, các tổ chức phi lợi nhuận, tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ; cán bộ, giảng viên tại các viện, trung tâm nghiên cứu, các cơ sở đào tạo hoặc cơ quan hoạch định chính sách kinh tế.

### **2.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường**

- Hình thành thói quen học tập suốt đời, có khả năng cập nhật kiến thức, tiếp tục nghiên cứu và học tập chuyên sâu về Kinh tế, Kế toán, sáng tạo trong công việc.
- Đáp ứng được với yêu cầu học tập ở các trình độ sau đại học trong lĩnh vực Kinh tế.

**V. MẪU ĐỀ XUẤT CHO MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
MỤC TIÊU VÀ CHUẨN ĐẦU RA CỦA CTĐT .....**

Ngành học:

Chuyên ngành:

Mã ngành:

Hệ đào tạo: chính qui

Thời gian đào tạo:

Đơn vị quản lý:

Bộ môn:

**Mục tiêu đào tạo:**.....

**Chuẩn đầu ra:** Hoàn thành chương trình đào tạo sinh viên có kiến thức, kỹ năng và thái độ như sau:

- Kiến thức
  - Khối kiến thức giáo dục đại cương .....
  - Khối kiến thức cơ sở ngành .....
  - Khối kiến thức chuyên ngành .....
- Kỹ năng
  - Kỹ năng cứng .....
  - Kỹ năng mềm .....
- Thái độ .....
- Vị trí làm việc của người học sau khi tốt nghiệp .....
- Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường .....
- Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà đơn vị tham khảo (nếu có) .....

*Ngày ... tháng ... năm 201...*

**BAN GIÁM HIỆU**  
HIỆU TRƯỞNG

**HỘI ĐỒNG KH và ĐT**  
CHỦ TỊCH

**KHOA ...**  
TRƯỞNG KHOA

## MỘT SỐ KỸ NĂNG MỀM TẠI CÁC NỀN GIÁO DỤC MẠNH TRÊN THẾ GIỚI

Theo Bộ Lao động Hoa Kỳ - US Department of Labor (<http://www.dol.gov/odep/topics/youth/softskills/>), 6 kỹ năng mềm cần thiết trong công việc gồm có:

1. Communication – Giao tiếp
2. Enthusiasm and Attitude – Lòng nhiệt tình và Thái độ
3. Teamwork – Làm việc theo tổ nhóm
4. Networking – Xây dựng các mối quan hệ
5. Problem-solving and Critical Thinking – Giải quyết vấn đề và Tư duy phê phán
6. Professionalism – Tính chuyên nghiệp

Theo báo cáo của Phòng Thương mại và Công nghiệp Úc (<http://acci.asn.au/Our-Agenda/Human-Capital/Employability>) cho một dự án được Cơ quan Đào tạo Quốc gia Úc – Australian National Training Authority – tài trợ, học viên tốt nghiệp một CTĐT nên có 8 nhóm kỹ năng nghề nghiệp sau:

1. Communication skills – Giao tiếp
2. Initiative and enterprise skills – Chủ động và táo bạo
3. Learning skills – Học tập
4. Planning and organizing skills – Hoạch định và Tổ chức
5. Problem-solving skills – Giải quyết vấn đề
6. Self-management skills – Quản lý bản thân
7. Teamwork skills – Làm việc theo tổ nhóm
8. Technology skills – Công nghệ

Theo tài liệu của Cơ quan Chương trình đào tạo và Năng lực Vương quốc Anh - British Qualification and Curriculum Authority ([https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P\\_scales\\_developing\\_skills.pdf](https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P_scales_developing_skills.pdf)), các kỹ năng mềm sau đây là cần thiết:

1. Communication – Giao tiếp
2. Application of mathematical and number skills – Áp dụng tính toán

3. Using information and communication technology – Sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông
4. Working with others in a team – Làm việc tổ đội
5. Reflecting on learning – Suy ngẫm việc học
6. Problem solving and independent enquiry – Giải quyết vấn đề và tìm kiếm thông tin độc lập
7. Sensory awareness and perception – Quan điểm và nhận thức giác quan
8. Early thinking skills – Tư duy ban đầu
9. Physical, orientation and mobility skills – Vận động, định hướng, và thể chất
10. Organization and study skills – Tổ chức và học tập
11. Personal and social skills – Cá nhân và xã hội
12. Daily living skills – Sinh hoạt hàng ngày
13. Leisure and recreational skills – Nghỉ ngơi và giải trí

Theo Cơ quan Phát triển Lực lượng Lao động Singapore - Singapore Workforce Development Agency, CTĐT phải xây dựng được hệ thống kỹ năng tay nghề sau (<http://wsq.wda.gov.sg/GenericSkills/>):

1. Workplace literacy and numeracy – Thông thạo văn bản và tính toán công sở
2. Information and communications technology – Công nghệ thông tin và truyền thông
3. Problem solving and decision making – Giải quyết vấn đề và ra quyết định
4. Initiative and enterprise – Chủ động và táo bạo
5. Communication and relationship management – Quản lý Giao tiếp và mối quan hệ
6. Lifelong learning – Học tập suốt đời
7. Global mindset – Tư duy Toàn cầu
8. Self-management – Quản lý bản thân
9. Workplace-related life skills – Kỹ năng sống có liên quan tới nơi làm việc
10. Health and workplace safety – An toàn Sức khỏe và nơi làm việc

# MỘT VÀI KINH NGHIỆM QUA KIỂM ĐỊNH QUỐC TẾ HAI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ NĂM 2013

## I. TIÊU CHUẨN 1 – CÁC KẾT QUẢ HỌC TẬP MONG ĐỢI

Việc xây dựng một chương trình đào tạo (*Program*) phải bắt đầu từ việc xác định các năng lực (*Competences*) mà sinh viên sẽ đạt được khi hoàn thành chương trình. Tuy nhiên, do năng lực là một khái niệm khá trừu tượng nếu như không có sự diễn giải bổ sung, khi thiết kế một chương trình đào tạo (CTĐT), các chuyên gia và nhà sư phạm buộc phải xây dựng được các phát biểu về kết quả học tập mong đợi (*expected learning outcomes*). Sau khi đã thống nhất về các kết quả học tập (KQHT) mong đợi, họ sẽ tiếp tục thiết kế các học phần (*courses*) nhằm giúp sinh viên có cơ hội học tập, thực hành, phát triển, và hoàn thiện các năng lực cho công việc và cuộc sống tương lai thông qua nội dung các KQHT mong đợi này. Thường thì số lượng các KQHT cho một CTĐT không nhiều hơn 10, và không nhiều hơn 8 cho một học phần.

Hai CTĐT được các chuyên gia AUN đánh giá theo tiêu chuẩn AUN-QA chưa nêu rõ được KQHT của chương trình và của các học phần. Điều này xuất phát từ sự đầu tư chưa thật sự nghiêm túc và khoa học trong quá trình thiết kế CTĐT ngay từ ban đầu. Một lý do khác là khái niệm KQHT cũng khá mới mẻ, nên những nhà sư phạm và chuyên gia của Trường và Khoa vào những năm 90 không thể hiện chúng trong các văn bản về CTĐT.

Cũng cần có sự phân biệt giữa KQHT mong đợi và KQHT thực đạt (nghĩa là tay nghề khi ra trường, *employability*). Chẳng hạn, khi chúng ta nói “các sinh viên tốt nghiệp thực hiện được các can thiệp cần thiết vào quá trình nhân giống một loài thủy sản mới”, liệu chúng ta có hình dung được một tỷ lệ % của cái gọi là “thực hiện được” này hay không? Nói cách khác, có những em sẽ “thực hiện được” trong một khoảng thời gian ngắn, với sự chính xác tuyệt đối, và thái độ tích cực. Nhưng cũng có em sẽ phải dành một thời gian dài, động tác vụng về, tâm lý lo lắng khi “thực hiện được” các can thiệp này. Do đó, giữa KQHT mong đợi của chương trình và KQHT thực đạt của các sinh viên tốt nghiệp luôn có một khoảng cách nhất định. Sự khéo léo và khoa học trong xây dựng các KQHT sẽ giúp thu hẹp tối đa khoảng cách này.

Các CTĐT thường xây dựng các KQHT theo 3 nhóm: Kiến thức (*Knowledge*), Kỹ năng (*Skills*) và Thái độ (*Attitude*). Vấn đề ở đây là trong khi kiến thức có thể đo lường được thông qua kiểm tra đánh giá, và kỹ năng thì thể hiện thông qua hoạt động thực hành thực tập, câu hỏi là công cụ nào giúp đo lường KQHT mong đợi cho thái độ và đạo đức nghề nghiệp?

Nhìn chung, 2 chương trình tham gia đánh giá trong năm 2013 đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn đầu tiên của bộ tiêu chuẩn AUN-QA.

## II. TIÊU CHUẨN 2 – QUY CÁCH CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Khi đọc tài liệu về AUN-QA, một số nhà sư phạm và chuyên gia đã chuyển ngữ từ tiếng Anh “*specification*” sang tiếng Việt là “*chi tiết*”. Trong cuốn sổ tay này, Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí đề xuất từ “*quy cách*” với nội hàm là *Quy định* và *Cách thức* thực hiện một CTĐT.

Tổ chức AUN có lẽ đã hình dung được sự mơ hồ không cần thiết của khái niệm này, nên họ đã đưa ra một ví dụ về quy cách CTĐT để giúp các chuyên gia của họ cho điểm tiêu chuẩn này. Ví dụ đó như sau:

- Cơ sở cấp bằng
- Cơ sở giảng dạy (nếu không phải là cơ sở cấp bằng)
- Thông tin chi tiết về kiểm định được thực hiện bởi một tổ chức nghề nghiệp hay cơ quan luật định
- Tên gọi văn bằng tốt nghiệp
- Tên gọi chương trình đào tạo
- Các kết quả học tập của chương trình
- Các yêu cầu và tiêu chí tuyển sinh vào học chương trình
- Các thông báo về chuẩn môn học phù hợp cũng như các điểm tham chiếu bên trong và bên ngoài nhằm cung cấp thông tin về kết quả chương trình đào tạo
- Kết quả chương trình thí dụ như kiến thức, kỹ năng, và thái độ
- Chiến lược giảng dạy, học tập, kiểm tra đánh giá nhằm tạo điều kiện thực hiện và đạt được các kết quả học tập đã đề ra
- Cấu trúc của chương trình đào tạo và các yêu cầu về trình độ, học phần, tín chỉ...

- Thông tin về ngày-tháng-năm biên soạn và hiệu đính bản thông tin quy cách chương trình đào tạo

Và AUN cũng còn ghi chú: “... và các thông tin cần thiết khác”. Điều này vô hình chung lại gây thêm bối rối cho các chương trình tham gia đánh giá AUN-QA.

Quá trình đánh giá tiêu chuẩn 2 của AUN-QA cho thấy hai chương trình của Đại học Cần Thơ có đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của AUN-QA, tuy vậy các thông tin này phân tán qua bộ sách Danh mục tra cứu chương trình đào tạo, và qua các đề cương môn học (*course syllabus*) và bảng phân bố nội dung chương trình trên website của Trường.

Mặc dù chương trình thứ nhất đáp ứng tiêu chuẩn AUN-QA ở mức hơn cả mong đợi và chương trình thứ hai đáp ứng các tiêu chuẩn AUN-QA ở mức phù hợp mong đợi, không thể nói là Trường và Khoa đã có sự chuẩn bị tốt cho tiêu chuẩn này. Các vấn đề nằm ở chỗ hai chương trình chưa có một mẫu mô tả quy cách hoàn chỉnh và thống nhất, thông tin trên website không tạo độ tin cậy do phần lớn các tài liệu đều thiếu chữ ký và con dấu xác nhận, cũng như không có phần mô tả bằng một ngoại ngữ như Anh hay Pháp để giúp các chuyên gia nước ngoài tham khảo.

### **III. TIÊU CHUẨN 3 – NỘI DUNG VÀ CẤU TRÚC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Nhận xét ban đầu của chuyên gia AUN là cấu trúc CTĐT của 2 chương trình tham gia đánh giá trong năm 2013 tại Đại học Cần Thơ là chưa cân đối. Điều này có thể hiểu được do Trường phải tuân thủ các yêu cầu về cấu trúc CTĐT do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định.

Chính vì lý do này, 2 chương trình của Trường khó đáp ứng được yêu cầu hội nhập và cạnh tranh. Theo các chuyên gia, nếu tăng thêm được thời lượng dành cho các học phần về ngoại ngữ, thực tập và giao tiếp thì sinh viên tốt nghiệp từ Đại học Cần Thơ mới có nhiều cơ hội nghề nghiệp trong một thị trường lao động mở của khối ASEAN sau này.

Phần nội dung và cấu trúc CTĐT dành cho mảng kỹ năng chưa đạt yêu cầu. Các chuyên gia AUN không thấy rõ được hoạt động thực tập trong các học phần và trước khi tốt nghiệp của sinh viên. Lý do là trong

tài liệu Báo cáo tự đánh giá người viết báo cáo chưa mô tả rõ được khái niệm PRACTICE.

Trong tiếng Anh, có các từ như *practice* để chỉ thực hành nói chung (tại lớp, trong phòng lab, trong xưởng máy, tại cơ quan ngoài trường...), *internship* để chỉ đào tạo thực hành qua công việc (on-the-job training), và *apprenticeship* để chỉ học việc hay học nghề.

Vậy người viết báo cáo phải nắm rõ các khái niệm này để sử dụng cho thống nhất, và khi muốn dùng từ *practice* thì cũng phải nói rõ *practice* ở đâu, và có giám sát hay không.

#### **IV. TIÊU CHUẨN 4 – CHIẾN LƯỢC GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP**

Trong tài liệu ban hành lần đầu của họ, Tổ chức AUN có thảo luận khái niệm “triết lý” (*philosophy*) cho các hoạt động sư phạm, và sau này họ dùng từ “các chiến lược” (*strategies*). Thực ra, từ “chiến lược” này hiểu đơn giản theo sư phạm là quy định cho các “phương pháp” trong giảng dạy và học tập. AUN muốn nhấn mạnh rằng các phương pháp này phải được xây dựng mang tính chiến lược – áp dụng lâu dài, đạt hiệu quả, có hiệu suất, và được áp dụng thống nhất trong toàn Trường.

Qua Internet, ta có thể dễ dàng tìm được các ví dụ cho *teaching and learning strategies*. Sau đây là một đơn cử về 24 chiến lược giảng dạy và học tập.

1. *Học tập chủ động*
2. *Học tập lồng ghép*
3. *Sử dụng thiết bị bấm tay giúp chọn đáp án trong lớp học*
4. *Học tập phối hợp và hợp tác*
5. *Tư duy phê phán*
6. *Thảo luận*
7. *Học tập bằng trải nghiệm*
8. *Trò chơi/Thực nghiệm/Mô phỏng*
9. *Hài hước trong lớp học*
10. *Học tập theo câu hỏi gợi ý*
11. *Dạy tích hợp, liên ngành/liên môn*
12. *Dạy học lấy người học làm trung tâm*
13. *Cộng đồng học tập*



14. *Thuyết giảng*
15. *Học tập di động*
16. *Khóa học trực tuyến/lai ghép*
17. *Học tập dựa trên Vấn đề*
18. *Học tập phục vụ*
19. *Các công cụ liên kết xã hội*
20. *Dạy trong lớp học đa dạng về đối tượng*
21. *Giảng dạy với Điển hình*
22. *Học dựa vào Tổ nhóm*
23. *Dạy theo Tổ nhóm*
24. *Bài tập Viết*

AUN đề xuất phương pháp **học tập thực hành** (Action learning) và giải thích, “*học tập thực hành là quá trình học hỏi và phản ánh liên tục, có sự hỗ trợ của bạn học, nhằm đạt được học tập có chất lượng trong sinh viên*”.

Các nhà sư phạm và chuyên gia của Đại học Cần Thơ đã quen với khẩu hiệu “*Người học làm trung tâm*”, “*Học đi đôi với hành*” từ lâu rồi. Tuy nhiên, khi viết thành báo cáo và nêu dẫn chứng minh họa cho chiến lược này, hai chương trình chưa thực hiện đồng bộ và tốt như mong đợi. Hiện trạng sỹ số lớp cao là sự phủ nhận rõ nhất cho khái niệm người học làm trung tâm.

Theo các chuyên gia, các giảng viên chưa vận dụng tốt kiến thức và tư duy sư phạm. Trong quá trình phỏng vấn, vẫn có những giảng viên không thể trả lời được câu hỏi về lý thuyết nhận thức của Benjamin Bloom. Các giảng viên cũng chưa cho thấy mình có năng lực xây dựng được các chiến lược kiểm tra đánh giá khoa học, tường minh, và thống nhất. Có lẽ đây là thực trạng chung tại Việt Nam, không riêng gì tại Trường Đại học Cần Thơ.

Các ý kiến của chuyên gia cho thấy khi xây dựng và thuyết minh các phương pháp hay chiến lược dạy và học, các CTĐT cần chú trọng hơn nữa quá trình thực tập nhằm nâng cao mức đáp ứng cho tiêu chuẩn số 4 này.

## **V. TIÊU CHUẨN 5 – KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN**

Có một giai đoạn các hoạt động ra đề và chấm thi được Phòng Đào tạo quản lý và triển khai thực hiện. Sau này, hoạt động liên quan tới kiểm tra và đánh giá sinh viên này được giao về cấp Bộ môn và giao hẳn cho các giảng viên. Thực trạng này cho thấy việc triển khai và kết quả của hoạt động kiểm tra đánh giá sinh viên hoàn toàn phụ thuộc vào các giảng viên. Tuy nhiên, một số giảng viên không được đào tạo bài bản về phương pháp sư phạm và chuyên sâu trong đánh giá, đặc biệt là về kiểm tra đánh giá (testing), do đó chất lượng câu hỏi và đề thi không đáp ứng được các tiêu chí về *độ giá trị (validity)* và *độ tin cậy (reliability)*.

Quá trình đánh giá theo tiêu chuẩn AUN-QA cho thấy 2 CTĐT tham gia đánh giá AUN-QA năm 2013 chưa có quy định rõ ràng về ôn tập, ra đề, chấm điểm, khiếu nại, và chấm phúc khảo.

Các giảng viên hoàn toàn chịu trách nhiệm về đề thi và hoạt động chấm thi. Quá trình phỏng vấn sinh viên cho thấy các giảng viên có thể điều chỉnh điểm cho sinh viên nếu họ có sai sót trong quá trình chấm. Nhưng các điều chỉnh này chủ yếu mang tính cá nhân, chứ chưa có ghi biên bản hay thông qua một quy trình thẩm định và xác nhận của Bộ môn hay Khoa.

Nhận xét về tiêu chuẩn này, các chuyên gia AUN cũng cho rằng khối lượng thi cử quá nặng nề, do đó sẽ tạo áp lực không cần thiết lên các sinh viên theo học cùng lúc 2 chương trình.

Nhìn chung, đối với tiêu chuẩn 5 trong bộ tiêu chuẩn AUN-QA, cả 2 chương trình đạt vừa đủ ngưỡng mong đợi.

## **VI. TIÊU CHUẨN 6 – CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN**

Các chuyên gia tỏ ra bất ngờ trước lòng yêu nghề và sự hy sinh của các giảng viên. Họ rất tâm huyết và yêu quý Bộ môn và Khoa của mình. Trong các buổi phỏng vấn, hầu như không có một lời than phiền nào từ các giảng viên. Họ chấp nhận dạy các lớp có sĩ số cao, hoàn thành một khối lượng công việc lớn, và biết rõ không phải ai cũng có cơ hội thăng tiến lên các vị trí quản lý và lãnh đạo cao hơn.

Khi kiểm định CTĐT thứ nhất, các chuyên gia AUN đã có sự hiểu lầm về khả năng xảy ra khủng hoảng thiếu hụt giảng viên trong quá trình phát triển đội ngũ của Bộ môn do kế hoạch phát triển đội ngũ của

Bộ môn này không được xây dựng rõ ràng, và chưa có thuyết minh xác đáng.

Khi lập kế hoạch, Bộ môn và Khoa chỉ lưu ý kế hoạch A, mà chưa nghĩ đến kế hoạch B hay C, nghĩa là các kế hoạch dự phòng (*alternative plans*). Chính điều này đã dẫn đến việc các chuyên gia AUN cho rằng chương trình thứ nhất không có đủ giảng viên do số lượng giảng viên được cử đi tu nghiệp ở ngoài nước tăng dần theo thời gian. Họ cũng đề nghị làm rõ kế hoạch mời giảng viên quốc tế và các doanh nghiệp hay cá nhân xuất sắc trong lĩnh vực đào tạo tham gia CTĐT ngoài các giảng viên cơ hữu của Bộ môn và Khoa.

Ngoài ra, 2 chương trình chưa minh chứng được việc thu hút nhân tài.

Rút kinh nghiệm từ chương trình thứ nhất, chương trình thứ hai có điểm số đạt mức hơn cả mong đợi của AUN-QA cho tiêu chuẩn số 6 này.

## **VII. TIÊU CHUẨN 7 – CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ PHỤC VỤ**

Nhận xét chung của các chuyên gia AUN về đội ngũ cán bộ phục vụ là hiệu việc và có trách nhiệm. Bộ môn và Khoa có các chính sách chăm lo cho cán bộ phục vụ.

Tuy nhiên, tỷ lệ giữa cán bộ phục vụ và giảng viên còn thấp.

Các chuyên gia cũng đề xuất nên có bộ câu hỏi khảo sát giúp sinh viên và giảng viên đánh giá cán bộ phục vụ và các dịch vụ trợ giúp.

Các chuyên gia có ấn tượng tốt với kiến thức và sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ phục vụ của CTĐT thứ hai. So với CTĐT thứ hai thì CTĐT thứ nhất cần phải cố gắng nhiều hơn nữa mới đáp ứng được mong đợi của AUN-QA.

## **VIII. TIÊU CHUẨN 8 – CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN**

Mô hình đào tạo thường được biểu diễn có 3 giai đoạn: *Đầu vào (Input)*, *Quá trình (Process)* và *Đầu ra (Output)*. Do đó, chất lượng sinh viên tuyển vào ít nhiều sẽ có tác động tới năng lực của sinh viên tốt nghiệp.

Theo nhận định của các chuyên gia AUN, trình độ sinh viên đầu vào của 2 chương trình tham gia đánh giá trong năm 2013 tại Đại học Cần Thơ là thấp và không đồng đều. Lý do có thể là sinh viên có học

lực giỏi và xuất sắc đều chọn các cơ sở đào tạo tại thành phố Hồ Chí Minh để học. Nhận thức như vậy sẽ buộc Trường, Khoa, và Bộ môn phải nỗ lực trong giai đoạn *Quá trình* để giúp có *Đầu ra* đạt các kỳ vọng mong đợi. Bên cạnh đó, các chuyên gia cũng đặt câu hỏi về chiến lược cạnh tranh của Trường và Khoa thông qua các hoạt động quảng bá hình ảnh của mình tại các trường phổ thông trong vùng Đồng bằng Sông Cửu Long.

Ngoài ra, qua phỏng vấn sinh viên, các chuyên gia AUN cũng thấy rằng điểm trung bình (Grade Point Average) của các sinh viên qua các học kỳ là không cao. Điều đó chứng tỏ chương trình chưa có kế hoạch và biện pháp can thiệp để lấy giai đoạn *Quá trình* bù đắp cho chất lượng thấp ở *Đầu vào*.

Nhìn chung thì trình độ ngoại ngữ của sinh viên trong các buổi phỏng vấn là chưa đạt yêu cầu. Có thể do có phiên dịch nên các em không cần cố gắng. Cũng có thể các em ngại giao tiếp. Nhưng thể hiện của các em là chưa tích cực, và chưa can đảm.

Bên cạnh đó, kỹ năng thực hành và kỹ năng mềm của sinh viên tốt nghiệp là chưa cao (theo phản hồi của Bên liên quan tham gia phỏng vấn). Có thể hiểu điều này khi suy nghĩ về khái niệm thực hành thực tập và cấu trúc chương trình như đã nêu ở phần trên. Hơn nữa, với quy định sinh viên đạt điểm 4/10 là có thể không phải thi lại, việc có nhiều sinh viên tốt nghiệp không đủ năng lực là điều có thể hiểu. Tuy nhiên, muốn cải thiện được điều này không phải dễ; điểm số này căn cứ theo quy định và chính sách của Bộ GD&ĐT.

Quá trình đánh giá cũng cho thấy 2 chương trình chưa xây dựng chiến lược và kế hoạch tiếp nhận sinh viên quốc tế.

Tuy nhiên, cả 2 CTĐT đều đạt ngưỡng mong đợi theo tiêu chuẩn AUN-QA.

## **IX. TIÊU CHUẨN 9 – TƯ VẤN VÀ TRỢ GIÚP SINH VIÊN**

Theo mô hình hỗ trợ và tư vấn sinh viên của AUN-QA, sinh viên cần được trợ giúp trong nhiều lĩnh vực như là học thuật, tâm sinh lý, tài chính, quan hệ xã hội...

Tại Trường Đại học Cần Thơ, sinh viên nhận sự trợ giúp thông qua cố vấn học tập, giảng viên, giáo vụ Bộ môn và Khoa, Phòng Công tác Sinh viên, và các phòng ban chức năng khác trong Trường.

Về vai trò của cố vấn học tập (*academic advisors*), sỹ số lớp cao khiến vai trò của đội ngũ này bị nghi ngờ. Kết quả phỏng vấn sinh viên cho thấy các em mong muốn được tiếp xúc với cố vấn học tập (CVHT) thường xuyên hơn nữa trong học kỳ, trong năm học.

Cả 2 chương trình chưa cho thấy các chính sách và công cụ giúp khuyến khích sinh viên phản hồi về các dịch vụ tư vấn và trợ giúp.

Các cán bộ được phân công làm CVHT còn phải kiêm nhiệm nhiều việc khác, và còn bị động trong việc triển khai và giám sát các hoạt động trong sinh viên.

Bộ phận công tác sinh viên chưa thể hiện được sự quan tâm sâu sắc đến các vấn đề tâm sinh lý, mối quan hệ xã hội bên ngoài cũng như an toàn, an ninh cho sinh viên. Chuyên gia có đặt câu hỏi nếu có sinh viên bị trộm cướp, có biểu hiện tâm thần, hay muốn tự tử thì ban cán sự lớp và CVHT có các quy trình hay thủ tục nào để giúp cảnh báo, can thiệp sớm hay không. Chuyên gia cũng kiến nghị nhà trường nên bố trí đội ngũ tâm lý để trợ giúp sinh viên. Trách nhiệm của đội ngũ trợ giúp và tư vấn sinh viên là phải có các biện pháp giúp phòng tránh và can thiệp các biểu hiện không tốt trong môi trường học tập của sinh viên.

Các chuyên gia cũng nhấn mạnh trách nhiệm trợ giúp và tư vấn cho sinh viên sẽ càng nặng nề hơn khi Trường, Khoa, và Bộ môn tiếp nhận các sinh viên quốc tế theo học.

## **X. TIÊU CHUẨN 10 – CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ HẠ TẦNG**

Nhìn chung cơ sở vật chất và các trang thiết bị của Trường và Khoa hỗ trợ 2 CTĐT tham gia đánh giá theo tiêu chuẩn AUN-QA là đa dạng và hiện đại. Trung tâm Học liệu của Đại học Cần Thơ nhận được tín nhiệm cao từ các chuyên gia đánh giá và giúp tăng điểm số cho tiêu chuẩn số 10 này.

Tuy vậy, thư viện và phòng máy tính cấp Khoa dễ gây hiểu lầm về hiệu quả hoạt động và vận hành. Tại các phòng thí nghiệm, ý thức phòng chống cháy nổ chưa cao thông qua phát hiện của chuyên gia về bình chữa cháy đã quá niên hạn và không có các tấm áp-phích nhắc nhở các hiểm họa và quy định cháy nổ trong các khu thí nghiệm và khu lân cận.

Đây là tiêu chuẩn mà CTĐT thứ nhất bị đánh giá thấp nhất, còn CTĐT thứ hai thì vừa đạt ngưỡng mong đợi.

## **XI. TIÊU CHUẨN 11 – ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP**

Khái niệm *Chất lượng* vốn rất mờ nhạt, không dễ thống nhất, và chịu ảnh hưởng ít nhiều từ văn hóa dân tộc. Hiểu một cách giản dị, *Chất* là tốt hay xấu và *Lượng* là nhiều hay ít, nên *Chất Lượng* là *Nhiều tốt và ít xấu*. Tốt hay xấu chính là việc thỏa mãn bao nhiêu tiêu chí trong các tiêu chuẩn về đảm bảo chất lượng của một tổ chức kiểm định. AUN có tất cả 15 tiêu chuẩn với 68 tiêu chí dành cho việc đánh giá chất lượng của một CTĐT ở bậc đại học (xem Bảng 2, trang 10).

Chất lượng của CTĐT dựa vào nhiều yếu tố trong đó có kinh nghiệm và chuyên môn của các bên liên quan (BLQ). Tuy nhiên, sự tham gia của các BLQ vào quá trình xây dựng và cải tiến CTĐT là chưa cụ thể và rõ ràng. Điều này có thể hiểu được do việc xây dựng CTĐT trong giai đoạn trước tại Trường không căn cứ theo các tiêu chuẩn và quy trình như của Tổ chức AUN. Ngoài ra, cũng không dễ để trình bày các minh chứng cho việc xây dựng các CTĐT khi mà Đại học Cần Thơ được thành lập từ những năm 60 của thế kỷ trước.

Tên gọi tiêu chuẩn này cho thấy AUN nhấn mạnh rằng hoạt động giảng dạy của giảng viên và học tập của sinh viên xảy ra trong một quá trình liên tục gồm các thành phần Đầu vào (*Input*), Quá trình (*Process*), và Đầu ra (*Output*).

Tuy nhiên, đối với 2 CTĐT được AUN kiểm định trong năm 2013, vai trò của sinh viên – sản phẩm của quá trình đào tạo của 2 chương trình – trong đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên là chưa rõ ràng. Chưa có minh chứng cho thấy Bộ môn, Khoa, và Trường sử dụng kết quả nhận xét lớp học phản vào hoạt động phát triển chuyên môn cho giảng viên, hay khen thưởng và xử phạt.

Ngoài ra, như đã trình bày trong Tiêu chuẩn 5 (Kiểm tra đánh giá sinh viên), việc ra đề thi và chấm thi chưa theo một quy trình khoa học và minh bạch nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo.

Vai trò của một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (Internal quality assurance system) do đó rất quan trọng. Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí chính là đơn vị tư vấn và nhắc nhở các đơn vị trong trường về chất lượng và các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo.

Cả 2 CTĐT tham gia đánh giá ngoài theo tiêu chuẩn AUN-QA đều có kết quả ở mức đáp ứng được các yêu cầu của AUN-QA.

## **XII. TIÊU CHUẨN 12 – HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN CÁN BỘ**

Khi cung cấp minh chứng về kế hoạch nhân sự, CTĐT thứ nhất chưa mô tả chi tiết được các kế hoạch dự phòng (*alternative plans*) bên cạnh kế hoạch tổng thể (*masterplan*). Do đó, kế hoạch phát triển đội ngũ có những điểm chưa sát với thực tế và có khả năng sẽ tác động tiêu cực tới hiệu quả của CTĐT và chất lượng của sinh viên tốt nghiệp.

Các chuyên gia nhấn mạnh việc chú trọng hơn nữa tới nâng cao trình độ ngoại ngữ và công nghệ thông tin trong đội ngũ cán bộ, đặc biệt là cán bộ hỗ trợ. Khi Trường Đại học Cần Thơ đề ra mục tiêu trở thành một Trường Đại học xuất sắc (*excellent university*) và được quốc tế và khu vực công nhận, không chỉ giảng viên và sinh viên thành thạo ngoại ngữ và công nghệ thông tin, các cán bộ văn phòng và hỗ trợ cũng phải thể hiện được các năng lực này.

Các chuyên gia AUN cũng cho rằng Trường và Khoa cần có chính sách ưu đãi để thu hút nhân tài tham gia vào đội ngũ giảng dạy và nghiên cứu, giúp tiết kiệm chi phí đào tạo ban đầu và tái đào tạo sau đó.

Đối với tiêu chuẩn này, CTĐT thứ hai đã có kết quả hơn cả mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất chưa đáp ứng được mong đợi.

## **XIII. TIÊU CHUẨN 13 – PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

*Các bên liên quan (stakeholders)* là các đối tượng có tham gia và hưởng lợi từ một CTĐT.

Bên liên quan (BLQ) truyền thống trong các văn bản giáo dục là *sinh viên, giảng viên*, và các *doanh nghiệp* tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp từ một CTĐT. Sau này, xu thế cho thấy BLQ còn có thể bao gồm đơn vị lãnh đạo quản lý cấp Trường và Bộ, các đối thủ cạnh tranh trong đào tạo, các sinh viên tương lai, và cộng đồng ngoài xã hội.

Các buổi phỏng vấn và kết quả phiếu khảo sát cho thấy đa số ý kiến của BLQ là khen ngợi CTĐT và chất lượng sinh viên tốt nghiệp.

Tuy nhiên, các đợt khảo sát cựu sinh viên và nhà tuyển dụng có kích cỡ mẫu nhỏ, do đó chưa có tính đại diện cũng như giá trị thống kê

cao. Thực tế cho thấy giảng viên chưa có một mẫu phiếu riêng giúp họ phản hồi về CTĐT và các vấn đề liên quan lên cấp lãnh đạo quản lý.

Các chuyên gia đề xuất Trường và Khoa phải hỗ trợ Bộ môn trong việc xây dựng kênh đối thoại và thông tin với các BLQ. Điều này lại đòi hỏi phải có tỷ lệ % trong kinh phí đào tạo cho các hoạt động liên quan tới khảo sát, xây dựng, duy trì và phát triển hệ thống thông tin dữ liệu cho các BLQ trong CTĐT.

Đối với tiêu chuẩn số 13 này, CTĐT thứ hai đạt ngưỡng mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất chưa đáp ứng được mong đợi như vậy.

#### **XIV. TIÊU CHUẨN 14 – ĐẦU RA**

Giáo dục bậc đại học trong một xã hội hiện đại giúp đáp ứng nhu cầu và nguyện vọng về tri thức của các cá nhân, cung cấp cho xã hội một lực lượng lao động có chuyên môn cao, khai hóa xã hội qua việc hướng dẫn dư luận, góp ý về đường lối và chính sách của nhà nước, và thu thập hay sáng tạo ra kiến thức thông qua nghiên cứu và chuyển giao những kiến thức này đến xã hội (*Nguyễn Văn Tuấn, 2012*).

Đa số mọi người hiểu *Đầu ra (Output)* là sinh viên tốt nghiệp. Thực tế thì *Đầu ra* là tất cả những gì một CTĐT đưa ra ngoài xã hội. Đó là sinh viên tốt nghiệp, sinh viên bỏ học, các bài viết khoa học được đăng báo và ứng dụng các nghiên cứu của giảng viên cũng như sinh viên... Như vậy, *Đầu ra* có cả tốt lẫn xấu, và rất đa dạng.

Số lượng báo cáo khoa học, bài viết, và công trình nghiên cứu của 2 CTĐT tạo ấn tượng tốt với các chuyên gia. Minh chứng cho thấy các giảng viên tích cực tạo điều kiện cho sinh viên cùng tham gia nghiên cứu với các nguồn kinh phí đa dạng phục vụ cho hoạt động nghiên cứu của cả giảng viên và sinh viên.

Tuy nhiên, chưa có nhiều minh chứng bằng văn bản cho thấy Bộ môn và Khoa có ứng dụng kết quả nghiên cứu vào hoạt động dạy và học. Khi trình bày kết quả về số lượng các bài báo khoa học, 2 chương trình thiếu các mô tả phân loại các bài báo này theo tiêu chuẩn quốc tế.

Về tiêu chuẩn này, CTĐT thứ hai đạt ngưỡng mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất chưa đáp ứng được ngưỡng mong đợi đó.

#### **XV. TIÊU CHUẨN 15 – SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN**



Các ý kiến qua các phỏng vấn và kết quả khảo sát trước đó cho thấy phản hồi tích cực từ các BLQ.

Như đã trình bày trên mục dành cho Tiêu chuẩn 13, vẫn còn nhiều khó khăn và rào cản trong việc khảo sát ý kiến và xây dựng cơ sở dữ liệu cho các BLQ.

Các khó khăn này có thể dẫn đến việc CTĐT không thể duy trì được mối liên lạc lâu dài với sinh viên tốt nghiệp và cựu sinh viên.

Kết quả cho thấy CTĐT thứ hai vượt ngưỡng mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất đáp ứng vừa đủ ngưỡng mong đợi đó.

## CHU TRÌNH DEMING (CHU TRÌNH PDCA)

(tổng hợp và biên dịch từ Wikipedia)

### 2. Sơ lược về William Edwards Deming



William Edwards Deming (sinh ngày 14/10/1900, mất ngày 20/12/1993) là người Mỹ. Ông là một nhà thống kê, giáo sư đại học, tác giả viết sách, nhà diễn thuyết, và tư vấn. Mọi người biết nhiều tới ông qua Chu trình PDCA (Plan-Do-Check-Act), hay còn gọi là Chu trình Deming.

Tổng thống Reagan ban tặng cho ông Huy chương Công nghệ quốc gia vào năm 1987. Vào năm 1988, Deming được Viện Khoa học quốc gia Hoa Kỳ trao giải Thành tựu Khoa học xuất sắc.

Học thuyết chất lượng của Deming và những yếu tố cần thiết để nâng cao chất lượng được tóm tắt trong “*Hệ thống những kiến thức sâu rộng*” gồm 4 yếu tố chính: (1) Đánh giá đúng một hệ thống; (2) Hiểu biết về những biến động trong quá trình thực hiện sản xuất, dịch vụ; (3)

Nguyên lý của kiến thức; và (4) Hiểu biết về tâm lý học và hành vi của con người.

Trong tác phẩm “*Vượt qua khủng hoảng*”, Deming đã nêu ra 14 nguyên tắc giúp các nhà quản lý chuyển biến hiệu quả trong kinh doanh. Thuật ngữ Quản lý chất lượng toàn diện (TQM) cũng ra đời từ đó.

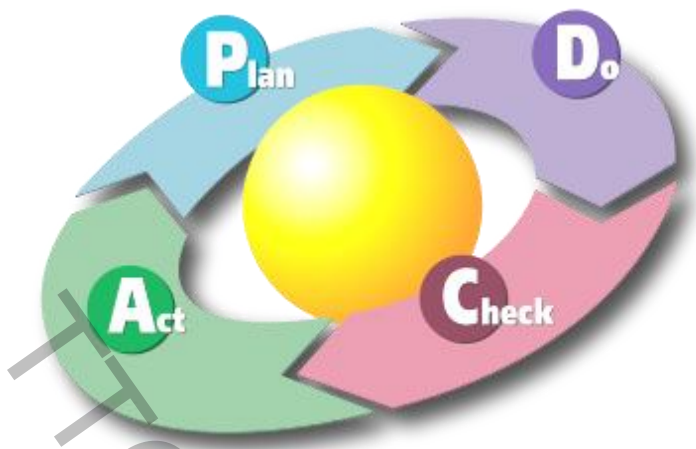
Deming có các phát biểu nổi tiếng sau:

- Chất lượng là trách nhiệm của tất cả mọi người.
- Làm hết sức mình là chưa đủ. Bạn phải biết làm cái gì, rồi sau đó hãy làm hết sức.
- Nếu bạn không thể mô tả việc đang làm như một quá trình, bạn sẽ không biết được mình đang làm gì.
- Không cần thiết phải thay đổi. Tồn tại không phải là bắt buộc.
- Sai sót không hề miễn phí. Người ta làm sai và phải trả giá vì đã làm ra chúng.
- Không có gì thay thế được kiến thức.
- Người điều hành công ty trên những con số hữu hình thì sớm muộn gì cũng không có cả công ty lẫn những con số để làm việc.
- Nhiệm vụ của người quản lý không phải là giám sát, mà là lãnh đạo.

## 2. Chu trình DEMING

**Chu trình DEMING** hay **Chu trình PDCA** (Plan/Lập kế hoạch – Do/Thực hiện – Check/Kiểm tra – Act/Hành động) là chu trình cải tiến liên tục được Deming giới thiệu cho người Nhật trong những năm 1950. Lúc đầu ông gọi là Chu trình Shewart để tưởng nhớ Tiến sĩ Walter A. Shewart – người tiên phong trong việc kiểm tra chất lượng bằng thống kê ở Mỹ từ những năm cuối của thập niên 30. Tuy nhiên, người Nhật lại quen gọi nó là chu trình Deming hay vòng tròn Deming.

Nội dung của các giai đoạn của chu trình này có thể tóm tắt như sau:



*Biểu đồ 2 – Chu trình PDCA*

- **Plan:** lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.
- **Do:** Đưa kế hoạch vào thực hiện.
- **Check:** Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện.
- **Act:** Thông qua các kết quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào vào mới.

Với hình ảnh một đường tròn lăn trên một mặt phẳng nghiêng (theo chiều kim đồng hồ), chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý chất lượng là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Trên thực tế việc thực hiện chu trình PCDA phức tạp hơn nhiều so với tên của nó. Tuy nhiên, chu trình PDCA là nền tảng cho các chu trình cải tiến trong ISO 9001. Khi một tổ chức thực hiện được chu trình PDCA, họ cũng sẽ làm chủ được hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001.

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

*(Biên dịch dựa theo website của Hiệp hội Đảm bảo chất lượng đào tạo và giáo dục nghề nghiệp của Liên minh Châu Âu (2013) và có tham khảo tài liệu thuật ngữ về đánh giá của UNFPA – Việt Nam phát hành năm 2008)*

<b>Accountability</b>	<b>Trách nhiệm giải trình</b> - Giải thích và trình bày giúp cho thấy công việc được thực hiện tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn đã thỏa thuận.
<b>Accreditation</b>	<b>Kiểm định</b> - Sự chứng nhận của bên thứ ba về năng lực thực hiện các nhiệm vụ phù hợp với các chuẩn đánh giá đã xác định trước.
<b>Accuracy</b>	<b>Độ chính xác (trong đo lường)</b> - Phản ánh sự liên quan mật thiết giữa các phép tính và ước tính với các giá trị thật.
<b>Alternance training</b>	<b>Đào tạo xen kẽ</b> - Các hoạt động học tập tại trường xen kẽ với các chuyên thực tập tại cơ quan xí nghiệp (có thể có hợp đồng và nhận lương).
<b>Appraisal</b>	<b>Thẩm định</b> - Một đánh giá (trước khi cam kết hỗ trợ) về tính phù hợp, tính giá trị, tính khả thi và khả năng được chấp nhận của một chương trình theo đúng với các tiêu chuẩn đã đặt ra.
<b>Apprenticeship</b>	<b>Tập sự/học việc</b> - Người tập sự chịu sự quản lý của cơ quan xí nghiệp (có thể có hợp đồng và nhận lương hay trợ cấp) trong giai đoạn làm quen với công việc cụ thể nào đó.
<b>Approach</b>	<b>Cách tiếp cận</b> - Cách giao tiếp với một người khác hay xử lý một công việc; cách thực hiện hay tư duy một nhiệm vụ hay một vấn đề.
<b>Assessment of learning outcomes</b>	<b>Đánh giá kết quả học tập</b> – Quá trình thẩm định kiến thức, thực hành, kỹ năng và/hay năng lực của một cá nhân căn cứ trên các tiêu chí đã

	xác định từ ban đầu (kỳ vọng trong học tập, phép đo kết quả học tập). Sau khi đánh giá thường có phê chuẩn và xác nhận.
<b>Auditing</b>	<b>Kiểm toán/Kiểm chứng</b> - Một quá trình độc lập, khách quan mang tính hệ thống, đánh giá đầy đủ việc kiểm soát nội bộ của một tổ chức, hiệu quả của quá trình quản lý rủi ro nhằm cải thiện hiệu suất và sự thực hiện công việc. Kiểm toán xác minh sự tuân thủ các quy tắc, quy định, chính sách và thủ tục đã đề ra, cũng như xác định tính chính xác của các báo cáo tài chính.
<b>Award of (a) qualification(s)</b>	<b>Bằng cấp</b> – Chứng nhận (bản điện tử hoặc bản giấy) cấp cho cá nhân để công nhận thành tựu của họ.
<b>Awarding body</b>	<b>Cơ sở cấp bằng</b> - Cơ quan cấp các bằng cấp (chứng chỉ, văn bằng, tước hiệu) nhằm chính thức công nhận kết quả học tập (kiến thức, kỹ năng, và/hoặc năng lực) của cá nhân sau khi hoàn thành quá trình đánh giá và phê chuẩn.
<b>Baseline</b>	<b>Dòng cơ sở</b> - Mức độ tối thiểu hay số liệu tại một khởi điểm giúp thực hiện các phép so sánh sau đó
<b>Baseline data</b>	<b>Dữ liệu dòng cơ sở</b> - Dữ liệu trình bày thực trạng về chương trình và chính sách của cơ sở đào tạo nhằm làm mốc cho phép đo sự thực hiện của cơ sở đó để biết kết quả và thành tựu đạt được trong quá trình thực hiện một hoạt động; được sử dụng làm tham chiếu quan trọng trong đánh giá.
<b>Baseline survey</b>	<b>Điều tra ban đầu</b> - Được thực hiện lúc bắt đầu chương trình nhằm mô tả thực trạng trước khi tiến hành hỗ trợ can thiệp dùng để so sánh sau này khi đánh giá tiến độ hay kết quả.
<b>Benchmark</b>	<b>Đối chuẩn</b> - Một tiêu chuẩn được công nhận giúp tạo ra nền tảng để so sánh, đối chiếu.

<b>Benchmarking</b>	<b>Phương pháp đối sánh</b> - Phương pháp luận nhằm tìm ra điển hình tiên tiến. Phương pháp đối sánh có thể áp dụng cho chiến lược, chính sách, hoạt động, quy trình, sản phẩm, và cơ cấu tổ chức... nhằm cải thiện hiệu quả công việc.
<b>Best practice</b>	<b>Điển hình tiên tiến</b> - Một kế hoạch hay hoạt động cho thấy sự thành công trong các hoàn cảnh cụ thể. Điển hình tiên tiến giúp cho biết cái gì thực hiện được và không thực hiện được, giúp tích lũy và áp dụng kiến thức về cách thức và lý do thực hiện các công việc trong các hoàn cảnh và bối cảnh khác nhau.
<b>Breakthrough improvement</b>	<b>Cải tiến mang tính đột phá</b> - Sự thay đổi cương quyết và mạnh mẽ hướng tới cấp độ cao hơn trong hiệu quả công việc.
<b>Certification of learning outcomes</b>	<b>Chứng nhận kết quả học tập</b> - Quy trình cấp giấy chứng nhận, văn bằng hay tước hiệu cho các kết quả học tập nhằm chính thức công nhận cá nhân đã đạt được các kết quả học tập đó theo kết quả đánh giá và phê chuẩn của cơ quan chức năng căn cứ theo tiêu chuẩn đã xác định.
<b>Clarity</b>	<b>Sự rõ ràng</b> - Liên quan tới môi trường thông tin về dữ liệu: dữ liệu được hỗ trợ qua các siêu dữ liệu (metadata), các minh họa dùng đồ thị và bản đồ, chất lượng thông tin và các nguồn trợ giúp làm rõ thông tin.
<b>Client-based learning</b>	<b>Dạy học theo yêu cầu khách hàng</b>
<b>Context indicator</b>	<b>Chỉ số bối cảnh</b> - Dữ liệu cung cấp thông tin đơn giản và tin cậy giúp trình bày một biến thể có liên quan tới bối cảnh.
<b>Cost-effectiveness</b>	<b>Chi phí-hiệu quả</b> - là đặc điểm của quá trình ở đó chi phí bỏ ra để có được các số liệu thống kê có tỷ lệ thuận với ý nghĩa của kết quả và lợi ích tìm kiếm, giúp tối đa hóa nguồn lực và giảm

	thiếu gánh nặng trong công việc.
<b>Compatibility</b>	<b>Tính tương thích</b> - Mức độ thống nhất có thể nhận thức được giữa một cái tiến và các giá trị hiện thời, các trải nghiệm quá khứ, và các nhu cầu điều chỉnh tiềm tàng.
<b>Continual Improvement</b>	<b>Cải tiến tiếp tục</b> - Việc cải thiện tiếp tục các quy trình nhằm hướng tới sự đạt được các cấp độ cao hơn trong hiệu quả công việc thông qua các thay đổi tăng dần.
<b>Cohort</b>	<b>Sinh viên thuộc một khóa đào tạo</b>
<b>Culture (of an organization)</b>	<b>Văn hóa</b> (của tổ chức) – Là tổng hợp các giá trị và quy tắc được các cá nhân và tập thể trong tổ chức chia sẻ giúp họ kiểm soát sự tương tác với nhau và với các đối tượng liên quan khác bên ngoài tổ chức.
<b>Curriculum</b>	<b>Kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình đào tạo/Chương trình giảng dạy</b> - Kế hoạch cho các hoạt động và thời gian sinh viên tương tác với tài liệu, học liệu và học cụ, và các quy trình kiểm tra đánh giá giúp xác định việc đạt được các mục tiêu giáo dục trong chương trình.
<b>Data</b>	<b>Dữ liệu</b> - Thông tin hay lập luận định lượng và định tính thu thập được.
<b>Data analysis</b>	<b>Phân tích dữ liệu</b> - Quá trình biến chuyển dữ liệu thô thành thông tin khả dụng, thường được trình bày theo hình thức một bài báo phân tích được xuất bản trên một tạp chí, nhằm tăng giá trị cho kết quả thống kê.
<b>Data collection</b>	<b>Thu thập dữ liệu</b> - Quá trình có hệ thống nhằm thu thập thông tin giúp cho phép thống kê chính thức.
<b>Data collection instrument/tool</b>	<b>Công cụ giúp thu thập dữ liệu</b> - Ví dụ như bảng hỏi hay phần mềm máy tính hỗ trợ việc phỏng vấn.



<b>Data confidentiality</b>	<b>Bảo mật dữ liệu</b> - Là thuộc tính dữ liệu, thường dính đến quy định pháp luật, nhằm ngăn ngừa việc tiết lộ dữ liệu tùy tiện.
<b>Data quality</b>	<b>Chất lượng của dữ liệu</b> - Đảm bảo độ chính xác, độ tin cậy, độ toàn vẹn, độ chụm, phù hợp với thời gian, và tính tích hợp.
<b>Descriptor</b>	<b>Đặc tả</b> - Từ hay nhóm từ dùng làm nhãn giúp mô tả, phân loại, xác định và định vị các hồ sơ và dữ liệu.
<b>Didactic</b>	<b>Giáo khoa</b> - Các tài liệu hay phương thức truyền đạt phục vụ giảng dạy.
<b>Drop out</b>	<b>Thôi học</b>
<b>Early warning system</b>	<b>Hệ thống cảnh báo sớm</b> - Cơ chế giúp phát hiện và cảnh báo càng sớm càng tốt về nguy cơ đang hình thành.
<b>Educational indicator</b>	<b>Chỉ số giáo dục</b> - Một thống kê đơn lẻ hay tổng hợp có liên quan đến một khái niệm (construct) căn bản trong giáo dục và có ích trong bối cảnh chính sách.
<b>Effectiveness</b>	<b>Hiệu quả</b> - Tính toán mức độ đạt được các kết quả mong đợi về chương trình và chính sách (đầu ra hoặc kết quả) hay tiến độ đạt được đầu ra hoặc kết quả.
<b>Efficiency</b>	<b>Hiệu suất</b> - Tính toán giá trị kinh tế của việc chuyển đổi các nguồn lực/đầu vào (ngân quỹ, chuyên môn, thời gian...) thành kết quả cụ thể.
<b>Employability</b>	<b>Năng lực nghề nghiệp</b> - Năng lực nhận được việc làm của cá nhân, một mặt căn cứ vào kiến thức, kỹ năng, và thái độ của cá nhân này, mặt khác liên quan tới tác động từ các quy luật của thị trường lao động cũng như các thể chế có liên quan. Như vậy cùng một cá nhân sẽ có các năng lực nghề nghiệp khác nhau theo các thị trường lao động khác nhau.

<b>European Qualification Framework for Lifelong Learning (EQF)</b>	<b>Khung Trình độ Châu Âu về Học tập suốt đời</b> - Công cụ tham chiếu giúp trình bày và so sánh các cấp độ học tập suốt đời (quốc gia, quốc tế, và khu vực).
<b>Evaluation</b>	<b>Đánh giá</b> - Hoạt động có thời hạn nhằm nỗ lực đánh giá một cách có hệ thống và khách quan tính phù hợp, việc thực hiện công việc và những thành công hoặc thất bại của các chương trình đang tiếp tục hoặc đã hoàn thành. Đánh giá cũng có khả năng nêu rõ kết quả hay các vấn đề khác. Đánh giá được tiến hành một cách chọn lọc để trả lời cho các câu hỏi cụ thể nhằm hướng dẫn người ra quyết định hoặc các nhà quản lý chương trình, và nhằm cung cấp thông tin cho biết liệu các giả thuyết và giả định được sử dụng trong việc xây dựng chương trình có giá trị hay không, việc gì tiến triển, việc gì không tiến triển và nguyên nhân. Đánh giá thường nhằm xác định mức độ phù hợp, hiệu lực của thiết kế, hiệu quả, hiệu suất, tác động và tính bền vững của một chương trình.
<b>Evidence</b>	<b>Minh chứng</b> - Thông tin hỗ trợ cho một kết quả hay kết luận. Minh chứng phải đầy đủ, xác đáng, và phù hợp (có 4 loại minh chứng: quan sát, tài liệu văn bản, phân tích dựa trên tính toán và so sánh, và tự báo cáo).
<b>External evaluation</b>	<b>Đánh giá ngoài</b> - Do các chuyên gia đánh giá không thuộc nội bộ của tổ chức thực hiện.
<b>Feasibility</b>	<b>Tính khả thi</b> - Sự mạch lạc và chất lượng của một chiến lược chương trình làm cho việc thực thi thành công.
<b>Feedback</b>	<b>Thông tin phản hồi</b> – Thông tin về quá khứ hay hiện tại và có ảnh hưởng tới hiện tại và tương lai.
<b>Final survey</b>	<b>Điều tra kết thúc/cuối kỳ</b> - Được thực hiện

	vào cuối chu kỳ, cung cấp thông tin cho những nhà ra quyết định và lập kế hoạch để xem xét lại kết quả của chương trình và rút ra các bài học để hỗ trợ xây dựng hoặc thực hiện một chương trình/dự án mới.
<b>Formal learning</b>	<b>Học tập chính quy</b> - Môi trường và quy định cụ thể cho việc học tập; việc học tập có chủ ý của người học, kèm theo sau đó là sự phê chuẩn và xác nhận.
<b>Formative evaluation</b>	<b>Đánh giá hình thành/quá trình</b> - Được thực hiện trong giai đoạn triển khai chương trình để cung cấp thông tin định hướng cho việc cải thiện chương trình. Đánh giá hình thành tập trung vào việc thu thập dữ liệu về các hoạt động của chương trình để có những thay đổi hoặc điều chỉnh cần thiết cho chương trình ngay trong giai đoạn đầu. Cách đánh giá này được sử dụng để cung cấp các ý kiến phản hồi cho các nhà quản lý chương trình và các cán bộ khác về chương trình đang hoạt động và những gì cần thay đổi.
<b>Frequency</b>	<b>Tần suất</b> - Quãng thời gian quan sát
<b>Goal</b>	<b>Mục tiêu (dài hạn)</b> - Các phát biểu tổng quát về những gì mà một chương trình đào tạo, học phần, hay hoạt động dự định đạt được; các kết quả học tập tổng quát; thống nhất với sứ mệnh của chương trình đào tạo và sứ mệnh của cơ sở giáo dục và đào tạo
<b>Good/best practice</b>	<b>Điển hình tiên tiến</b> - Các cách tiếp cận, chính sách, quy trình, và phương pháp ưu việt giúp đạt được kết quả phi thường. Điển hình tiên tiến được xác định thông qua đối sánh và học hỏi kinh nghiệm.
<b>Impact</b>	<b>Tác động</b> - Thuật ngữ chung nhằm mô tả hiệu quả của một chương trình, chính sách, hoặc thay đổi về kinh tế xã hội. Có các tác động tích cực

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

	phí trong quá trình sản xuất/cung cấp dịch vụ của một tổ chức, từ đó giúp cắt giảm chi phí (đồng nghĩa với việc tăng lợi nhuận), tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn lực, rút ngắn thời gian chu trình sản xuất/cung cấp dịch vụ, đồng thời tăng khả năng đáp ứng một cách linh hoạt các yêu cầu không ngừng biến động và ngày càng khắt khe của khách hàng.
<b>Learning</b>	<b>Học tập</b> - Quá trình cá nhân xử lý các thông tin, ý tưởng và giá trị để qua đó thu nhận kiến thức, bí quyết, kỹ năng, và năng lực.
<b>Learning outcomes</b>	<b>Kết quả học tập</b> - Hệ thống các kiến thức, kỹ năng và/hoặc năng lực mà cá nhân thu được và/hoặc có khả năng trình bày sau khi hoàn thành một quá trình học tập chính thức hoặc không chính thức.
<b>Lessons learned</b>	<b>Bài học kinh nghiệm</b> - Việc học hỏi từ trải nghiệm mà có thể đem áp dụng vào một tình huống phổ quát hơn là một hoàn cảnh cụ thể.
<b>Measur</b>	<b>Đo lường</b> - Xác định các đặc tính (mức độ, chiều kích, số lượng, công suất, và năng lực) của một sự vật, đặc biệt là bằng cách so sánh với tiêu chuẩn.
<b>Measurement</b>	<b>Số đo</b> - Giá trị của phép đo cho biết chiều kích, số lượng, công suất, và năng lực của sự vật.
<b>Metric</b>	<b>Phép đo chuẩn</b> - Tiêu chuẩn cho giá trị đo
<b>Midterm survey</b>	<b>Điều tra giữa kỳ</b> - Được tiến hành ở thời điểm giữa của chu kỳ để cung cấp cho người quản lý và người ra quyết định các thông tin cần thiết nhằm đánh giá, và điều chỉnh việc thực hiện, các quy trình, chiến lược và sắp xếp tổ chức nếu cần để đạt được các kết quả. Hơn nữa, kết quả của điều tra giữa kỳ cũng có thể được sử dụng để thông báo hoặc hướng dẫn xây dựng một chương trình mới.

<b>Mission</b>	<b>Sứ mệnh</b> - Phát biểu chính xác và khái quát cho thấy mục đích dẫn dắt mọi thực hành của một cơ sở giáo dục và đào tạo
<b>Monitoring</b>	<p><b>Theo dõi/giám sát</b> - Một chức năng quản lý liên tục nhằm cung cấp cho các cán bộ quản lý chương trình và các đối tác chính những thông tin phản hồi một cách thường xuyên, có hay không có các dấu hiệu ban đầu của sự tiến triển nhằm đạt được những kết quả dự kiến.</p> <p>Theo dõi là kiểm tra việc thực hiện công việc thực tế so với kế hoạch, hay so với mong đợi dựa theo một chuẩn mực đã định trước. Theo dõi bao gồm thu thập và phân tích dữ liệu về các quá trình, các kết quả của chương trình và khuyến nghị các biện pháp điều chỉnh.</p>
<b>Non-formal learning</b>	<b>Học tập phi chính quy</b> - Việc học được lồng ghép vào các hoạt động có kế hoạch nhưng không có quy định (về mặt đối tượng, thời gian, hay hỗ trợ học tập). Học tập phi chính quy là loại hình học tập có chủ ý.
<b>Objective</b>	<b>Mục tiêu</b> - Phát biểu cụ thể và vắn tắt giúp mô tả các kết quả học tập mong đợi gồm kiến thức, kỹ năng, và thái độ; giúp làm rõ các mục tiêu dài hạn.
<b>Off-the-job training</b>	<b>Đào tạo ngoài nơi làm việc</b> - Loại hình đào tạo nghề được thực hiện bên ngoài bối cảnh làm việc thông thường, thường là một phần trong cả chương trình đào tạo có kết hợp với đào tạo tại chỗ.
<b>On-the-job training</b>	<b>Đào tạo tại chỗ</b> - Loại hình đào tạo diễn ra trong bối cảnh làm việc thông thường, có thể là chiếm toàn bộ chương trình đào tạo hay được thực hiện kết hợp với đào tạo ngoài nơi làm việc.
<b>Outcome</b>	<b>Kết quả</b> - Sự thay đổi dự định hoặc đã đạt được trong các điều kiện đào tạo. Kết quả thể hiện

	những thay đổi trong khoảng thời gian từ khi kết thúc đầu ra cho đến khi đạt được tác động.
<b>Outcome indicator</b>	<b>Chỉ số kết quả</b> - Giúp đo lường khối lượng và chất lượng các kết quả đạt được qua việc thực hiện công việc giáo dục và đào tạo.
<b>Output</b>	<b>Đầu ra/sản phẩm</b> - Sản phẩm (gồm cả các dịch vụ) hữu hình của chính sách hay chương trình cần thiết để đạt được mục tiêu. Đầu ra liên quan tới sự hoàn thành (hơn là tới cách thực hiện) các hoạt động và cũng là các loại hình kết quả mà các nhà quản lý có mức độ ảnh hưởng cao.
<b>Output indicator</b>	<b>Chỉ số đầu ra</b> – Giúp đo lường khối lượng (và đôi khi cả chất lượng) các chính sách và chương trình giáo dục và đào tạo được xây dựng và vận hành thông qua việc sử dụng nguồn lực ban đầu/đầu vào.
<b>Outcomes-based education</b>	<b>Giáo dục dựa vào kết quả</b> - Một hệ thống giáo dục có trọng tâm và được tổ chức xoay quanh các kết quả được xác định một cách rõ ràng yêu cầu sinh viên phải nắm vững được khi hoàn thành khóa học.
<b>Pedagogy</b>	<b>Sư phạm</b> - Phương pháp và thực hành giảng dạy
<b>Peer review</b>	<b>Bình duyệt</b> - Việc đánh giá được đồng nghiệp hay bạn bè thực hiện về hoạt động giáo dục đào tạo hay quản lý nhằm cung cấp thông tin cho các mục đích (quá trình hay tổng thể).
<b>Performance</b>	<b>Sự thực hiện</b> - Mức độ mà một can thiệp hay một cơ quan chủ quản về giáo dục và đào tạo hoạt động theo tiêu chí/tiêu chuẩn/hướng dẫn cụ thể hoặc đạt được kết quả theo mục tiêu và kế hoạch đã đề ra.
<b>Performance indicator</b>	<b>Chỉ số thực hiện</b> - Phương tiện giúp nhận xét một mục tiêu nào đó đã đạt được hay chưa đạt được. Các chỉ số do đó gắn chặt với các mục

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



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

	<p>chất lượng đã được chấp thuận. Việc đảm bảo chất lượng đạt được thông qua xác định ý nghĩa “chất lượng” theo bối cảnh, xác định rõ phương pháp bảo đảm sự hiện diện của “chất lượng” và xác định rõ các cách thức giúp đo lường “chất lượng” nhằm bảo đảm sự phù hợp.</p> <p><i>*Ghi chú:</i> Ví dụ về các hoạt động đảm bảo chất lượng bao gồm thẩm định, quản lý dựa trên kết quả, rà soát thực hiện, đánh giá...</p>
<b>Quality assurance in vocational education and training</b>	<p><b>Đảm bảo chất lượng trong giáo dục và đào tạo</b> - Các hoạt động liên quan tới hoạch định, triển khai thực hiện, định giá, báo cáo, và cải thiện chất lượng, được triển khai nhằm bảo đảm rằng quá trình giáo dục và đào tạo (nội dung chương trình, chi tiết chương trình, việc đánh giá và xác nhận kết quả học tập...) đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng mà các bên liên quan mong đợi.</p>
<b>Quality control</b>	<p><b>Kiểm soát chất lượng</b> - Là một tập hợp các hoạt động với ý định bảo đảm rằng các yêu cầu về chất lượng được thật sự đáp ứng. Kiểm soát chất lượng là một phần của quản lý chất lượng.</p>
<b>Quality culture</b>	<p><b>Văn hóa chất lượng</b> - Một công cụ giúp chất văn cách vận hành công việc, việc thực hiện chức năng của đơn vị, các cá nhân có liên quan, và việc các cá nhân này xác định vai trò của mình như thế nào.</p>
<b>Quality Improvement</b>	<p><b>Cải tiến chất lượng</b> - Quá trình giúp người học có được nhiều kinh nghiệm và kết quả hơn nhờ vào việc thay đổi của cơ sở giáo dục và đào tạo thông qua việc vận dụng các chiến lược và một phương pháp thay đổi có hệ thống.</p>
<b>Quality indicator</b>	<p><b>Chỉ số chất lượng</b> - Các phương pháp thống kê giúp thể hiện một đầu ra của chất lượng. Tuy nhiên, một vài chỉ số chất lượng cũng có khả năng cung cấp sự thể hiện của quá trình chất</p>

	lượng.
<b>Quality management</b>	<b>Quản lý chất lượng</b> - Tập hợp các hệ thống và khuôn khổ hoạt động trong một cơ sở giáo dục và đào tạo nhằm quản lý chất lượng của kết quả và quy trình.
<b>Quality management approach in vocational education and training</b>	<b>Cách tiếp cận cho quản lý chất lượng trong giáo dục và đào tạo</b> - Sự tích hợp các chính sách, thủ tục, quy định, tiêu chuẩn, cũng như các công cụ và cơ chế xác minh nhằm bảo đảm và cải thiện chất lượng do cơ sở giáo dục và đào tạo cung cấp.
<b>Quality review</b>	<b>Rà soát chất lượng</b> - Việc rà soát các công cụ đánh giá, thủ tục, và kết quả nhằm thực hiện các cải thiện để vận dụng trong tương lai. Được xem như một cách tiếp cận mang tính hồi tưởng việc quản lý chất lượng của hoạt động đánh giá.
<b>Quantitative data</b>	<b>Dữ liệu định lượng</b> - Thông tin được đo lường hoặc có thể đo lường bằng số lượng và được thể hiện dưới dạng số học. Đặc trưng của số liệu định lượng là các con số.
<b>Register</b>	<b>Sổ bộ</b> - Hồ sơ sổ sách hoàn chỉnh chứa đựng các ghi chép cập nhật thường xuyên cho các hạng mục và chi tiết của các đối tượng cụ thể.
<b>Registered</b>	<b>Đã đăng ký</b>
<b>Relevance</b>	<b>Sự phù hợp</b> - Mức độ thống nhất giữa các mục tiêu của cơ sở giáo dục và đào tạo với các yêu cầu của đối tượng hưởng lợi, với ưu tiên và nhu cầu của nhà nước, và với các chính sách của đối tác trong giáo dục và đào tạo.
<b>Reliability</b>	<b>Độ tin cậy</b> - Tính nhất quán và mức phụ thuộc của số liệu thu thập được qua việc sử dụng cùng một công cụ hay quy trình thu thập dữ liệu trong các điều kiện như nhau.  Khó có thể đạt được mức độ tin cậy tuyệt đối của dữ liệu đánh giá. Tuy nhiên, sử dụng bảng

	kiểm tra chéo và đào tạo các cán bộ đánh giá có thể cải thiện cả tính tin cậy và tính giá trị của số liệu/dữ liệu.
<b>Results-Based Management (RBM)</b>	<p><b>Quản lý dựa vào kết quả</b> - Một chiến lược quản lý mà một tổ chức cần đảm bảo rằng các quá trình, các sản phẩm và dịch vụ đều góp phần vào việc đạt được các đầu ra, kết quả và tác động mong muốn.</p> <p>Quản lý dựa trên kết quả dựa vào sự tham gia của các đối tác và trách nhiệm giải trình kết quả được xác định rõ ràng. Nó cũng đòi hỏi phải theo dõi tiến độ đạt được kết quả và báo cáo việc thực hiện công việc/phản hồi đã được kiểm tra cẩn thận và còn được sử dụng để nâng cao hơn nữa việc thiết kế hoặc thực hiện chương trình.</p> <p>Quản lý dựa trên kết quả bao gồm bốn khía cạnh, đó là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ các kết quả cụ thể có thể đo lường, theo dõi và phù hợp;</li> <li>▪ các nguồn lực đủ để đạt được các kết quả đề ra;</li> <li>▪ sự bố trí, sắp xếp về tổ chức đảm bảo thẩm quyền và trách nhiệm tương ứng với các kết quả và nguồn lực;</li> <li>▪ các quá trình lập kế hoạch, theo dõi, thông tin và cung cấp nguồn lực để giúp tổ chức chuyển các nguồn lực thành kết quả như mong muốn</li> </ul>
<b>Rubric</b>	<b>Bảng đánh giá tổng hợp</b> - Bảng mô tả giúp việc đánh giá căn cứ trên một loạt tiêu chí thay vì chỉ là một điểm số.
<b>Self-assessment</b>	<b>Tự đánh giá (kiểm tra)</b> - Việc rà soát thường xuyên, có hệ thống, và kỹ lưỡng các hoạt động và kết quả của một tổ chức lấy tham chiếu từ một mô hình/khung mẫu, và do tổ chức tự triển

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

<b>Standard</b>	<b>Chuẩn</b> - Các quy định giúp kiểm soát phương pháp các cá nhân xây dựng và quản lý vật liệu, sản phẩm, dịch vụ, công nghệ, quy trình, và hệ thống.
<b>Stakeholder(s)</b>	<b>(Các) Bên liên quan</b> - Các cá nhân, các nhóm, hoặc các thực thể có vai trò và quan tâm đến mục tiêu và việc thực hiện chương trình giáo dục và đào tạo. Họ bao gồm cộng đồng mà chương trình muốn thay đổi hiện trạng; các đội ngũ triển khai và hỗ trợ các hoạt động, và những người quản lý chương trình làm nhiệm vụ giám sát việc thực hiện; các nhà tài trợ và những người ra quyết định khác có ảnh hưởng hoặc quyết định diễn tiến các hoạt động liên quan đến chương trình; nhóm ủng hộ hỗ trợ, nhóm phê bình và những nhóm khác ảnh hưởng đến chính sách và môi trường của chương trình.
<b>Statistical indicator</b>	<b>Chỉ số về mặt thống kê</b> - Yếu tố về dữ liệu giúp trình bày dữ liệu thống kê về một thời gian và địa điểm cụ thể, cùng các đặc tính khác, và phải chính xác cho ít nhất một chiều kích (thường là kích thước) nhằm cho phép thực hiện các phép so sánh có ý nghĩa.
<b>Stopping-off point</b>	<b>Điểm dừng</b> - Thời điểm sinh viên hoàn tất hoặc tích lũy được khối kiến thức trong chương trình đào tạo, đảm bảo cho sinh viên (cả khi nếu có tạm ngưng việc học) có đủ khả năng tiếp tục chương trình đào tạo sau này.
<b>Summative evaluation</b>	<b>Đánh giá tổng kết</b> - Hình thức đánh giá kết quả và tác động. Đánh giá tổng kết giúp lượng giá toàn bộ hiệu quả của chương trình.
<b>Survey</b>	<b>Khảo sát/Điều tra</b> - Việc thu thập có hệ thống các thông tin từ quần thể đã xác định, thường là qua phỏng vấn hoặc dùng bộ câu hỏi được thiết kế cho mẫu nghiên cứu trong quần thể (ví dụ: dân chúng, thanh thiếu niên, người lớn...).

<p><b>Sustainability</b></p>	<p><b>Tính bền vững</b> - Tác động lâu dài từ các kết quả chương trình sau khi kết thúc. Lợi ích lâu dài.</p> <p><b>Tính bền vững tĩnh</b> - Sự tiếp nối của những lợi ích tương tự được chuyển tới những nhóm đích/nhóm hưởng lợi sau khi chương trình đã kết thúc;</p> <p><b>Tính bền vững động</b> - Việc nhóm đích ban đầu và/hay các nhóm khác sử dụng hoặc điều chỉnh các kết quả chương trình trong một bối cảnh khác hoặc theo một môi trường thay đổi.</p>
<p><b>Teacher</b></p>	<p><b>Cán bộ giảng dạy</b> - Cá nhân có chức năng truyền đạt tri thức, bí quyết thực hiện, và kỹ năng cho sinh viên trong một cơ sở giáo dục và đào tạo.</p>
<p><b>Terms of reference (TOR)</b></p>	<p><b>Điều khoản tham chiếu</b> - Văn bản tài liệu nêu rõ mục đích và phạm vi đánh giá, các phương pháp sử dụng, các tiêu chí đánh giá thực hiện công việc hoặc tiêu chí tiến hành phân tích, phân bổ nguồn lực và thời gian, và các yêu cầu về báo cáo. Hai thuật ngữ đồng nghĩa khác đôi khi cũng được sử dụng là “phạm vi công việc” (scope of work) và “nhiệm vụ đánh giá” (evaluation mandate).</p>
<p><b>Terminal evaluation</b></p>	<p><b>Đánh giá kết thúc</b> - Được tiến hành sau khi can thiệp của một chương trình hoặc dự án đã được thực hiện một thời gian hoặc đang ở giai đoạn sắp kết thúc chương trình/dự án. Mục đích là đo lường kết quả, cho thấy hiệu quả và sự phù hợp của các can thiệp và chiến lược, cho biết các dấu hiệu ban đầu của tác động và khuyến nghị những can thiệp nào cần đẩy mạnh hoặc chấm dứt.</p>
<p><b>Trainer</b></p>	<p><b>Cán bộ đào tạo</b> - Bất cứ ai hoàn thành một hay nhiều hoạt động có liên quan tới chức năng đào tạo (lý thuyết hay thực hành) diễn ra tại một cơ sở giáo dục đào tạo hoặc tại nơi làm việc.</p>

<p><b>Triangulation</b></p>	<p><b>Đổi chiều kết hợp nhiều nguồn số liệu</b> - Việc sử dụng từ 3 lý thuyết, nguồn/loại thông tin, hoặc loại hình phân tích trở lên để kiểm chứng và chứng minh một lượng giá.</p> <p>*Ghi chú: Bằng cách kết hợp nhiều nguồn dữ liệu, phương pháp, phân tích hoặc lý thuyết, người đánh giá khắc phục được những sai số do chỉ sử dụng một nguồn thông tin, một phương pháp, một quan sát hay một nghiên cứu duy nhất.</p>
<p><b>Total quality management (TQM)</b></p>	<p><b>Quản lý chất lượng toàn diện</b> - Thuật ngữ ban đầu được dùng để mô tả phương pháp quản lý hướng tới cải thiện chất lượng. Sau đó, thuật ngữ này có thêm nhiều ý nghĩa. Hiểu đơn giản thì đó là phương pháp quản lý hướng tới thành công dài hạn thông qua sự hài lòng của khách hàng. Quản lý chất lượng toàn diện dựa trên việc tất cả các thành viên trong một tổ chức tham dự vào việc cải thiện các quy trình, sản phẩm, dịch vụ và văn hóa công việc.</p>
<p><b>Training of Trainers</b></p>	<p><b>Đào tạo cán bộ đào tạo/Đào tạo giảng viên</b> - Hoạt động đào tạo lý thuyết hoặc thực hành cho cán bộ giảng dạy và cán bộ đào tạo để làm cán bộ nguồn.</p>
<p><b>Transparency</b></p>	<p><b>Sự minh bạch</b> - Mô tả cẩn thận và chia sẻ thông tin, các lý do, các giả định, và các quy trình đóng vai trò nền tảng cho những điều chỉnh và quyết định có giá trị.</p>
<p><b>Transparency of qualifications</b></p>	<p><b>Sự minh bạch trong văn bằng, trình độ</b> - Mức độ rõ ràng và dễ hiểu của văn bằng, nội dung văn bằng, và giá trị văn bằng trong thị trường lao động (bộ phận, khu vực, quốc gia, và quốc tế) và trong hệ thống giáo dục và đào tạo.</p>
<p><b>Validation</b></p>	<p><b>Sự công nhận, phê chuẩn</b> - Việc xác minh xem các yêu cầu cụ thể có thích hợp để sử dụng theo ý định hay không.</p>



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

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Các thuật ngữ trong theo dõi, đánh giá và quản lý dựa trên kết quả. (2008). Quỹ dân số Liên Hiệp Quốc (UNFPA-Viet nam).
2. Damrong Thawesaengskulthai. (2011). Program Assessment Enhancing for ASEAN-QA by using AUN-QA Guidelines.
3. Developing Skills. (2009). Tài liệu của Cơ quan Chương trình đào tạo và Năng lực của Vương quốc Anh. Tải về từ địa chỉ [https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P\\_scales\\_developing\\_skills.pdf](https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P_scales_developing_skills.pdf)
4. Employability Skills for the Future. (2002) Báo cáo của Phòng Thương mại và Công nghiệp Úc (ACCI). Tham khảo tại <http://acci.asn.au>
5. EU Quality Assurance in Vocational Education and Training. (2013). Tải về từ địa chỉ <http://www.eqavet.eu/qa/gns/glossary/a/access-to-education-and-training.aspx>
6. Guide to AUN Actual Quality Assessment at Program Level, AUN-QA, 2<sup>nd</sup> edition. (2011).
7. Guidelines for AUN Quality Assessment and Assessors & Framework of AUN-QA Strategic Action Plan 2012 – 2015. (2013). AUN.
8. Johnson Ong. (2012). What makes a good SAR.
9. Manual for the Implementation of the Guidelines. (2007). AUN.
10. Nguyễn Văn Tuấn. (2012). Chất lượng giáo dục đại học nhìn từ góc độ hội nhập. NXB TH TP HCM.
11. Phạm Minh Hạc. (2013). Triết lý giáo dục thế giới và Việt Nam. Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
12. Phát triển nguồn nhân lực Singapore. (2008). Báo cáo. Cơ quan phát triển nhân lực Singapore (WDA). Tải về từ địa chỉ <http://wsq.wda.gov.sg/GenericSkills/>
13. Quality Assurance and Accreditation: a Glossary of Basic Terms and Definitions. (2007). UNESCO-CEPES.

14. Soft Skills to Pay the Bills – Mastering Soft Skills for Workplace Success. Bộ Lao động Mỹ. Tải về từ địa chỉ <http://www.dol.gov/odep/topics/youth/softskills/>
15. Training and Education Glossary - JSP 822. Crown: 2012.
16. Website AUN. (2013). <http://www.aunsec.org>
17. Website Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2013). <http://www.moet.gov.vn>
18. Website Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng Giáo dục. (2013). [http://www.moet.gov.vn/?page=8.2&script=tochuc&ma\\_bophan=18](http://www.moet.gov.vn/?page=8.2&script=tochuc&ma_bophan=18)
19. Website Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí Trường Đại học Cần Thơ. (2013). <http://qat.ctu.edu.vn>
20. Website Trường Đại học Cần Thơ. (2013). <http://ctu.edu.vn>

# LỜI GIỚI THIỆU

Triển khai hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục đại học là một trong những nhiệm vụ mang tính pháp lý của trường đại học đã được ghi nhận trong Luật Giáo dục Đại học năm 2012. Duy trì, cải tiến và từng bước hình thành văn hóa chất lượng giáo dục là chủ trương nhất quán của Trường Đại học Cần Thơ, một cơ sở giáo dục đại học trọng điểm quốc gia và là thành viên của Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (ASEAN University Network). Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục là một trong số các tài liệu không thể thiếu của một hệ thống quản lý chất lượng giáo dục hiệu quả.

Cuốn Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục – Chương trình đào tạo là cuốn đầu tiên của Bộ Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục của Trường Đại học Cần Thơ từng bước được Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí biên soạn và hoàn thiện nhằm góp phần thông tin cho các cá nhân và đơn vị trong trường và các bên liên quan ngoài trường những hướng dẫn, diễn giải cụ thể trong việc thực hiện công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Cần Thơ.

Nội dung của cuốn Sổ tay được giới thiệu lần này tập trung vào việc hệ thống một số văn bản liên quan tới tổ chức và hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục, giới thiệu bộ tiêu chuẩn AUN-QA cho đánh giá chương trình đào tạo do AUN công bố vào năm 2005 và điều chỉnh vào năm 2011 và Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí đã chuyển ngữ lần thứ nhất vào năm 2009 và hiệu đính năm 2013, hướng dẫn thực hiện tự đánh giá chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA cũng như một trong những cách viết mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Bên cạnh đó, tài liệu này cũng chia sẻ những kinh nghiệm về các tồn tại của một số chương trình đào tạo từ kết quả kiểm định quốc tế chất lượng chương trình đào tạo của Trường Đại học Cần Thơ. Cuốn sổ tay cũng cung cấp thông tin về một số kỹ năng mềm và chu trình Deming, cốt lõi của các hoạt động đảm bảo chất lượng, dựa theo các tài liệu chuyên môn của các cơ quan giáo dục quốc tế. Ngoài ra, cuốn sổ tay còn giới thiệu các chú giải bằng Việt ngữ một số thuật ngữ thông dụng có liên quan tới đánh giá và chất lượng trong giáo dục đào tạo có tham khảo các thuật ngữ công khai trên website của Hiệp hội đảm bảo chất lượng giáo dục dạy nghề và đào tạo của Cộng đồng châu Âu cũng như tài liệu về các thuật ngữ trong theo dõi, đánh

giá và quản lý dựa trên kết quả do Quỹ dân số Liên hợp quốc tại Việt Nam công bố năm 2008.

Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí hy vọng cuốn Sổ tay này sẽ trở thành cẩm nang hữu dụng và được đón nhận nồng nhiệt. Cuốn Sổ tay này không những giúp độc giả có thêm thông tin về các hoạt động có liên quan, mà còn là một công cụ hữu hiệu cho từng cá nhân và đơn vị làm công tác đảm bảo chất lượng giáo dục. Đặc biệt là các hoạt động trong các khâu chuẩn bị, thực hành xây dựng, đánh giá và cải tiến chương trình đào tạo.

Nhóm Biên soạn rất mong nhận được các ý kiến đóng góp xây dựng từ các cá nhân và đơn vị trong và ngoài trường để có thể hoàn thiện cuốn Sổ tay này cũng như Bộ Sổ tay Đảm bảo Chất lượng Giáo dục của Trường Đại học Cần Thơ trong thời gian tới.

Trân trọng.

*Cần Thơ, tháng 12 năm 2013*

## MỤC LỤC

<i>NỘI DUNG</i> .....	<i>TRANG</i>
1. VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VÀ QUY ĐỊNH VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC .....	4
2. MẠNG LƯỚI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRONG HIỆP HỘI CÁC QUỐC GIA ĐÔNG NAM Á (AUN) VÀ BỘ TIÊU CHUẨN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA TỔ CHỨC NÀY (AUN-QA)..	8
3. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN TỰ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA .....	19
4. HƯỚNG DẪN VIẾT MỤC TIÊU ĐÀO TẠO VÀ CHUẨN ĐÀU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC 57	
5. MỘT SỐ KỸ NĂNG MỀM TẠI CÁC NỀN GIÁO DỤC MẠNH TRÊN THẾ GIỚI .....	67
6. MỘT VÀI KINH NGHIỆM QUA KIỂM ĐỊNH QUỐC TẾ HAI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ NĂM 2013.....	69
7. CHU TRÌNH DEMING (CHU TRÌNH PDCA) .....	82
8. CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ THÔNG DỤNG VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ TRONG GIÁO DỤC ĐÀO TẠO.....	85
9. TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	106

# **VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VÀ QUY ĐỊNH VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC**

## **I. Quy định của các Cơ quan quản lý nhà nước**

- 1) Quyết định số 38/2004/QĐ-BGDĐT ngày 2 tháng 12 năm 2004 ban hành quy định tạm thời về kiểm định chất lượng các trường đại học;
- 2) Quyết định số 27/2006/QĐ-BGDĐT ngày 27 tháng 06 năm 2006 ban hành quy định tạm thời các trường đại học về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học ban hành kèm theo Quyết định số 38/2004/QĐ-BGDĐT ngày 2 tháng 12 năm 2004 của BGDĐT;
- 3) Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 1 tháng 11 năm 2007 ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học;
- 4) Quyết định số 03/2008/QĐ-BGDĐT ngày 4 tháng 2 năm 2008 ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo giáo viên trung học phổ thông trình độ đại học;
- 5) Công văn số 1276/BGDĐT/NG, ngày 20 tháng 2 năm 2008 về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- 6) Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT, ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp; (thay thế Quyết định số 29/2008/QĐ-BGDĐT ngày 06 tháng 6 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định chu kỳ và quy trình kiểm định chất lượng chương trình giáo dục của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp);
- 7) Công văn số 564/KTKĐCLGD, ngày 9 tháng 6 năm 2008 về việc ban hành hướng dẫn tự đánh giá chất lượng trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

- 8) Chỉ thị số 46/2008/CT-BGDĐT của Bộ trưởng ngày 05 tháng 8 năm 2008 về việc tăng cường công tác đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục;
- 9) Công văn số 9098/BGDĐT-KTKĐCLGD ngày 13 tháng 10 năm 2009 về việc hướng dẫn đánh giá ngoài trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- 10) Luật số 44/2009/QH12 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục 2005 (Bổ sung Mục 3a Chương VII). Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá XII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25 tháng 11 năm 2009;
- 11) Công văn số 2754/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 20 tháng 5 năm 2010 về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- 12) Công văn số 7324/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 08 tháng 10 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; (tiếp tục thực hiện công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD);
- 13) Thông tư số 39/2010/TT-BGDĐT ngày 23 tháng 12 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Quy định về việc đánh giá công tác học sinh, sinh viên của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- 14) Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT, ngày 30 tháng 10 năm 2012 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học; Quyết định số 66/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng; Quyết định số 67/2007/QĐ-BGDĐT ngày 1 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp;



- 15) Thông tư số 60/2012/TT-BGDĐT, ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc ban hành Quy định về kiểm định viên kiểm định chất lượng giáo dục;
- 16) Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT, ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 2 năm 2013 và thay thế Quyết định số 76/2007/QĐ-BGDĐT, ngày 14 tháng 12 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- 17) Luật Giáo dục Đại học năm 2012 (Chương VII, Điều 49, 50, 51, 52, 53);
- 18) Công văn số 1398/BGDĐT-KTKĐCLGD, ngày 5 tháng 3 năm 2013 về việc triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp năm 2013;
- 19) Công văn số 527/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày ngày 23 tháng 5 năm 2013 về việc hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học. Hướng dẫn này thay thế cho hướng dẫn kèm theo Công văn số 560/KTKĐCLGD ngày 6 tháng 6 năm 2008 của Cục KTKĐCLGD;
- 20) Công văn số 529/KTKĐCLGD-KĐĐH, ngày 23 tháng 5 năm 2013 về việc hướng dẫn tìm thông tin, minh chứng theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp.

## **II. Các văn bản quy định của Trường Đại học Cần Thơ**

- 1) Công văn số 89/TB-ĐBCL-ĐHCT ngày 13 tháng 8 năm 2009 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc triển khai thực hiện công tác Nhật ký giảng dạy;
- 2) Quyết định số 321/QĐ-ĐHCT ngày 11 tháng 3 năm 2010 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc áp dụng tiêu chuẩn AUN-QA trong kiểm định chất lượng chương trình đào tạo tại Trường Đại học Cần Thơ;

- 3) Thông báo số 1094/TB-ĐHCT ngày 2 tháng 8 năm 2010 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc triển khai công văn số 2754/BGDĐT: “Hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên” và tiêu chuẩn của AUN;
- 4) Quyết định số 4710/QĐ-ĐHCT của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc thành lập các Tiểu ban chuyên môn trực thuộc Hội đồng Khoa học và Đào tạo Trường Đại học Cần Thơ nhiệm kỳ 2012-2017;
- 5) Quyết định số 03/QĐ-ĐHCT ngày 3 tháng 1 năm 2013 về việc thành lập Hội đồng Đảm bảo chất lượng Trường Đại học Cần Thơ nhiệm kỳ 2012-2017;
- 6) Quyết định số 4946/QĐ-ĐHCT của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ ngày 30 tháng 10 năm 2013 về việc thành lập Ban chỉ đạo, Tổ thư ký, Tổ điều chỉnh chương trình đào tạo;
- 7) Công văn số 2097/KH-ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về kế hoạch điều chỉnh chương trình đào tạo bậc đại học từ khóa 40;
- 8) Công văn số 2098/ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về việc hướng dẫn điều chỉnh mục tiêu đào tạo, và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo trình độ đại học áp dụng từ khóa 40;
- 9) Công văn số 2099/ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về việc hướng dẫn điều chỉnh chương trình đào tạo bậc đại học áp dụng từ khóa 40;
- 10) Công văn số 2100/ĐHCT ngày 8 tháng 11 năm 2013 về việc phân công tiểu ban chuyên môn thẩm định điều chỉnh chương trình đào tạo;
- 11) Quyết định số 5254 /QĐ-ĐHCT của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ ngày 13 tháng 11 năm 2013 về việc bổ sung Tổ điều chỉnh chương trình đào tạo.

Các văn bản trên là những công cụ pháp lý quan trọng để triển khai chất lượng giáo dục tại các trường ở Việt Nam và tại Đại học Cần Thơ. Quý độc giả có thể tham khảo các văn bản trên theo website của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng giáo dục, và Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí Đại học Cần Thơ.

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

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

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

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

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

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

SINGAPORE	20	National University of Singapore
	21	Nanyang Technological University
	22	Singapore Management University
THAILAND	23	Burapha University
	24	Chulalongkorn University
	25	Mahidol University
	26	Chiang Mai University
	27	Prince of Songkla University
VIETNAM	28	Vietnam National University, Hanoi
	29	Vietnam National University, Ho Chi Minh City
	30	Can Tho University

AUN đặt trụ sở tại Bangkok, Thái Lan. Thông tin về các hoạt động của AUN có thể tham khảo theo địa chỉ [www.aunsec.org](http://www.aunsec.org).

Mạng lưới các trường Đại học trong Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á xem chất lượng giáo dục và đào tạo là một mục tiêu quan trọng nhằm khẳng định với quốc tế về sự hội nhập của giáo dục đại học Đông Nam Á cũng như tạo sự liên thông và công nhận lẫn nhau giữa các trường thành viên trong AUN. Các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng dành cho các trường đại học thành viên AUN (ASEAN University Network – Quality Assurance hay AUN-QA) được thai nghén từ những năm 1990s và giới thiệu áp dụng triển khai lần đầu vào năm 2007 (gồm 18 tiêu chuẩn và 72 tiêu chí) và được triển khai liên tục và điều chỉnh cho đến nay (gồm 15 tiêu chuẩn và 68 tiêu chí) đã đem lại khá nhiều hoạt động và thành tựu về chất lượng các chương trình đào tạo. Bảng 2 cho thấy 15 tiêu chuẩn AUN-QA được ban hành năm 2011.

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

STT	Tiếng Anh	Tiếng Việt
1	Expected Learning Outcomes	Các kết quả học tập mong đợi
2	Programme Specification	Quy cách chương trình đào tạo
3	Programme Structure and Content	Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo
4	Teaching and Learning Strategy	Chiến lược giảng dạy và học tập
5	Student Assessment	Kiểm tra đánh giá sinh viên
6	Academic Staff Quality	Chất lượng đội ngũ giảng viên

7	Support Staff Quality	Chất lượng đội ngũ phục vụ
8	Student Quality	Chất lượng sinh viên
9	Student Advice and Support	Tư vấn và trợ giúp sinh viên
10	Facilities and Infrastructure	Cơ sở vật chất và hạ tầng
11	Quality Assurance of Teaching and Learning Process	Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập
12	Staff Development Activities	Hoạt động phát triển đội ngũ
13	Stakeholders Feedback	Khảo sát ý kiến phản hồi từ các BLQ
14	Output	Đầu ra
15	Stakeholders Satisfaction	Sự hài lòng của các BLQ

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

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

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

7	Chất lượng ngoại hạng (đạt tầm quốc tế hay dẫn đầu khu vực)	<b>Ngoại hạng</b>
---	---	-------------------

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

### Tiêu chuẩn 1: Các kết quả học tập mong đợi

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

### Tiêu chuẩn 2: Quy cách chương trình đào tạo

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

phòng thí nghiệm, kỹ năng lâm sàng...

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

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

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

#### **Tiêu chuẩn 4: Chiến lược giảng dạy và học tập**

- 1) Giảng viên được khuyến khích áp dụng học tập thực hành. Học tập thực hành là quá trình học hỏi và phản ánh liên tục, có sự hỗ trợ của bạn học, nhằm đạt được học tập có chất lượng trong sinh viên. Thông qua phương pháp này, các giảng viên có thể chia sẻ và học hỏi lẫn nhau nhờ vào việc giải quyết các vấn đề thực tế và suy ngẫm về các trải nghiệm bản thân. Một chương trình đào tạo hỗ trợ được học tập thực hành giúp hướng tới việc cải thiện việc học tập cũng như môi trường học tập của sinh viên.
- 2) Học tập có chất lượng nên hiểu là khi sinh viên chủ động xây dựng kiến thức cho mình, chứ không phải chỉ là những kiến thức do giảng viên truyền thụ. Đây là một quan điểm học tập có chiều sâu giúp sinh viên tìm tòi các ý nghĩa và kiến thức. Do đó, việc giảng dạy có vai trò trợ giúp và tạo điều kiện cho việc học tập.
- 3) Chính sinh viên là người đạt được các mục tiêu giáo dục ở bậc đại học. Học tập có chất lượng phụ thuộc phần lớn vào phương pháp học tập của sinh viên. Điều này lại phụ thuộc vào các quan niệm của người học về học tập, những gì họ biết về việc học của mình, cũng như các chiến lược học tập mà họ lựa chọn sử dụng.
- 4) Học tập có chất lượng hàm chứa các nguyên lý về việc học tập ở người trưởng thành. Người trưởng thành học tập tốt nhất trong môi trường học tập thoải mái, có sự trợ giúp, hợp tác, và thân thiện. Học tập có chiều sâu nhiều khả năng sẽ xảy ra trong các môi trường giúp nuôi dưỡng việc học tập hợp tác.
- 5) Để thúc đẩy tinh thần trách nhiệm trong học tập, các giảng viên cần:
  - a) tạo ra một môi trường giảng dạy-học tập sao cho mỗi người học đều tham gia vào quá trình học tập một cách có trách nhiệm
  - b) cung cấp các chương trình môn học linh hoạt nhằm giúp người học chọn lựa nội dung học phần, lộ trình các học phần trong chương trình, các phương pháp kiểm tra đánh giá, các phương thức và thời gian học tập sao cho có ý nghĩa nhất đối với từng người học.



- 6) Nhằm hòa cùng các xúc cảm và các giá trị cũng như phát triển trí tuệ cho người học, các giảng viên cần tạo ra những cơ hội học tập và giao lưu tiếp xúc để cả thầy và trò có thể tham gia hết mình cả về trí tuệ lẫn cảm xúc.

### **Tiêu chuẩn 5: Kiểm tra đánh giá sinh viên**

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

ràng và được phổ biến đến mọi đối tượng quan tâm.

- 7) Các tiêu chuẩn áp dụng trong các kế hoạch kiểm tra đánh giá phải minh bạch và nhất quán trong toàn bộ chương trình đào tạo.
- 8) Thường xuyên áp dụng các quy trình để bảo đảm đến mức tối đa rằng các kế hoạch kiểm tra đánh giá đều có giá trị, đáng tin cậy, và được thực hiện một cách công bằng.
- 9) Có những quy định hợp lý về thủ tục khiếu nại kết quả đánh giá để sinh viên sử dụng khi cần.
- 10) Độ tin cậy và tính giá trị của các phương pháp kiểm tra đánh giá được ghi lại bằng văn bản và thẩm định thường xuyên; các phương pháp kiểm tra đánh giá mới thường xuyên được phát triển và thử nghiệm.

### **Tiêu chuẩn 6: Chất lượng đội ngũ giảng viên**

- 1) Giảng viên ở bậc đại học phải có những khả năng sau:
  - a) Thiết kế được một chương trình giảng dạy và học tập chặt chẽ, đồng thời thực hiện được chương trình này;
  - b) Áp dụng nhiều phương pháp dạy và học, và chọn lựa phương pháp thích hợp nhất để đạt được kết quả học tập mong đợi;
  - c) Sử dụng và phát triển nhiều loại phương tiện truyền thông trong dạy học;
  - d) Sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để đánh giá việc học của sinh viên phù hợp với những kết quả học tập mong đợi;
  - e) Tự giám sát và đánh giá việc giảng dạy cũng như chương trình giảng dạy của chính mình;
  - f) Chiêm nghiệm về việc thực hành giảng dạy của bản thân;
  - g) Xác định các nhu cầu và xây dựng các kế hoạch phát triển liên tục.
- 2) Có đủ số lượng giảng viên để thực hiện chương trình đào tạo phù hợp với yêu cầu, xét theo các yêu cầu tổng hợp cả về bằng cấp, kinh nghiệm, khả năng, tuổi tác, v.v.
- 3) Việc tuyển chọn và nâng bậc cho giảng viên dựa trên các tiêu chuẩn về năng lực như giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ.

- 4) Vai trò và mối quan hệ của các thành viên trong đội ngũ giảng viên được xác định và được mọi người hiểu rõ.
- 5) Việc phân công nhiệm vụ dựa trên cơ sở bằng cấp, kinh nghiệm và khả năng phù hợp của giảng viên.
- 6) Việc quản lý thời gian và cơ chế khen thưởng nhằm đến mục tiêu thúc đẩy chất lượng giảng dạy và học tập.
- 7) Mọi giảng viên đều có trách nhiệm giải trình với Chủ sở hữu của nhà trường (Chính phủ, Hội đồng Quản trị, Tổ chức sáng lập), thông qua Hiệu trưởng và các đối tượng có liên quan, có lưu ý đến quyền tự do về học thuật của các giảng viên.
- 8) Có sự chuẩn bị dự phòng đối với những vấn đề như thẩm định, tư vấn, và sắp xếp lại nhân sự.
- 9) Những quyết định về nhân sự như cho thôi việc, nghỉ hưu, và các phúc lợi xã hội đều được lên kế hoạch sẵn và thực hiện tốt.
- 10) Việc đánh giá giảng viên được thực hiện thường xuyên dựa trên một kế hoạch xây dựng từ trước và sử dụng những biện pháp công bằng và khách quan trên tinh thần hướng đến sự cải thiện.

#### **Tiêu chuẩn 7: Chất lượng đội ngũ phục vụ**

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

#### **Tiêu chuẩn 8: Chất lượng sinh viên**

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

#### **Tiêu chuẩn 9: Tư vấn và trợ giúp sinh viên**

- 1) Tiến trình học tập của sinh viên được giám sát và ghi nhận có hệ thống; thông tin đánh giá được phản hồi trở lại cho sinh viên và những giải pháp cải thiện được đưa ra ngay khi cần thiết.
- 2) Nhằm cung cấp một môi trường học tập thuận lợi, đảm bảo chất lượng học tập của sinh viên, giảng viên cần cố gắng tối đa trong

khả năng của mình để tạo ra không chỉ môi trường tự nhiên trợ giúp phù hợp với các hoạt động học tập, mà còn chú trọng cả môi trường tâm lý và xã hội.

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

- 1) Nhà trường phải có đủ các tài nguyên vật chất phục vụ cho việc thực hiện các chương trình đào tạo, bao gồm thiết bị, tài liệu học tập và công nghệ thông tin.
- 2) Các thiết bị cần được cập nhật, sẵn sàng để sử dụng, và được sử dụng có hiệu quả.
- 3) Các tài nguyên học tập phải được chọn lọc và phù hợp với mục tiêu học tập.
- 4) Có thư viện điện tử để đáp ứng sự phát triển về công nghệ thông tin-truyền thông.
- 5) Có các hệ thống công nghệ thông tin và các hệ thống này cần được cập nhật.
- 6) Các trung tâm máy tính của nhà trường phải có sẵn các máy tính và hệ thống mạng cho phép cộng đồng nhà trường khai thác công nghệ thông tin để phục vụ cho giảng dạy, nghiên cứu và phát triển, dịch vụ và quản lý.
- 7) Các tiêu chuẩn về an toàn vệ sinh môi trường đáp ứng được tất cả yêu cầu của địa phương về mọi mặt.

### **Tiêu chuẩn 11: Đảm bảo chất lượng tiến trình giảng dạy và học tập**

- 1) Chương trình đào tạo phải được thiết kế bởi một nhóm trong đó có đại diện của Bộ phận chất lượng, Hội đồng khoa học, đội ngũ làm chương trình, sinh viên và các đối tượng có liên quan trong các lĩnh vực doanh nghiệp, chính phủ, và các tổ chức nghề nghiệp.
- 2) Chương trình đào tạo được thẩm định và đánh giá tính hiệu quả định kỳ, được điều chỉnh sau khi đã được sử dụng trong một thời gian hợp lý.
- 3) Điều kiện cơ bản giúp nhà trường cải tiến hoạt động giảng dạy và

học tập là phải thực hiện một quy trình đánh giá thường xuyên và có kế hoạch. Về phương diện này, các giảng viên nên tạo ra một môi trường khuyến khích sinh viên tham gia vào việc đánh giá hoạt động giảng dạy cũng như kết quả học tập.

### **Tiêu chuẩn 12: Hoạt động phát triển đội ngũ**

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

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

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

### **Tiêu chuẩn 14: Đầu ra**

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

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

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

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

## I. Tổ chức thực hiện Tự đánh giá chương trình đào tạo

### 1. Hội đồng Tự đánh giá

- Hội đồng Tự đánh giá (TĐG) bao gồm các công chức, viên chức thuộc Hội đồng Đảm bảo chất lượng của Trường, lãnh đạo các đơn vị phòng ban và lãnh đạo các đơn vị có chương trình thực hiện TĐG. Hội đồng tự đánh giá chương trình đào tạo có số thành viên là số lẻ và có ít nhất là 9 thành viên, do Hiệu trưởng quyết định thành lập cho từng chương trình đào tạo.

*Lưu ý: Theo Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT, ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp, thành phần Hội đồng Tự đánh giá chương trình đào tạo bao gồm:*

- Chủ tịch Hội đồng là Hiệu trưởng của cơ sở giáo dục;
- Hai Phó Chủ tịch, trong đó một Phó Chủ tịch là Phó Hiệu trưởng, một Phó Chủ tịch là Trưởng khoa có chương trình đào tạo được đánh giá;
- Các thành viên gồm: đại diện Hội đồng trường (đối với trường công lập) hoặc Hội đồng quản trị (đối với trường tư thục), Hội đồng khoa học và đào tạo, Trưởng phòng đào tạo; đại diện trưởng các phòng, ban, khoa, tổ bộ môn; đại diện giảng viên, giáo viên có uy tín tham gia các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học liên quan đến chương trình đào tạo được đánh giá; đại diện học sinh, sinh viên của chương trình đào tạo;
- Hội đồng TĐG có nhiệm vụ triển khai hoạt động TĐG chương trình đào tạo (CTĐT) theo sự hướng dẫn của Trung tâm Đảm bảo chất lượng và Khảo thí (ĐBCL&KT), thông qua kết quả kiểm định nội bộ và đề xuất nội dung cải tiến CTĐT cho Hội đồng Đảm bảo chất lượng đương nhiệm của Trường.
- Giúp việc cho Hội đồng tự đánh giá là Ban thư ký bao gồm các cán bộ của đơn vị chuyên trách về đảm bảo chất lượng và các cán bộ khác liên quan đến chương trình đào tạo được đánh giá; Ban Thư ký

bao gồm 01 trưởng ban, 01 phó trưởng ban và các thành viên. Ban Thư ký có trách nhiệm thực hiện các công việc như sau:

- + **Trưởng ban:** điều phối chung các công tác thư ký; phân công và kiểm tra tiến độ công việc của các thành viên; tổ chức viết báo cáo tổng kết và đề xuất cải tiến.
- + **Phó trưởng ban:** chịu trách nhiệm thực hiện các công tác tổ chức và triển khai hoạt động TĐG; giúp trưởng ban theo dõi các hoạt động liên quan theo kế hoạch; tổng hợp, viết báo cáo tổng kết và đề xuất cải tiến CTĐT; thanh toán các hợp đồng công tác TĐG.
- + **Các thành viên:** thực hiện các công việc theo phân công của trưởng ban; hỗ trợ thực hiện các công việc có liên quan.

## 2. Ban Tư vấn

- Ban Tư vấn được thành lập theo quyết định của Hiệu Trưởng, bao gồm các cán bộ, viên chức của Trung tâm ĐBCL&KT và các đơn vị khác theo đề nghị của Trung tâm ĐBCL&KT. Ban Tư vấn bao gồm 01 trưởng ban, 01 thư ký và các thành viên. Ban Tư vấn có nhiệm vụ thực hiện các công việc như sau:

- + **Trưởng ban:** điều phối chung các công tác tư vấn; phân công và kiểm tra tiến độ công việc tư vấn của các thành viên; kiểm tra và xác nhận các nội dung tư vấn; chịu trách nhiệm đọc báo cáo TĐG và nhận xét cho báo cáo TĐG.
- + **Thư ký:** giúp trưởng ban điều phối, phân công, xếp lịch làm việc của Ban Tư vấn; chuẩn bị tài liệu làm việc trong các buổi họp tư vấn; tổng hợp dữ liệu suốt tiến trình tư vấn; thực hiện các báo cáo công tác tư vấn; tổng hợp bản nhận xét của Ban Tư vấn về báo cáo TĐG; thanh toán các hợp đồng tại Trung tâm ĐBCL&KT.
- + **Các thành viên:** thực hiện đúng lịch và công việc do trưởng ban phân công; chuẩn bị các nội dung tư vấn theo phân công; gửi kết quả tư vấn cho thư ký của Ban sau mỗi lần tư vấn;

## 3. Đoàn kiểm định nội bộ

- Đoàn kiểm định nội bộ được thành lập theo quyết định của Hiệu Trưởng, bao gồm các viên chức thuộc các đơn vị trong trường theo đề nghị của Hội đồng Đảm bảo chất lượng của Trường, thực hiện công tác

kiểm định nội bộ CTĐT được phân công theo quyết định. Cơ cấu của 01 Đoàn kiểm định nội bộ gồm có 05 thành viên, trong đó có 01 trưởng đoàn, 01 thư ký và 03 thành viên. Nhiệm vụ của Đoàn kiểm định nội bộ như sau:

- + **Trưởng đoàn:** điều phối chung các công tác kiểm định nội bộ; phân công và kiểm tra tiến độ công việc kiểm định nội bộ của các thành viên; chịu trách nhiệm chung trong việc thực hiện báo cáo kiểm định nội bộ.
- + **Thư ký:** xếp lịch kiểm định nội bộ với Tổ TĐG; lập bảng Phân công công tác kiểm định nội bộ; tổng hợp dữ liệu của Đoàn kiểm định nội bộ sau khi thực hiện kiểm định nội bộ; tổng hợp báo cáo kiểm định nội bộ; làm đầu mối liên hệ với Trung tâm ĐBCL&KT, Ban Thư ký và Tổ TĐG; thanh toán các hợp đồng tại Trung tâm ĐBCL&KT;
- + **Thành viên:** thực hiện đúng lịch và các nội dung kiểm định nội bộ do Trưởng đoàn phân công: khảo sát tài liệu, báo cáo TĐG; thực hiện công tác đánh giá sơ bộ và đánh giá chính thức tại đơn vị; viết nội dung của báo cáo kiểm định nội bộ theo phân công.

#### **4. Tổ Tự đánh giá Chương trình đào tạo (TĐG CTĐT)**

- Tổ TĐG CTĐT được thành lập theo quyết định của Hiệu trưởng, theo đề nghị của lãnh đạo đơn vị (Khoa, Viện, Bộ môn trực thuộc Trường).

- Thành viên của Tổ TĐG bao gồm các viên chức thuộc Bộ môn (đơn vị) quản lý CTĐT làm nòng cốt và các viên chức tại các bộ phận khác của đơn vị. Để đảm bảo thực hiện tốt công việc, Tổ TĐG có tối thiểu 07 thành viên, bao gồm 01 tổ trưởng là lãnh đạo bộ môn có CTĐT thực hiện TĐG, 01 thư ký và các thành viên. Nhiệm vụ của Tổ TĐG như sau:

- + **Tổ trưởng:** cần hiểu rõ việc quản lý và giảng dạy CTĐT, thực hiện điều phối chung theo kế hoạch TĐG CTĐT của tổ TĐG, phân công các thành viên viết báo cáo TĐG và thu thập minh chứng, kiểm tra tiến độ công việc của các thành viên, đảm bảo chất lượng của bản báo cáo TĐG.
- + **Thư ký:** (1) hỗ trợ tổ trưởng trong việc lập kế hoạch TĐG, phân công công việc cho các thành viên, (2) xếp lịch họp với

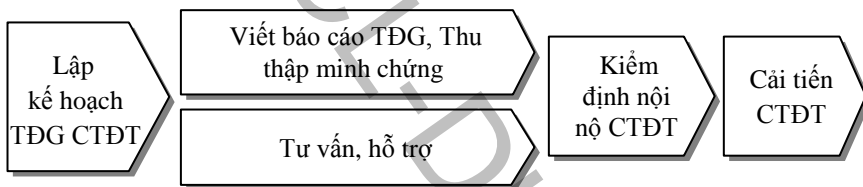


Ban Tư vấn, (3) theo dõi và báo cáo tiến độ thực hiện các công việc của Tổ TĐG, (4) tổng hợp nội dung từ các thành viên, viết và nộp bản báo cáo TĐG hoàn chỉnh, (5) xếp lịch kiểm định nội bộ với Đoàn kiểm định nội bộ và hỗ trợ tổ chức công tác kiểm định nội bộ, (6) tổng hợp các ý kiến phản hồi gửi Đoàn kiểm định nội bộ sau khi thực hiện kiểm định nội bộ, (7) thanh toán các hợp đồng tại Trung tâm ĐBCL&KT;

- + **Các thành viên:** (1) viết báo cáo TĐG theo sự phân công của Tổ trưởng, (2) tổ chức thu thập minh chứng và số liệu theo phân công, (3) tham gia quá trình kiểm định nội bộ, (4) viết phản hồi cho Đoàn kiểm định nội bộ sau khi thực hiện kiểm định nội bộ.

*Lưu ý: Theo Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT, ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp, Tổ Tự đánh giá là một bộ phận thuộc Hội đồng Tự đánh giá CTĐT.*

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



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

Bảng 4 cho thấy trình tự các bước thực hiện tự đánh giá chương trình đào tạo.

*Bảng 4: Các bước thực hiện TĐG CTĐT được tiến hành như sau:*

Nội dung	Thực hiện
<b>1. Giai đoạn chuẩn bị</b>	
- Gửi thông báo triển khai công tác TĐG CTĐT đến các đơn vị;	Trung tâm ĐBCL&KT
- Sau khi nhận được thông báo của Trung tâm ĐBCL&KT, đơn vị gửi đăng ký CTĐT thực hiện TĐG và danh sách thành viên Tổ TĐG cho Trung	Đơn vị

tâm ĐBCL&KT bằng văn bản do lãnh đạo đơn vị phê duyệt;	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch TĐG CTĐT theo tiêu chuẩn AUN-QA trình BGH phê duyệt;</li> <li>- Soạn thảo và trình BGH phê duyệt các quyết định thực hiện TĐG CTĐT và thành lập Hội đồng TĐG, Ban Tư vấn, Tổ TĐG CTĐT;</li> <li>- Gửi các quyết định và kế hoạch đã được phê duyệt đến các đơn vị;</li> </ul>	Trung tâm ĐBCL&KT
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận quyết định và kế hoạch thực hiện TĐG;</li> <li>- Lập kế hoạch thực hiện theo hướng dẫn của Trung tâm ĐBCL&amp;KT.</li> </ul>	HĐ TĐG Ban Thư ký Ban Tư vấn Tổ TĐG
<b>2. Giai đoạn thực hiện TĐG và viết báo cáo TĐG</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham dự Hội nghị triển khai và tập huấn công tác TĐG CTĐT do Trung tâm ĐBCL&amp;KT tổ chức;</li> <li>- (Phổ biến kế hoạch tự đánh giá và thực hiện tư vấn)</li> </ul>	HĐ TĐG, Ban Thư ký, Ban Tư vấn, Tổ TĐG
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ trưởng Tổ TĐG phân công công việc cho các thành viên: viết báo cáo, thu thập minh chứng</li> <li>- Đọc bộ tiêu chuẩn AUN-QA và các tài liệu liên quan</li> <li>- Họp phổ biến và thống nhất nội dung làm việc, trao đổi thông tin trong tổ TĐG;</li> <li>- Họp với Ban Tư vấn; nêu lên các vấn đề cần giải đáp;</li> <li>- Báo cáo tiến độ thực hiện TĐG cho Ban Thư ký;</li> <li>- Thu thập, xử lý thông tin minh chứng và viết báo cáo TĐG;</li> <li>- Gửi bản thảo báo cáo TĐG cho Ban Tư vấn nhận xét; gửi trước khi họp tư vấn lần 2;</li> <li>- Nhận lại nhận xét của Ban Tư vấn cho báo cáo TĐG; điều chỉnh nội dung báo cáo TĐG dựa trên các nhận xét của Ban Tư vấn;</li> </ul>	Tổ TĐG

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nộp bản báo cáo TĐG hoàn chỉnh cho Ban Thư ký để sử dụng cho công tác kiểm định nội bộ; gửi 01 bản in có chữ ký xác nhận của tổ trưởng tới Ban Thư ký (Trung tâm ĐBCL&amp;KT) và file theo địa chỉ email của các thành viên Ban Thư ký;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng Ban phân công công việc cho các thành viên.</li> <li>- Xếp lịch họp với tổ Tự đánh giá;</li> <li>- Thực hiện các buổi hội nghị tư vấn tập trung, tư vấn riêng;</li> <li>- Báo cáo tiến độ thực hiện tư vấn cho Ban Thư ký;</li> <li>- Nhận xét bán thảo báo cáo TĐG và gửi lại cho tổ TĐG;</li> </ul>	Ban Tư vấn
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tiến độ thực hiện và hỗ trợ;</li> <li>- Báo cáo tiến độ thực hiện cho Hội đồng TĐG khi có yêu cầu;</li> </ul>	Ban Thư ký
<b>3. Giai đoạn kiểm định nội bộ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham dự Hội nghị triển khai và Tập huấn công tác kiểm định nội bộ do Trung tâm ĐBCL&amp;KT tổ chức;</li> <li>- Tổ tự đánh giá và Đoàn kiểm định nội bộ xếp lịch thực hiện kiểm định nội bộ theo hướng dẫn của Trung tâm ĐBCL&amp;KT;</li> </ul>	HĐ TĐG, Ban Thư ký Tổ TĐG Đoàn KĐNB
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đoàn KĐNB nhận báo cáo TĐG từ Ban Thư ký</li> <li>- Trưởng đoàn phân công nhiệm vụ cho từng thành viên</li> <li>- Đoàn KĐNB tiến hành đánh giá sơ bộ</li> <li>- Gửi các yêu cầu cho tổ TĐG để chuẩn bị cho buổi đánh giá chính thức;</li> <li>- Thực hiện đánh giá chính thức tại đơn vị;</li> <li>- Báo cáo sơ lược kết quả KĐNB cho tổ TTDG;</li> <li>- Viết báo cáo KĐNB theo hướng dẫn, gửi báo cáo KĐNB cho tổ TĐG;</li> <li>- Nhận các phản hồi của tổ TĐG, điều chỉnh lại báo</li> </ul>	Đoàn KĐNB

cáo KĐNB nếu cần; - Gửi báo cáo KĐNB hoàn chỉnh cho Ban Thư ký: gửi 01 bản in có chữ ký xác nhận của Trưởng đoàn tới Ban Thư ký (Trung tâm ĐBCL&KT) và file theo địa chỉ email của các thành viên Ban Thư ký	
- Chuẩn bị các yêu cầu của Đoàn kiểm định nội bộ; - Hỗ trợ Đoàn KĐNB trong quá trình thực hiện; - Viết phản hồi báo cáo kết quả KĐNB sau khi nhận được báo cáo KĐNB.	TỔ TĐG
- Kiểm tra tiến độ thực hiện	Ban Thư ký
<b>4. Giai đoạn tổng kết</b>	
- Tổng hợp và viết báo cáo tổng kết; - Báo cáo kết quả thực hiện TĐG và KĐNB; - Hỗ trợ Trung tâm ĐBCL&KT tổ chức hội nghị tổng kết	Ban Thư ký
- Thông qua kết quả thực hiện TĐG và KĐNB; - Đề xuất nội dung cải tiến cho Hội đồng ĐBCL của Trường	Hội đồng TĐG
- Tham dự hội nghị tổng kết công tác TĐG CTĐT do Trung tâm ĐBCL&KT tổ chức.	HĐ TĐG Ban Tư vấn Ban Thư ký TỔ TĐG Đoàn KĐNB

### **III. Hướng dẫn viết báo cáo TĐG chương trình đào tạo**

*(Áp dụng cho mẫu Báo cáo TĐG chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA).*

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

#### **- Phần 1. Giới thiệu**

- + Trang mục lục
- + Tóm tắt quá trình thực hiện

- + Tổ chức tự đánh giá
- + Mô tả ngắn gọn về trường, khoa, và bộ môn.

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

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

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

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

**- Phần 4. Các phụ lục**

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

**3.1 Hướng dẫn viết phần Giới thiệu:**

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

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

- Trích dẫn phát biểu về Sứ mạng: “Với chương trình giáo dục chất lượng cao, Trường Đại học Cần Thơ tập trung vào công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và hợp tác quốc tế, hướng tới sự phát triển kinh tế xã hội của vùng Đồng bằng Sông Cửu Long và cả nước.”
- Trích dẫn phát biểu về Tầm nhìn: “Tầm nhìn chiến lược của trường Đại học Cần Thơ là đến năm 2020 không những trở thành trường đại học đạt chất lượng tốt nhất ở Việt Nam mà còn được công nhận là trường hàng đầu khu vực Đông Nam Á về giáo dục, nghiên cứu và phát triển.”

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

### 3.2. Hướng dẫn viết phần mô tả

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

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

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

- Nêu rõ ràng, cụ thể các KQHTMĐ của chương trình (gạch đầu dòng cho mỗi KQHTMĐ);
- Nguyên tắc phân loại mục tiêu giáo dục nào được áp dụng cho việc xây dựng KQHTMĐ? (Vd: Nguyên tắc Bloom, tham khảo [http://en.wikipedia.org/wiki/Bloom%27s\\_Taxonomy](http://en.wikipedia.org/wiki/Bloom%27s_Taxonomy));
- KQHTMĐ được phổ biến cho ai? Thông qua phương tiện nào? Phổ biến như thế nào?
- KQHTMĐ có phản ánh Tầm nhìn và Sứ mạng của nhà trường? Phản ánh như thế nào?

\* Lưu ý: phân biệt giữa *kết quả học tập mong đợi* (kiến thức, kỹ năng, thái độ của sinh viên sau khi hoàn thành chương trình) và *mục tiêu của chương trình*.

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

- Nền tảng triết lý giáo dục để xây dựng chương trình đào tạo?

- Các kỹ năng học tập suốt đời (Life-long learning skills) được giảng dạy như thế nào? Kỹ năng nào được đẩy mạnh?
  - Vấn đề học tập suốt đời đối với người tốt nghiệp có được quan tâm?
- + **Tiêu chí 1.3 KQHTMĐ bao gồm cả kiến thức và kỹ năng đại cương lẫn kiến thức và kỹ năng chuyên ngành**
- Tất cả các kỹ năng, kiến thức, thái độ sinh viên cần đạt được... có được thể hiện qua KQHTMĐ? (liên quan đến tiêu chuẩn 3)
  - Hoạt động dạy, học, đánh giá được thực hiện như thế nào để giúp đạt được KQHTMĐ? (liên quan đến tiêu chuẩn 4 và 5)
- + **Tiêu chí 1.4 KQHTMĐ phản ánh rõ yêu cầu của các bên liên quan.**
- Ai liên quan đến việc xây dựng và điều chỉnh KQHTMĐ?
  - Thị trường lao động có đưa ra yêu cầu đối với sinh viên tốt nghiệp không?
  - Việc viết và điều chỉnh KQHTMĐ có sự đóng góp của các bên liên quan hay không?
  - Việc thu thập ý và sử dụng ý kiến phản hồi từ các bên liên quan vào việc xây dựng và điều chỉnh KQHTMĐ được thực hiện như thế nào? (liên quan đến tiêu chuẩn 13)
  - Chương trình được điều chỉnh ra sao để phù hợp với nhu cầu của các bên liên quan?
  - Chu kỳ cập nhật và điều chỉnh KQHTMĐ?
- **Tiêu chuẩn 2. Quy cách chương trình đào tạo**
- + **Tiêu chí 2.1 Trường đại học có sử dụng Quy cách CTĐT**
- Chương trình có bản Quy cách CTĐT không? Tại sao phải sử dụng Quy cách CTĐT?
- + **Tiêu chí 2.2 Quy cách CTĐT nêu rõ KQHTMĐ và cách thức đạt được KQHTMĐ.**

- Các nội dung của Quy cách CTĐT có cung cấp đủ các thông tin cần thiết? *Quy cách CTĐT có các thông tin AUN yêu cầu không?*<sup>1</sup>
  - Cách thức đạt được KQHTMĐ có được trình bày trong Quy cách CTĐT?
- + **Tiêu chí 2.3 Quy cách CTĐT cung cấp nhiều thông tin, được phổ biến và có sẵn** cho các bên liên quan.
- Quy cách CTĐT được công bố như thế nào? Có sẵn? Dễ dàng truy cập?
  - Việc đánh giá và cập nhật Quy cách CTĐT được thực hiện như thế nào?
  - Quy cách CTĐT có được dịch sang tiếng Anh?
- **Tiêu chuẩn 3. Nội dung và cấu trúc chương trình đào tạo**
- + **Tiêu chí 3.1 Nội dung chương trình có sự cân đối tốt** giữa kiến thức, kỹ năng đại cương và chuyên ngành
- Nội dung chương trình được thiết kế dựa trên cơ sở nào?
  - CTĐT được thiết kế dựa vào cấu trúc chương trình của Bộ, ngoài ra khoa có tham khảo cấu trúc chương trình của trường (trong hoặc ngoài nước) nào không?
  - Các khối kiến thức được phân bố như thế nào? Có cân đối và hiệu quả không?
- + **Tiêu chí 3.2 Nội dung chương trình phản ánh tầm nhìn và sứ mạng** của trường
- Nội dung chương trình có phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của trường không? Phản ánh như thế nào? CTĐT có điểm gì nổi bật nhằm đạt được sứ mạng và tầm nhìn (của trường, khoa, bộ môn)?

---

<sup>1</sup> Bản quy cách CTĐT được thực hiện theo mẫu của nhà trường. Nhà trường khi ban hành mẫu Quy cách chương trình đào tạo cần xem xét đến các yêu cầu này.



- + *Tiêu chí 3.3 Sự **góp phần** đạt được KQHTMĐ của từng học phần được thể hiện rõ*
  - KQHTMĐ của từng học phần góp phần đạt được KQHTMĐ của chương trình như thế nào? Cho ví dụ và phân tích?
  - Bảng đối chiếu mối quan hệ giữa các học phần và KQHTMĐ (Skill matrix)
- + *Tiêu chí 3.4 Cấu trúc CTĐT được thiết kế sao cho nội dung các học phần có sự kết hợp và **củng cố lẫn nhau**.*
  - Cấu trúc chương trình được thiết kế dựa trên cơ sở nào?
  - Các (nhóm) học phần nào có sự kết hợp hoặc củng cố cho (nhóm) học phần nào?
  - Mối liên hệ giữa các học phần bắt buộc và tự chọn có hợp lý không?
  - Vẽ sơ đồ tuyến môn học.
- + *Tiêu chí 3.5 Chương trình thể hiện **chiều rộng và chiều sâu***
  - Chương trình thể hiện chiều rộng và chiều sâu như thế nào? Điều này mang lại những thuận lợi gì?
  - Độ khó của các học phần có tăng lên theo thời gian không?
- + *Tiêu chí 3.6 Chương trình thể hiện rõ học phần **cơ bản**, học phần **cơ sở ngành**, học phần **chuyên ngành** và tiểu luận hoặc luận văn tốt nghiệp*
  - Chương trình có thể hiện rõ các nhóm học phần?
  - Dùng sơ đồ (có thể dùng sơ đồ hình kim tự tháp hoặc Lưu đồ - Flow chart) thể hiện lộ trình, sự phân bố các nhóm học phần.
  - Sự phân bố như vậy có hợp lý không?
- + *Tiêu chí 3.7 Nội dung chương trình **được cập nhật***
  - Cấu trúc và nội dung chương trình có thay đổi trong thời gian gần đây không? Tại sao?

- Chu kỳ cập nhật CTĐT là bao lâu? Có văn bản nào quy định? Ai tham gia vào việc điều chỉnh, cập nhật? Các biên bản có được lập và lưu lại?
- Có văn bản nào hướng dẫn hoặc quy định việc thiết kế, cập nhật, phê duyệt CTĐT?
- Có thực hiện đối sánh khi thiết kế và phát triển CTĐT?

- **Tiêu chuẩn 4. Chiến lược giảng dạy và học tập**

+ *Tiêu chí 4.1 Khoa có chiến lược giảng dạy và học tập rõ ràng*

- Khoa có ban hành chiến lược giảng dạy và học tập? Dựa trên triết lý (philosophy) nào?
- Chiến lược dạy và học biểu thị thông qua các hoạt động giảng dạy, học tập, đánh giá như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 5)
- Nêu cụ thể: các phương pháp, chiến lược giảng dạy học tập đó là gì? Lấy ví dụ cho một học phần điển hình nào đó, hoặc mô tả việc thực hiện.
- Các giảng viên có cùng sử dụng rộng rãi các phương pháp giảng dạy đó không? Các chiến lược này có phù hợp không? Được đánh giá ra sao?
- Giảng viên được tập huấn về phương pháp và chiến lược giảng dạy nào? Tập huấn như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 6 và 12)
- Khoa có tăng cường sự đa dạng của môi trường học tập không, kể cả việc trao đổi chương trình?
- Chiến lược giảng dạy có được đánh giá tính hiệu quả? Việc làm nào đã được tiến hành để cải thiện chiến lược giảng dạy cho phù hợp với xu thế? (liên quan đến tiêu chuẩn 11)

+ *Tiêu chí 4.2 Chiến lược giảng dạy và học tập giúp sinh viên có khả năng hiểu được và vận dụng được kiến thức*

- Sinh viên hiểu được và vận dụng được kiến thức như thế nào? Thông qua hoạt động gì?
- Công nghệ được sử dụng để hỗ trợ giảng dạy như thế nào?

- Mỗi liên hệ giữa “học” và “hành” của các học phần?
- + **Tiêu chí 4.3 Chiến lược giảng dạy và học tập *hướng về sinh viên* và *kích thích việc học có chất lượng***
  - Chiến lược giảng dạy và học tập kích thích việc học có chất lượng như thế nào?
  - Vai trò của thực tập, thực tế? Khối lượng tín chỉ dành cho thực tập, thực tế? Sinh viên được hướng dẫn và đánh giá ra sao?
- + **Tiêu chí 4.4 Chương trình giảng dạy *kích thích sinh viên học tập chủ động* và *hỗ trợ* cho việc học cách học**
  - Chiến lược giảng dạy và học tập kích thích việc học chủ động như thế nào?
  - CTĐT thúc đẩy sự đầu tư của sinh viên vào việc học ở mức độ nào?
  - Sinh viên có thường thực hiện các hoạt động nghiên cứu không?
- **Tiêu chuẩn 5. Kiểm tra đánh giá sinh viên**
- + **Tiêu chí 5.1 *Đánh giá sinh viên bao gồm kiểm tra đầu vào, kiểm tra quá trình học tập của sinh viên và kiểm tra cuối khoá.***
  - Sinh viên có được đánh giá đầu vào, trong quá trình đào tạo và đầu ra? Thực hiện các khâu đó như thế nào?
  - Sinh viên được thu nhận như thế nào? Các quy định, hình thức, phương pháp, thời gian, phổ biến thông tin, thông báo kết quả... đánh giá trong quá trình học tập? Đánh giá luận văn tốt nghiệp được thực hiện như thế nào? Quy định cho sinh viên tốt nghiệp?
  - Việc hướng dẫn sinh viên đối với việc thi cử được thực hiện như thế nào?
  - Sinh viên được biết kết quả thi học phần bằng cách nào?
  - Quy trình khiếu nại kết quả thi được thực hiện như thế nào?
- + **Tiêu chí 5.2 *Đánh giá dựa trên các tiêu chí***

- Các tiêu chí đánh giá như thế nào (assessment criteria/rubric)? Nêu ví dụ ở một học phần nào đó (tiêu chí để xác định giỏi, khá...). Các tiêu chí này thể hiện việc đạt được KQHTMĐ của chương trình? (liên quan đến tiêu chuẩn 1)
  - Tiêu chí đậu/rớt có rõ ràng không?
  - Ý nghĩa của điểm A B C D F (xuất sắc, giỏi, khá, trung bình ...; đậu/rớt);
- + **Tiêu chí 5.3 Đánh giá sinh viên sử dụng nhiều phương pháp**
- Các phương pháp được áp dụng đánh giá có đa dạng? Các phương pháp đó là gì (thi nói, trắc nghiệm, tự luận, tiểu luận...)? Phương pháp nào thường được áp dụng?
  - Các quy định cụ thể đối với từng hình thức đánh giá là gì?
- + **Tiêu chí 5.4 Đánh giá phản ánh KQHTMĐ và nội dung chương trình**
- Việc đánh giá phản ánh KQHTMĐ và nội dung chương trình như thế nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 1 và 4);
  - (VD: các bài báo cáo, thuyết trình giúp sinh viên củng cố khả năng giao tiếp, trình bày trước công chúng, khả năng làm việc nhóm hoặc độc lập... nếu như các kỹ năng đó là một trong những KQHTMĐ của chương trình)
- + **Tiêu chí 5.5 Các tiêu chí để đánh giá chính xác và được phổ biến rộng rãi**
- Việc đánh giá có dựa trên các tiêu chí? Tính chính xác và công bằng của các tiêu chí đánh giá được đảm bảo bằng cách nào? (liên quan tới tiêu chuẩn 11)
  - Giảng viên công bố hình thức, yêu cầu và tiêu chí đánh giá cho sinh viên theo quy định khi nào và như thế nào?
- + **Tiêu chí 5.6 Việc sắp xếp đánh giá bao phủ mục tiêu chương trình giảng dạy.**
- Việc thi cử có bao trùm nội dung và mục tiêu của từng học phần hoặc của toàn chương trình? Mức độ bao phủ?

+ **Tiêu chí 5.7 Tiêu chuẩn được áp dụng trong đánh giá phải rõ ràng và phù hợp**

- Các quy định về kiểm tra có rõ ràng không?
- Các học phần có khung/thang điểm đánh giá?
- Có bất cứ than phiền nào của sinh viên về các tiêu chuẩn áp dụng trong đánh giá không?

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

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

+ **Tiêu chí 6.1 Giảng viên phải có khả năng đáp ứng nhiệm vụ của họ**

- Vai trò, trách nhiệm, phẩm chất của giảng viên?

*Tập trung mô tả các nội dung như sau:*

- Giảng viên phải có khả năng thiết kế được một chương trình giảng dạy và học tập chặt chẽ, đồng thời thực hiện được chương trình này;
- Giảng viên phải có khả năng áp dụng nhiều phương pháp dạy và học, và chọn lựa phương pháp thích hợp nhất để đạt được KQHTMĐ;
- Giảng viên phải có khả năng sử dụng và phát triển nhiều loại phương tiện truyền thông trong dạy học;
- Giảng viên phải có khả năng chọn lọc và sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau để đánh giá việc học của sinh viên phù hợp với những KQHT dự kiến;
- Giảng viên phải tự giám sát và đánh giá việc giảng dạy cũng như chương trình giảng dạy của chính mình;
- Giảng viên phải cân nhắc kỹ về các hoạt động giảng dạy của chính mình;

- Lập bảng thống kê số lượng giảng viên;

- + *Tiêu chí 6.2 Giảng viên có **đủ số lượng** và khả năng để thực hiện chương trình giảng dạy*
  - Số lượng giảng viên hiện tại?
  - Có đủ số lượng giảng viên để thực hiện CTĐT phù hợp với yêu cầu, xét theo các yêu cầu tổng hợp cả về bằng cấp, kinh nghiệm, khả năng, tuổi tác, v.v...
  - Số lượng giảng viên trong quá khứ là bao nhiêu? Dự đoán trong tương lai là bao nhiêu? Có đáp ứng được cho số lượng sinh viên không?
  - Tỷ lệ giảng viên/sinh viên? So sánh tỷ lệ này với các ngành khác hoặc trường khác?
- + *Tiêu chí 6.3 **Tuyển dụng và thăng tiến** dựa trên công lao học thuật*
  - Giảng viên được tuyển chọn, thăng tiến như thế nào?
  - Việc tuyển chọn và nâng bậc cho giảng viên dựa trên các tiêu chuẩn về năng lực như giảng dạy, nghiên cứu và phục vụ.
- + *Tiêu chí 6.4 **Vai trò và mối quan hệ** giữa các cán bộ được xác định rõ và được hiểu rõ*
  - Vai trò và mối quan hệ của các thành viên trong đội ngũ cán bộ được xác định và được mọi người hiểu rõ.
- + *Tiêu chí 6.5 Các **nhiệm vụ** được xác định phù hợp với bằng cấp, kinh nghiệm và kỹ năng*
  - Việc phân công nhiệm vụ dựa trên cơ sở bằng cấp, kinh nghiệm và khả năng phù hợp của cán bộ.
- + *Tiêu chí 6.6 **Khối lượng công việc** và cơ chế khen thưởng được thiết kế nhằm hỗ trợ cho chất lượng dạy và học.*
  - Việc quản lý thời gian và cơ chế khen thưởng nhằm đến mục tiêu thúc đẩy chất lượng giảng dạy và học tập.
  - Quy chế quản lý chuyên môn của CBGD
  - Khối lượng công tác chuyên môn

- + **Tiêu chí 6.7 Trách nhiệm của cán bộ được quy định hợp lý**
  - Mọi cán bộ đều có trách nhiệm giải trình với Chủ sở hữu của nhà trường thông qua Hiệu trưởng và các đối tượng có liên quan, có lưu ý đến quyền tự do về học thuật của các giảng viên.
- + **Tiêu chí 6.8 Có dự liệu cho việc *thẩm định, tư vấn* và *bổ trí lại***
  - Nhu cầu đào tạo cho giảng viên? (liên quan tới tiêu chuẩn 12)
  - Việc chỉ định, sắp xếp lại nhân sự được thực hiện như thế nào? Có sự chuẩn bị dự phòng đối với những vấn đề như thẩm định, tư vấn, và sắp xếp lại nhân sự?
- + **Tiêu chí 6.9 *Thôi việc, nghỉ hưu* và *phúc lợi xã hội* được lập kế hoạch và thực hiện tốt**
  - Các vấn đề về thôi việc, nghỉ hưu được thực hiện như thế nào?
  - Những quyết định về nhân sự như cho thôi việc, nghỉ hưu, và các phúc lợi xã hội đều được lên kế hoạch sẵn và thực hiện tốt.
- + **Tiêu chí 6.10 Có hệ thống đánh giá, khen thưởng hợp lý**
  - Việc khen thưởng giảng viên được thực hiện như thế nào khi có thành tích trong giảng dạy, nghiên cứu...?
  - Việc đánh giá cán bộ được thực hiện thường xuyên dựa trên một kế hoạch xây dựng từ trước và sử dụng những biện pháp công bằng và khách quan trên tinh thần hướng đến sự cải thiện.

- **Tiêu chuẩn 7. Chất lượng đội ngũ phục vụ**

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

- Số lượng, bằng cấp, kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ phục vụ.

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



- Mô tả lực lượng cán bộ của các phòng ban phục vụ cho sinh viên: Công tác sinh viên, Kế hoạch tổng hợp, Đào tạo, Thư viện...
- Cán bộ văn phòng Khoa
- Đoàn Thanh niên Trường, Khoa
- Tỉ lệ giữa cán bộ giảng dạy và cán bộ phục vụ? Cán bộ phục vụ có đủ năng lực và số lượng để trợ giúp các cán bộ khác và sinh viên không?

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

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

- Trường áp dụng chính sách nào đối với sinh viên đầu vào?
- Số lượng sinh viên mới tuyển của chương trình phát triển ra sao (trong 5 năm)? Có gì đáng lo ngại? Hướng phát triển trong tương lai?
- Để nâng cao chất lượng và đảm bảo số lượng của sinh viên đầu vào, Khoa có những biện pháp gì? Các viện pháp này hiệu quả ra sao?
- Nguồn sinh viên đầu vào chủ yếu đến từ đâu?

### + *Tiêu chí 8.2 Quy trình thu nhận sinh viên hợp lý*

- Quy trình thu nhận sinh viên được thực hiện như thế nào? Các tiêu chuẩn cơ bản để thu nhận sinh viên là gì? Có phù hợp?
- Có những yêu cầu gì đối với sinh viên đầu vào? Việc tuyển chọn diễn ra như thế nào?

### + *Tiêu chí 8.3 Khối lượng học tập thật sự khớp với khối lượng được tính toán*

- Việc áp dụng hệ thống tín chỉ được thực hiện như thế nào? Sinh viên trung bình học bao nhiêu tín chỉ trong một học kỳ (tối đa và tối thiểu)?
- Khối lượng thực tế có trùng với khối lượng học tập theo yêu cầu của chương trình không?

- Kế hoạch giảng dạy và học tập được quy định ra sao? Làm cách nào để đảm bảo khối lượng học tập được đảm bảo?
- Một sinh viên có học lực trung bình có thể hoàn tất CTĐT trong khoảng thời gian dự kiến không? Có sự phụ đạo hoặc đào tạo tăng cường đối với các sinh viên yếu kém hơn?

- **Tiêu chuẩn 9. Tư vấn và trợ giúp sinh viên**

+ **Tiêu chí 9.1 Hệ thống ghi nhận quá trình học tập của sinh viên thích hợp**

- Khoa/Trường có hệ thống để theo dõi quá trình học tập của sinh viên? Các dữ liệu của hệ thống được sử dụng như thế nào? Tính hiệu quả ra sao?
- Hệ thống này có chỉ ra được các vấn đề sinh viên cần chú trọng hay không? Có các biện pháp gì được thực hiện sau đó (cảnh báo, phụ đạo, ngăn ngừa...)?
- Tương tự, Khoa/Trường có hệ thống theo dõi sinh viên tốt nghiệp?

+ **Tiêu chí 9.2 Sinh viên nhận được sự *tu vấn học tập, trợ giúp* và *phản hồi* đầy đủ về việc học của họ**

- Sự trợ giúp của cán bộ văn phòng, cán bộ thư viện, giảng viên trong việc cung cấp thông tin và hướng dẫn sinh viên cũng như khuyến khích sinh viên tham gia vào các hoạt động của Khoa, Trường?
- Sinh viên được cung cấp thông tin về các điều kiện và thiết bị học tập như thế nào?
- Kết quả học tập của sinh viên được thông báo như thế nào?
- Việc hướng dẫn sinh viên năm nhất và sinh viên năm cuối có được chú trọng hay không?
- Khoa có sự hỗ trợ, tư vấn nào cho sinh viên trong quá trình thực hiện đồ án, luận văn tốt nghiệp? Sinh viên gặp khó khăn sẽ được giúp đỡ ra sao trong quá trình thực hiện đồ án, luận văn, thực tập?

+ **Tiêu chí 9.3 Hoạt động *cố vấn* cho sinh viên là thỏa đáng**

- Sinh viên có thể nhận được sự tư vấn, cố vấn từ đâu?
  - Cố vấn học tập đóng vai trò hỗ trợ sinh viên như thế nào? Việc chỉ định cố vấn học tập được thực hiện như thế nào? Trung bình 1 CVHT phụ trách bao nhiêu sinh viên?
  - Sinh viên được cố vấn ra sao về những vấn đề như lựa chọn học phần, lập kế hoạch học tập, thay đổi học phần?
- + **Tiêu chí 9.4 Môi trường tâm lý, vật chất và xã hội cho sinh viên là thoả đáng**

- Ký túc xá;
- Sinh viên có được cung cấp thông tin về triển vọng nghề nghiệp hay không? Sinh viên có được tạo điều kiện để làm quen với thị trường lao động hay không?
- Bổ sung mô tả một vài hoạt động cụ thể mà Khoa, đơn vị tổ chức (định kỳ, không định kỳ) nhằm hỗ trợ và phát triển đời sống tinh thần, vật chất, xã hội cho sinh viên (hội họp đầu năm, hội thảo phương pháp học tập giảng dạy, ngày hội việc làm, các loại học bổng, các đoàn hội, các phong trào...)
- Các vấn đề về tâm lý của sinh viên có được quan tâm? Có hoạt động nào nổi bật? (tư vấn, bệnh tâm thần, stress...)

- **Tiêu chuẩn 10. Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng**

Khi mô tả tiêu chuẩn này, cần hiểu rằng cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng bao gồm các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng trong toàn trường, liên quan đến CTĐT, chứ không phải chỉ riêng trang thiết bị của đơn vị;

- + **Tiêu chí 10.1 Thiết bị giảng dạy (hội trường, phòng học) thích hợp**
- Mô tả các hội trường, phòng học phục vụ cho CTĐT của Trường và Khoa.
  - Các **phương** tiện dạy học (máy chiếu, máy tính, thiết bị nghe nhìn...)
  - Kinh phí đầu tư cho cơ sở vật chất và trang thiết bị có đáp ứng được nhu cầu không?

- + **Tiêu chí 10.2 Tài nguyên thư viện đầy đủ và cập nhật**
  - Mô tả nguồn lực của Trường và của Khoa, các khoa khác liên quan (có đủ thiết bị, tài liệu...)
  - Việc sử dụng thư viện có thuận lợi không?
- + **Tiêu chí 10.3 Thiết bị phòng thí nghiệm đầy đủ và cập nhật**
  - Mô tả các phòng thí nghiệm phục vụ CTĐT của Khoa và các khoa liên quan (có đủ thiết bị, có cán bộ hỗ trợ phòng thí nghiệm không?)
- + **Tiêu chí 10.4 Máy tính đầy đủ và được cập nhật, nâng cấp.**
  - Mô tả nguồn lực của Trường và của Khoa.
- + **Tiêu chí 10.5 Tiêu chuẩn về an toàn và vệ sinh môi trường đạt yêu cầu của địa phương về tất cả các mặt**
  - Khoa có trang bị đầy đủ hệ thống cảnh báo phòng chống tai nạn, nội quy về an toàn và vệ sinh môi trường?
  - Cán bộ, sinh viên có được huấn luyện về các tình huống khẩn cấp (cháy, nổ, thiên tai...)
  - Các thiết bị bảo hộ cá nhân có được trang bị đầy đủ cho sinh viên và cán bộ?
  - Các dụng cụ chống cháy, sơ cấp cứu được bố trí và bảo trì như thế nào?
- **Tiêu chuẩn 11. Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập**
- + **Tiêu chí 11.1 CTĐT được thiết kế dựa trên sự tổng hợp của tất cả các giảng viên có liên quan.**
  - Quy trình thiết kế CTĐT được thực hiện như thế nào? Có quy định? Ai chịu trách nhiệm thiết kế?
  - Ai tham gia vào việc thiết kế CTĐT? Vai trò của cán bộ, giảng viên trong việc thiết kế CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.2 Sinh viên có tham gia vào việc thiết kế và điều chỉnh chương trình**

- Sinh viên tham gia vào việc thiết kế, và điều chỉnh CTĐT bằng cách nào?
  - Sinh viên có biết được vai trò của mình trong việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.3 Thị trường lao động có ảnh hưởng đến việc thiết kế chương trình**
- Thị trường lao động (các nhà tuyển dụng) tham gia vào việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT bằng cách nào?
  - Họ có biết được vai trò của mình trong việc thiết kế, điều chỉnh CTĐT?
- + **Tiêu chí 11.4 Chương trình giảng dạy được đánh giá thường xuyên**
- Việc đổi mới và thẩm định CTĐT được thực hiện như thế nào? Ai chịu trách nhiệm thực hiện? Chu kỳ thực hiện? Các lần thực hiện vừa qua? Có các cải tiến gì?
  - Việc thiết kế chương trình có dựa trên việc so sánh với chương trình của các trường khác không? Có được các trường khác (hoặc nước khác) thừa nhận?
- + **Tiêu chí 11.5 Các học phần và CTĐT nhận được sự đánh giá có hệ thống của sinh viên**
- Sinh viên đánh giá các học phần như thế nào? Việc thực hiện có hệ thống hay không? Kết quả đánh giá được công bố? Ai quản lý công tác này?
- + **Tiêu chí 11.6 Phản hồi của sinh viên được sử dụng cho việc cải tiến CTĐT**
- Kết quả đánh giá của sinh viên đối với các lớp học phần được sử dụng như thế nào? Việc cải tiến được quản lý ra sao?
  - Phản hồi của các bên liên quan được sử dụng như thế nào?
- + **Tiêu chí 11.7 Đảm bảo chất lượng và liên tục cải tiến hoạt động giảng dạy và học tập, phương pháp đánh giá và hoạt động đánh giá.**

- Trường/Khoa có Ban/Hội đồng/bộ phận phụ trách đảm bảo chất lượng bên trong? Vai trò của bộ phận này là gì?
- Khoa có Ban/Hội đồng để xây dựng CTĐT không? Vai trò của bộ phận này là gì?
- Khoa có Ban/Hội đồng phụ trách thi cử hay không? Vai trò của bộ phận này là gì? Hoạt động ra sao?
- Hoạt động dạy, học, thi cử được đảm bảo chất lượng như thế nào? Đề thi được ai phê duyệt? Đề thi có đảm bảo tính công bằng, độ chính xác, độ giá trị?

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

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

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

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

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

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

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

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

- Quy trình thực hiện khảo sát? Sự thường xuyên? Tỷ lệ phản hồi? Cỡ mẫu? Các hành động nhằm cải thiện tỷ lệ phản hồi?
  - Các kết quả khảo sát được dùng vào việc cải tiến như thế nào?
- + **Tiêu chí 13.1 Thị trường lao động (nhà tuyển dụng) có phản hồi cho nhà trường.**
- Trường/Khoa khảo sát thị trường lao động bằng cách nào?
  - Phân tích số liệu khảo sát
- + **Tiêu chí 13.2 Cựu sinh viên và sinh viên có phản hồi cho nhà trường.**
- Trường/Khoa khảo sát cựu sinh viên/sinh viên bằng cách nào? Khoa có giữ liên lạc với cựu sinh viên? Khoa có hội cựu sinh viên?
  - Phân tích số liệu khảo sát
- + **Tiêu chí 13.3 Cán bộ, giảng viên có phản hồi cho nhà trường.**
- Trường/Khoa khảo sát cán bộ, giảng viên bằng cách nào?
  - Phân tích số liệu khảo sát
- **Tiêu chuẩn 14. Đầu ra**

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

- + **Tiêu chí 14.1 Tỷ lệ thi đậu là thỏa đáng và tỷ lệ thôi học là chấp nhận được**
- Cung cấp thông tin về tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học. Phân tích tỷ lệ tốt nghiệp/bỏ học.
  - Có điểm gì nổi bật/kém hơn so với các ngành khác/trường khác?
  - Khoa nhận xét gì về tỷ lệ tốt nghiệp và bỏ học hiện nay? Có giải pháp gì để cải thiện? Sinh viên bỏ học thường đi đâu?

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



- Khoa có biện pháp gì để nâng cao năng lực nghiên cứu và phát triển các hoạt động nghiên cứu đối với cán bộ, giảng viên và sinh viên cả về số lượng lẫn chất lượng?

**- Tiêu chuẩn 15. Sự hài lòng của các bên liên quan**

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

+ *Tiêu chí 15.1 Phản hồi từ sinh viên*

- Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên thu được qua khảo sát.
- Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?

+ *Tiêu chí 15.2 Phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp*

- Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên tốt nghiệp thu được qua khảo sát.
- Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?

+ *Tiêu chí 15.3 Phản hồi từ cựu sinh viên*

- Phân tích mức độ hài lòng của cựu sinh viên thu được qua khảo sát.
- Khoa có biện pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan?

+ *Tiêu chí 15.4 Phản hồi từ thị trường lao động*

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

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

**4.1. Cách đặt Mã số Minh chứng:**

- Quy cách đặt Mã số minh chứng cho phần Giới thiệu:

### **Exh.Intro.Số thứ tự của minh chứng**

*Ví dụ: Exh.Intro.01; Exh.Intro.02, ..., Exh.Intro.n*

- Quy cách đặt Mã số minh chứng cho phần Mô tả:

### **Exh.Số thứ tự của tiêu chuẩn.Số thứ tự của minh chứng**

*Ví dụ về mã minh chứng cho tiêu chuẩn số 01: Exh.01.01, Exh.01.02, ... Exh.01.n*

## **4.2. Minh chứng có thể sử dụng:**

### **- Phần Giới thiệu**

- Brochure giới thiệu Trường, nội dung và nơi công bố Sứ mạng, Tầm nhìn của Trường
- Nội dung và nơi công bố sứ mạng, tầm nhìn của Khoa, Bộ môn.
- Các văn bản liên quan.

### **- Phần mô tả**

### **+ Tiêu chuẩn 1. Kết quả học tập mong đợi**

- Các văn bản, tài liệu thể hiện KQHTMĐ của chương trình.
- Việc phổ biến KQHTMĐ;
- Brochure giới thiệu chương trình; đề án mở ngành;
- Địa chỉ Website thể hiện thông tin về KQHTMĐ;
- Mục tiêu học phần; mục tiêu chương trình
- Đề cương chi tiết của học phần;
- Quy cách CTĐT (program specification);
- Quy định về giảng dạy và đánh giá học phần;
- Luận văn tốt nghiệp; bài nghiên cứu của sinh viên;
- Ma trận kỹ năng (Skill matrix);
- Chiến lược, phương pháp giảng dạy được phê duyệt áp dụng rộng rãi trong toàn đơn vị;

- Quy chế 43/2007/QĐ-BGDĐT, quy định về đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ (gọi tắt là quy chế 43 trong tài liệu này);
  - Các biên bản, văn bản, báo cáo thể hiện việc điều chỉnh, cập nhật KQHTMĐ;
  - Dữ liệu khảo sát các bên liên quan về việc xây dựng, điều chỉnh CTĐT (hoặc KQHTMĐ);
  - Hình ảnh, biên bản các hội thảo liên quan đến xây dựng, điều chỉnh CTĐT;
  - So sánh CTĐT của Trường với các trường khác;
- + Tiêu chuẩn 2. Quy cách chương trình đào tạo**
- Quy cách CTĐT; Quyết định, văn bản liên quan đến việc xây dựng, ban hành Quy cách CTĐT;
  - Dữ liệu khảo sát các bên liên quan;
  - Địa chỉ website; văn bản; hình thức phổ biến Quy cách CTĐT ...
  - Biên bản họp liên quan.
- + Tiêu chuẩn 3. Nội dung và cấu trúc chương trình**
- Quy cách CTĐT (thể hiện cấu trúc CTĐT);
  - Quyết định, văn bản liên quan đến việc thực hiện hệ thống tín chỉ. (Quyết định 1411/ĐHCT-ĐT về việc chuyển đổi sang hệ thống tín chỉ);
  - Brochure, tài liệu giới thiệu về CTĐT;
  - Ma trận kỹ năng;
  - Sơ đồ tuyển môn học;
  - Các quy định về việc đăng ký học phần, học phần bắt buộc, học phần tiên quyết;
  - Các số liệu, báo cáo thể hiện độ khó của các học phần có sự tăng lên theo thời gian (nếu có);
  - Quy định hoặc hướng dẫn về lộ trình học tập của sinh viên;

- Quy định về việc thực hiện luận văn tốt nghiệp;
- Các văn bản, biên bản thể hiện việc cập nhật, phê duyệt chương trình; các phiên bản chương trình được điều chỉnh
- Minh chứng thể hiện việc đối sánh CTĐT;
- Thông tư 08/2011/TT-BGDĐT quy định điều kiện, hồ sơ, quy trình mở ngành đào tạo, đình chỉ tuyển sinh, thu hồi quyết định mở ngành đào tạo trình độ đại học, trình độ cao đẳng.

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

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

#### + **Tiêu chuẩn 5. Kiểm tra đánh giá sinh viên**

- Văn bản, kế hoạch liên quan đến công tác tuyển sinh (các loại hình đào tạo) của Trường;

- Quyết định số 43/QĐ-BGD&ĐT về việc ban hành “Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ”; quy chế ban hành kèm theo quyết định;
- Quy định về công tác học vụ của Trường ĐHCT;
- Hướng dẫn của giảng viên đối với việc thi cử;
- Hội đồng tuyển sinh, thi cử, bảo vệ luận văn tốt nghiệp;
- Sổ tay giảng viên;
- Đề cương chi tiết học phần;
- Tiêu chí đánh giá (Assessment rubric/criteria)
- Ví dụ về đề thi kết thúc học phần;
- Quy cách CTĐT;
- Quy định kiểm tra, thi cử; Quy trình điều chỉnh, khiếu nại kết quả đánh giá;
- Minh chứng cho việc phổ biến các tiêu chí đánh giá, thi cử;
- Hệ thống thang điểm điểm, khung điểm;

#### + **Tiêu chuẩn 6. Chất lượng đội ngũ giảng viên**

- Quy định về tiêu chuẩn của GV (bằng cấp, chứng chỉ...);
- Lý lịch khoa học của giảng viên (tiếng Việt và tiếng Anh);
- Công văn cử cán bộ tham gia các khóa tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn...;
- Bằng cấp giảng viên;
- Tỷ lệ giảng viên/sinh viên;
- Kế hoạch tuyển dụng, phát triển cán bộ; thông báo tuyển lao động; quy định về tuyển dụng và phân đấu của CBGD;
- Đối sánh tỷ lệ giảng viên/sinh viên;
- Văn bản cử cán bộ hướng dẫn tập sự;
- Bảng phân công vai trò và nghĩa vụ của các thành viên trong Bộ môn...;

- Bảng phân công cán bộ, giảng viên trong học kỳ;
- Quy chế quản lý chuyên môn của CBGD;
- Khối lượng công tác chuyên môn;
- Bảng nhu cầu và kế hoạch đào tạo;
- Kế hoạch thôi việc, nghỉ hưu;
- Phiếu đăng ký thi đua viên chức hàng năm;
- Phiếu đánh giá cán bộ viên chức hàng năm;

#### **+ Tiêu chuẩn 7. Chất lượng đội ngũ phục vụ**

- Danh sách và thông tin về chức năng nhiệm vụ, bằng cấp của cán bộ hỗ trợ;
- Kế hoạch quy hoạch và phát triển cán bộ;
- Quyết định tuyển dụng; phân công công tác...;
- Nhu cầu đào tạo cán bộ;
- Danh sách cán bộ Trung tâm học liệu, kèm theo thông tin về trình độ chuyên môn;
- Danh sách phân công cán bộ thư viện Khoa;
- Tiêu chí tuyển dụng cán bộ thư viện;
- Danh sách cán bộ phòng thí nghiệm của Khoa;
- Danh sách cán bộ phòng thí nghiệm của các khoa có tham gia giảng dạy trong CTĐT;
- Danh sách cán bộ phòng máy tính công của Trường;
- Danh sách cán bộ phòng máy tính của Khoa;
- Danh sách cán bộ, chức năng, nhiệm vụ của các phòng liên quan đến phục vụ sinh viên;
- Danh sách cán bộ, chức năng nhiệm vụ của văn phòng khoa;

- Quy định chức năng, nhiệm vụ và định biên cán bộ văn phòng;

#### + **Tiêu chuẩn 8. Chất lượng sinh viên**

- Các tiêu chí, chính sách và quy trình tuyển sinh;
- Xu hướng của sinh viên đầu vào;
- Văn bản thể hiện việc đảm bảo số lượng và chất lượng của sinh viên đầu vào (nếu có);
- Văn bản về hệ thống tín chỉ;
- Khối lượng học tập; kế hoạch giảng dạy;
- Báo cáo/số liệu về kết quả học tập của sinh viên;
- Minh chứng cho sự tham gia vào các hoạt động học thuật và phi học thuật, hoạt động ngoại khóa, thi đua...

#### + **Tiêu chuẩn 9. Trợ giúp và tư vấn sinh viên**

- Bộ máy/cơ chế báo cáo và phản hồi về quá trình học tập của sinh viên;
- Thông tin sinh viên;
- Hướng dẫn về việc sử dụng trang thiết bị, cơ sở vật chất trong trường, khoa;
- Hướng dẫn đăng ký học phần;
- Hướng dẫn sử dụng Trung tâm học liệu;
- Quy định về nhiệm vụ của cố vấn học tập;
- Thông báo sinh viên có kết quả học tập kém; Cảnh báo học vụ;
- Thông báo sinh viên chưa đăng ký học phần;
- Thư mời phụ huynh, cố vấn học tập;
- Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên thuộc cấp trường và cấp khoa;
- Kế hoạch rèn luyện, tư vấn cho sinh viên;
- Các phong trào thể thao, văn nghệ, thi đua...;

- Hoạt động đoàn, hội...;
- Các quy định, thông báo về sinh viên nội trú tại ký túc xá;
- Các dịch vụ hỗ trợ sinh viên thuộc cấp trường và cấp khoa;
- Công cụ và quy trình thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên;
- Các thông tin về học bổng; các hoạt động ngoại khóa; tư vấn nghề nghiệp...;
- Các hội thảo, chương trình rèn luyện dành cho phát triển kỹ năng của sinh viên;
- Các kênh thu nhận và giải đáp thắc mắc của sinh viên;

#### **+ Tiêu chuẩn 10. Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng**

- Cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng bao gồm các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng trong toàn trường, liên quan đến CTĐT;
- Danh sách các phòng học phục vụ cho SV của ngành. đào tạo, thiết bị giảng dạy (máy chiếu, máy tính, thiết bị hỗ trợ...);
- Số lượng đầu sách của Trung tâm học liệu, số lượng bổ sung hàng năm;
- Danh sách các nguồn học liệu trực tuyến sinh viên có thể truy cập;
- Số lượng đầu sách của Khoa, số sách chuyên ngành, giáo trình, bài giảng. Số lượng bổ sung hàng năm;
- Kế hoạch phát triển, cập nhật nguồn tài nguyên thư viện;
- Danh sách phòng thí nghiệm tại Khoa phục vụ CTĐT;
- Danh sách phòng thí nghiệm tại các khoa khác phục vụ CTĐT;
- Kế hoạch, văn bản về việc nâng cấp, bảo trì trang thiết bị;
- Danh sách, số lượng máy tính các phòng máy tính công của Trường;
- Danh sách, số lượng máy tính phòng máy tính của Khoa;



- Sơ đồ bố trí wifi của Trường;
- Quy định thời lượng sử dụng máy tính công đối với sinh viên;
- Kế hoạch nâng cấp, bảo trì;
- Quy định của các phòng thí nghiệm;
- Quy định phòng cháy, chữa cháy; bảng tiêu lệnh chữa cháy;
- Thông tin về các khóa huấn luyện về an toàn, phòng chống cháy nổ;
- Các sơ đồ chỉ dẫn tại các tòa nhà, văn phòng;
- Biển báo an toàn, lối thoát hiểm...;
- Bình chữa cháy; dụng cụ sơ cấp cứu;
- Công văn 1115/TB-ĐHCT (18/3/2008) về việc đưa vào sử dụng 1000 máy tính công của trường;

**+ Tiêu chuẩn 11. Đảm bảo chất lượng quá trình giảng dạy và học tập**

- Quy trình, quy định về thiết kế, phê duyệt CTĐT;
- Minh chứng cho việc cán bộ, giảng viên tham gia vào thiết kế CTĐT; công cụ và quy trình thực hiện;
- Minh chứng cho việc sinh viên tham gia vào thiết kế CTĐT (khảo sát, hội thảo...); công cụ và quy trình thực hiện;
- Minh chứng cho việc thị trường lao động tham gia vào thiết kế CTĐT (khảo sát, hội thảo...); công cụ và quy trình thực hiện;
- Các báo cáo, biên bản, văn bản thể hiện việc thẩm định, đánh giá CTĐT;
- Quy định về việc thực hiện nhận xét lớp học phần (của Trường và Bộ Giáo dục và đào tạo); kết quả Nhận xét lớp học phần;
- Minh chứng cho việc cải tiến dựa trên kết quả nhận xét lớp học phần;

- Quy trình thẩm định, phê duyệt đề thi;
- Quyết định, văn bản về việc thành lập và hoạt động của các bộ phận đảm bảo chất lượng. (Quyết định 384/QĐ-ĐHCT (12/4/2006) về việc thành lập Trung tâm ĐBCL&KT Trường ĐHCT; Quyết định số 03 ngày 03/1/2013 về việc thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng Trường ĐHCT nhiệm kỳ 2012-2017).

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

- QĐ 1636/QĐ-ĐHCT 16/10/ 2009 “Quy định tuyển dụng và yêu cầu tiên trình phân đầu nâng cao trình độ cán bộ giảng dạy”;
- Kế hoạch phát triển lực lượng cán bộ giảng dạy, cán bộ hỗ trợ; chính sách phát triển đội ngũ cán bộ của đơn vị;
- Các quyết định, văn bản cử cán bộ đi đào tạo;
- Ngân sách dành cho đào tạo cán bộ của trường hàng năm;
- Khảo sát nhu cầu đào tạo;
- Hội nghị, hội thảo nâng cao năng lực công tác/chuyên môn cho cán bộ.

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

- Quy trình và công cụ khảo sát các bên liên quan; tỉ lệ phản hồi khảo sát; kết quả khảo sát;
- Minh chứng cho việc sử dụng kết quả khảo sát vào việc cải tiến;
- Biên bản, thư mời, thông tin về hội nghị các bên liên quan;

**+ Tiêu chuẩn 14. Đầu ra (Cung cấp các số liệu trong 5 năm qua)**

- Số liệu sinh viên tốt nghiệp, thôi học;
- Tỉ lệ tốt nghiệp/bỏ học;
- Thời gian tốt nghiệp trung bình;
- Văn bản, hướng dẫn thực hiện đào tạo theo hệ thống tín chỉ;

- Khảo sát và phản hồi của thị trường lao động, sinh viên tốt nghiệp, cựu sinh viên;
- Khảo sát về tình hình việc làm; số liệu về tình trạng việc làm; số liệu về mức lương (để đối sánh);
- Chính sách, quy định đối với hoạt động nghiên cứu; (Quyết định số 1678/QĐ-ĐHCT-QLKH ngày 13/11/2008 quy định về quản lý nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ tại trường ĐHCT; công văn số 305/ĐHCT-QLKH ngày 03/4/2009 về việc hướng dẫn thực hiện và quản lý đề tài khoa học của sinh viên);
- Các văn bản của Bộ GDĐT về nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ (Quyết định 24/2005/QĐ-BGDĐT);
- Các sản phẩm nghiên cứu, bài báo, tạp chí...;
- Các báo cáo tổng hợp về hoạt động NCKH;
- Tài chính cấp cho nghiên cứu.

**+ Tiêu chuẩn 15. Sự hài lòng của các bên liên quan**

- Biên bản tổ chức hội thảo;
- Kết quả khảo sát các bên liên quan.

# HƯỚNG DẪN VIẾT MỤC TIÊU ĐÀO TẠO VÀ CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC

## I. VẤN ĐỀ CHUNG

Để xây dựng chương trình đào tạo (CTĐT) cần xác định được mục tiêu của chương trình. Mục tiêu của CTĐT bao gồm mục tiêu tổng quát (mục tiêu đào tạo) và mục tiêu cụ thể (chuẩn đầu ra).

Việc xây dựng, rà soát, điều chỉnh, bổ sung nội dung chuẩn đầu ra các ngành đào tạo là yêu cầu bắt buộc và là cam kết của nhà trường về năng lực và chất lượng đào tạo. Vì vậy, hoạt động rà soát, điều chỉnh và bổ sung chuẩn đầu ra phải được thực hiện định kỳ hàng năm, lập hồ sơ đảm bảo yêu cầu có tính pháp lý và lưu trữ để làm minh chứng đảm bảo chất lượng CTĐT.

Các văn bản của Bộ Giáo dục và Đào tạo liên quan đến chuẩn đầu ra:

- Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22 tháng 4 năm 2010 về việc hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra các ngành đào tạo;
- Công văn số 2435/BGDĐT-GDĐH ngày 12 tháng 4 năm 2013 về việc rà soát chuẩn đầu ra và biên soạn giáo trình.

## II. CÁCH VIẾT MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

### 1. Khái niệm

Mục tiêu đào tạo của CTĐT thể hiện định hướng đào tạo của CTĐT (nhằm đào tạo ra loại nhân lực gì, có năng lực gì, sẽ làm việc ở đâu, và đảm đương công việc gì).

Vì vậy, mục tiêu đào tạo phải chịu chi phối bởi nhu cầu và các giá trị mà xã hội chấp nhận, và phản ánh sứ mệnh của nhà trường.

### 2. Một vài lưu ý khi viết mục tiêu đào tạo

Khi viết mục tiêu đào tạo, cần trả lời được các câu hỏi sau đây:

- Mục tiêu đào tạo của chương trình có mối tương quan như thế nào đối với sứ mạng của chương trình?

- Những kiến thức và kỹ năng chung nào giúp phân biệt được sinh viên tốt nghiệp từ chương trình này?
- Mục tiêu đào tạo có thể hiện được chuẩn mong muốn chưa?

### **III. CÁCH VIẾT CHUẨN ĐẦU RA**

#### **1. Khái niệm**

Chuẩn đầu ra của CTĐT là mục tiêu đào tạo cụ thể, phản ánh quan niệm của tất cả các bên liên quan, bao gồm các kiến thức, kỹ năng, thái độ ở từng trình độ năng lực cụ thể mà nhà trường cam kết người học sẽ có được sau khi hoàn thành khóa học.

Vì vậy, chuẩn đầu ra cần chi tiết hóa và cụ thể hóa các nội dung quy định về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người được đào tạo.

#### **2. Nội dung**

##### **2.1. Kiến thức**

Chuẩn về kiến thức bao gồm chuẩn đầu ra cho các khối kiến thức như sau:

- Khối kiến thức giáo dục đại cương (kiến thức nền tảng chung, kiến thức phương pháp luận, nhân sinh quan, thế giới quan).
- Khối kiến thức cơ sở ngành (kiến thức chung đặc trưng của của ngành/nhóm ngành đào tạo)
- Khối kiến thức chuyên ngành (kiến thức khoa học cốt lõi đặc trưng của ngành/nhóm ngành đào tạo).

##### **2.2. Kỹ năng**

###### **2.2.1. Kỹ năng cứng**

Kỹ năng cứng được hiểu là những kiến thức, đúc kết và thực hành có tính chất kỹ thuật nghề nghiệp. Kỹ năng cứng được cung cấp thông qua các học phần đào tạo chính khóa, có liên kết chặt chẽ và xây dựng tuần tự.

Kỹ năng cứng bao gồm kỹ năng, kỹ xảo chuyên môn, năng lực thực hành, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng giải quyết vấn đề,... của nghề nghiệp.

###### **2.2.2. Kỹ năng mềm**

Kỹ năng mềm là tổng hợp các kỹ năng giúp con người tư duy và tương tác với con người phục vụ cho công việc nhưng không phải là kỹ năng chuyên môn, kỹ thuật.

Kỹ năng mềm bao gồm khả năng sử dụng ngoại ngữ, tin học, kỹ năng giao tiếp, làm việc theo nhóm,...

### **2.3. Thái độ**

Thái độ được hiểu là cách nghĩ, cách nhìn và cách hành động theo một hướng nào đó trước một vấn đề hay một tình huống cụ thể.

Yêu cầu về thái độ bao gồm phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân; trách nhiệm, đạo đức, tác phong nghề nghiệp, thái độ phục vụ; khả năng cập nhật kiến thức và sáng tạo trong công việc.

### **2.4. Vị trí, tổ chức làm việc của người học sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp CTĐT, người học có thể làm việc ở những vị trí, tổ chức (cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp...) nào.

### **2.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường**

Sau khi học xong CTĐT, người học có khả năng học tập nâng cao trình độ như thế nào.

### **2.6. Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà đơn vị tham khảo (nếu có).**

Các chương trình, tài liệu mà đơn vị tham khảo để xây dựng chương trình đào tạo.

### **3. Một vài lưu ý khi viết chuẩn đầu ra:**

- Chuẩn đầu ra cần được nêu cụ thể, không diễn đạt chung chung; dễ đo lường và đánh giá; thể hiện hành động (bắt đầu bằng một động từ hành động); phù hợp, khả thi và dễ phân biệt về trình độ; đơn giản, dễ hiểu. Trong trường hợp Chuẩn đầu ra được xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn ngành nghề quốc gia hay quốc tế thì cũng cần được nêu rõ như ưu điểm của CTĐT.
- Khi viết Chuẩn đầu ra không nên dùng các từ “hiểu được” “nắm được”... vì các khái niệm đó không giúp phân biệt được trình độ đào tạo Trung cấp chuyên nghiệp, Đại học, Cao đẳng.

- Theo Benjamin Bloom (1956), nhận thức của người học bao gồm 6 cấp độ: Hiểu – Biết – Áp dụng – Phân tích – Tổng hợp – Đánh giá
- Nhận thấy thang trên chưa thật sự hoàn chỉnh, vào giữa thập niên 1990 Lorin Anderson, một học trò của Benjamin Bloom, đã cùng một số cộng sự đề xuất sự điều chỉnh như sau (Pohl, 2000): Nhớ – Hiểu – Vận dụng – Phân tích – Đánh giá – Sáng tạo.
- Đối với bậc TCCN chỉ cần người học đạt mức độ 3 là Vận dụng hay Áp dụng, còn trình độ đại học và cao đẳng từ mức độ phân tích trở lên.

*Bảng 5 – Một số động từ được dùng khi viết chuẩn đầu ra*

<b><i>Các động từ về kiến thức</i></b>				
áp dụng	xác định	xem xét	nêu rõ	tranh luận
chứng minh	giải thích	xếp loại	phân công	xây dựng
làm rõ	nhắc nhở	tiêu chuẩn	thăm dò	minh họa
phân loại	phân biệt	làm sáng tỏ	trả lời	so sánh
thảo luận	chỉ rõ	lựa chọn	kết luận	nhận ra
liệt kê	chỉ ra	đối chiếu	đánh giá	tóm tắt
<b><i>Các động từ về kỹ năng</i></b>				
điều chỉnh	điều phối	duy trì	đọc	thực thi
truyền tải	đảm bảo	tiếp cận	bao hàm	hình
tập hợp	giải thích	quyết định	xây dựng	thành
di chuyển	lựa chọn	thành lập	tìm thấy	phát triển
chọn lọc	hướng dẫn	thực hiện	phân loại	tổ chức
				kiểm soát
<b><i>Các động từ về thái độ</i></b>				
chấp nhận	làm theo	theo đuổi	tán thành	cảm
xúc tiến	đồng ý	hợp tác	phản đối	thông
thông qua	phê bình	từ chối	cố gắng	kiến nghị
đánh giá	biện hộ	ưa thích	tự nguyện	thảo luận
				tìm kiếm

## **IV. VÍ DỤ**

Ví dụ mục tiêu đào tạo và chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Kế toán của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố HCM.

### **1. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO**

- CTĐT ngành Kế toán trình độ đại học đào tạo cử nhân Kinh tế, chuyên ngành Kế toán, có phẩm chất chính trị, đạo đức, có ý thức phục vụ nhân dân, có sức khoẻ, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.
- Trang bị cho người học nắm vững kiến thức chuyên sâu của chuyên ngành; có khả năng giao tiếp bằng Anh ngữ thông thường và chuyên ngành khá tốt; được trang bị các kiến thức cơ sở ngành và chuyên ngành Kế toán – Tài chính.
- Sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành Kế toán ngoài việc thích ứng với vị trí kế toán ở tất cả các loại hình công ty kinh doanh trong tất cả các lĩnh vực, còn có thể làm trợ lý kiểm toán tại các công ty kiểm toán, làm việc tại các phòng kinh doanh, phòng tín dụng, phòng tài chính ở ngân hàng với vị trí nhân viên hoặc quản lý.

### **2. CHUẨN ĐẦU RA**

#### **2.1. Kiến thức**

##### **2.1.1. Khối kiến thức giáo dục đại cương**

- Có hiểu biết về các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lênin; Đường lối cách mạng của Đảng Cộng sản Việt Nam; Tư tưởng Hồ Chí Minh; có các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn phù hợp với chuyên ngành được đào tạo; có sức khoẻ, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc; Chương trình đào tạo giáo dục đại học theo học chế tín chỉ ngành Kế toán;
- Có kiến thức cơ bản về toán học và khoa học tự nhiên, đáp ứng việc tiếp thu các kiến thức giáo dục chuyên nghiệp và khả năng học tập ở trình độ cao hơn;
- Có kiến thức về khoa học xã hội và nhân văn, vận dụng thành thạo các kỹ năng cần thiết trong quá trình học tập và làm việc



sau này như: kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng giải quyết vấn đề.

### **2.1.2. Khối kiến thức cơ sở ngành**

- Kiến thức về những nguyên lý cơ bản để phân tích hoạt động trong nền kinh tế, nắm bắt được các vấn đề chính sách liên quan đến hoạt động tổng thể của nền kinh tế từ đó đưa ra những giải pháp nhằm đạt mục tiêu của tổ chức;
- Kiến thức cơ bản về quản trị doanh nghiệp, marketing, luật kinh tế giúp người lãnh đạo đưa ra các quyết định nhằm đạt mục tiêu của tổ chức;
- Kiến thức về xây dựng, ước lượng, kiểm định các mô hình kinh tế lượng vận dụng trong phân tích, dự báo kinh tế, tài chính;
- Kiến thức về công tác tổ chức bộ máy kế toán trong các loại hình doanh nghiệp (sản xuất, thương mại, hành chính sự nghiệp, ngân hàng,...) cũng như kỹ năng xử lý số liệu kế toán của các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong tổ chức.

### **2.1.3. Khối kiến thức chuyên ngành**

- Kiến thức nâng cao về kế toán, phân tích tài chính như: lập, trình bày và phân tích báo cáo tài chính của các loại hình doanh nghiệp, đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;
- Kiến thức phục vụ cho công tác nghiên cứu, phân tích, vận dụng linh hoạt các chính sách thuế trong thực tế hoạt động kinh doanh của tổ chức;
- Kiến thức mang tính hệ thống về hoạt động kiểm toán đặc biệt là kiểm toán báo cáo tài chính;
- Kiến thức nâng cao về hoạt động tổ chức quản lý tài chính doanh nghiệp như các kỹ năng phân tích và dự báo tài chính doanh nghiệp, lựa chọn dự án đầu tư về mặt tài chính, hoạch định chính sách tài trợ, chính sách đầu tư và chính sách phân phối sử dụng lợi nhuận sau thuế cũng như xác lập và hoàn thiện cơ chế quản lý tài chính doanh nghiệp nhằm đạt các mục tiêu hoạt động của tổ chức;

- Kiến thức mang tính hệ thống về công tác kế toán quản trị trong doanh nghiệp từ việc phân tích mối quan hệ chi phí – khối lượng – lợi nhuận, lập dự toán, phân tích biến động chi phí, định giá bán sản phẩm đến việc đánh giá trách nhiệm quản lý, phân bổ chi phí cho các bộ phận phục vụ giúp các nhà quản trị cấp cao ra các quyết định liên quan trong ngắn hạn và dài hạn;
- Kiến thức về kỹ năng thực hành cần thiết về thiết lập bảng tính lương, tính giá thành, xử lý các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên phần mềm kế toán, thực hành khai báo thuế, thanh toán quốc tế, đầu tư chứng khoán, phân tích chứng khoán, kinh doanh ngoại hối... trong tổ chức.

## **2.2 Kỹ năng**

### **2.2.1 Kỹ năng cứng**

- *Lập luận chuyên ngành và giải quyết vấn đề*
- + Nhận diện các tình huống kinh tế, đưa ra kế hoạch dự kiến xử lý (phân tích định tính, thử nghiệm và xem xét các yếu tố bất định).
- + Nhận diện được các giả thiết để đơn giản hóa các tình huống kinh tế phức tạp, lựa chọn được các mô hình ý niệm và định tính.
- + Giải thích được mức độ quan trọng, giới hạn và khuynh hướng; xác định được các phép kiểm tra về tính đồng nhất và sai số.
- + Giải thích được các mô hình hồi quy, xác suất và thống kê các sự kiện và trình tự, tính toán được chi phí - lợi ích kinh tế và phân tích rủi ro.
- *Thử nghiệm và khám phá tri thức*
- + Xây dựng bảng câu hỏi liên quan đến vấn đề nghiên cứu, xác định mẫu và cỡ mẫu cần điều tra, khảo sát.
- + Tiến hành điều tra, khảo sát, phân tích kết quả đạt được.
- + Lựa chọn chiến lược nghiên cứu tài liệu, tận dụng việc tra cứu và xác định thông tin bằng cách sử dụng các công cụ thư viện (tài liệu trên mạng, các cơ sở dữ liệu, công cụ tìm kiếm); xác định chất lượng và độ tin cậy của thông tin, chỉ ra những nội

dung chính yếu và điểm mới hàm chứa trong thông tin, chỉ ra những trích dẫn về tài liệu tham khảo.

- + Nhận ra ý tưởng và chiến lược thực nghiệm, mô tả được quá trình xây dựng thực nghiệm, liệt kê các thủ tục tiến hành thực nghiệm và bước kiểm tra, thu thập và phân tích dữ liệu.

### 2.2.2 Kỹ năng mềm

- *Trình độ ngoại ngữ*
- + Đạt trình độ Tiếng Anh/Tiếng Pháp tương đương trình độ A
- *Trình độ công nghệ thông tin*
- + Đạt trình độ Tin học ứng dụng tương đương trình độ A
- *Làm việc theo nhóm*
- + Hiểu/giải thích các giai đoạn của việc thành lập nhóm và vòng đời của nhóm; tóm tắt nhiệm vụ và các quy trình hoạt động nhóm; xác định các vai trò và trách nhiệm của các thành viên trong nhóm; giải thích các mục tiêu, nhu cầu, và đặc tính (cách làm việc, sự khác biệt về văn hóa) của từng cá nhân thành viên trong nhóm; làm rõ các điểm mạnh và điểm yếu của nhóm; chỉ ra các quy tắc liên quan đến tính bảo mật, bổn phận của từng thành viên trong nhóm.
- + Khái quát các mục tiêu và công việc cần làm, đưa ra kế hoạch và tạo điều kiện cho các cuộc họp nhóm có hiệu quả; xác định các nguyên tắc của nhóm, lập kế hoạch, lên chương trình và thực hiện một đề án, đưa ra các giải pháp cho các vấn đề (tính sáng tạo và đưa ra quyết định). Thực hành làm việc trong nhiều loại nhóm khác nhau (nhóm trong ngành, liên ngành,...).
- *Giao tiếp*
- + Xác định các tình huống giao tiếp, giải thích một chiến lược giao tiếp.
- + Áp dụng thực hành chuẩn bị bài thuyết trình bằng điện tử, sử dụng các hình thức giao tiếp điện tử khác nhau (thư điện tử, trang web, hội thảo trực tuyến).

- + Thực hành chuẩn bị thuyết trình và phương tiện hỗ trợ với ngôn ngữ, phong cách, thời gian, và cấu trúc phù hợp; sử dụng các phương tiện giao tiếp không bằng văn bản hay lời nói (cử chỉ, ánh mắt, tư thế); lựa chọn trả lời các câu hỏi một cách hiệu quả.

### **2.3. Thái độ**

- Thể hiện sự tự tin, lòng nhiệt tình, niềm đam mê, sự thích nghi đối với sự thay đổi, sự sẵn sàng và khả năng làm việc độc lập, sự sẵn sàng làm việc với người khác, biết xem xét và chấp nhận các quan điểm khác.
- Thể hiện đúng đạo đức nghề nghiệp của ngành nghề mình theo đuổi, nhận thức được vị trí, vai trò tầm quan trọng của các tiêu chuẩn và nguyên tắc về đạo đức của mình, có thái độ đúng mực với những sai lầm của mình.
- Luôn xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong công việc và ứng xử hàng ngày tạo một phong cách làm việc chuyên nghiệp.
- Chủ động lên kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho bản thân.
- Luôn cập nhật thông tin trong lĩnh vực chuyên ngành của mình để có thái độ ứng xử cũng như xử lý những thay đổi, cập nhật mới một cách phù hợp, hiệu quả.

### **2.4. Vị trí, tổ chức làm việc của người học sau khi tốt nghiệp**

Kế toán trong các loại hình doanh nghiệp của nền kinh tế, các tổ chức phi lợi nhuận, tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ; cán bộ, giảng viên tại các viện, trung tâm nghiên cứu, các cơ sở đào tạo hoặc cơ quan hoạch định chính sách kinh tế.

### **2.5. Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường**

- Hình thành thói quen học tập suốt đời, có khả năng cập nhật kiến thức, tiếp tục nghiên cứu và học tập chuyên sâu về Kinh tế, Kế toán, sáng tạo trong công việc.
- Đáp ứng được với yêu cầu học tập ở các trình độ sau đại học trong lĩnh vực Kinh tế.

**V. MẪU ĐỀ XUẤT CHO MÔ TẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO  
MỤC TIÊU VÀ CHUẨN ĐẦU RA CỦA CTĐT .....**

Ngành học: ..... Chuyên ngành: .....  
Mã ngành: ..... Hệ đào tạo: chính qui  
Thời gian đào tạo: .....  
Đơn vị quản lý: .....  
Bộ môn: .....

**Mục tiêu đào tạo:**.....

**Chuẩn đầu ra:** Hoàn thành chương trình đào tạo sinh viên có kiến thức, kỹ năng và thái độ như sau:

- Kiến thức
  - Khối kiến thức giáo dục đại cương .....
  - Khối kiến thức cơ sở ngành .....
  - Khối kiến thức chuyên ngành .....
- Kỹ năng
  - Kỹ năng cứng .....
  - Kỹ năng mềm .....
- Thái độ .....
- Vị trí làm việc của người học sau khi tốt nghiệp .....
- Khả năng học tập, nâng cao trình độ sau khi ra trường .....
- Các chương trình, tài liệu, chuẩn quốc tế mà đơn vị tham khảo (nếu có) .....

*Ngày ... tháng ... năm 201...*

**BAN GIÁM HIỆU**  
HIỆU TRƯỞNG

**HỘI ĐỒNG KH và ĐT**  
CHỦ TỊCH

**KHOA ...**  
TRƯỞNG KHOA

## MỘT SỐ KỸ NĂNG MỀM TẠI CÁC NỀN GIÁO DỤC MẠNH TRÊN THẾ GIỚI

Theo Bộ Lao động Hoa Kỳ - US Department of Labor (<http://www.dol.gov/odep/topics/youth/softskills/>), 6 kỹ năng mềm cần thiết trong công việc gồm có:

1. Communication – Giao tiếp
2. Enthusiasm and Attitude – Lòng nhiệt tình và Thái độ
3. Teamwork – Làm việc theo tổ nhóm
4. Networking – Xây dựng các mối quan hệ
5. Problem-solving and Critical Thinking – Giải quyết vấn đề và Tư duy phê phán
6. Professionalism – Tính chuyên nghiệp

Theo báo cáo của Phòng Thương mại và Công nghiệp Úc (<http://acci.asn.au/Our-Agenda/Human-Capital/Employability>) cho một dự án được Cơ quan Đào tạo Quốc gia Úc – Australian National Training Authority – tài trợ, học viên tốt nghiệp một CTĐT nên có 8 nhóm kỹ năng nghề nghiệp sau:

1. Communication skills – Giao tiếp
2. Initiative and enterprise skills – Chủ động và táo bạo
3. Learning skills – Học tập
4. Planning and organizing skills – Hoạch định và Tổ chức
5. Problem-solving skills – Giải quyết vấn đề
6. Self-management skills – Quản lý bản thân
7. Teamwork skills – Làm việc theo tổ nhóm
8. Technology skills – Công nghệ

Theo tài liệu của Cơ quan Chương trình đào tạo và Năng lực Vương quốc Anh - British Qualification and Curriculum Authority ([https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P\\_scales\\_developing\\_skills.pdf](https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P_scales_developing_skills.pdf)), các kỹ năng mềm sau đây là cần thiết:

1. Communication – Giao tiếp
2. Application of mathematical and number skills – Áp dụng tính toán

3. Using information and communication technology – Sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông
4. Working with others in a team – Làm việc tổ đội
5. Reflecting on learning – Suy ngẫm việc học
6. Problem solving and independent enquiry – Giải quyết vấn đề và tìm kiếm thông tin độc lập
7. Sensory awareness and perception – Quan điểm và nhận thức giác quan
8. Early thinking skills – Tư duy ban đầu
9. Physical, orientation and mobility skills – Vận động, định hướng, và thể chất
10. Organization and study skills – Tổ chức và học tập
11. Personal and social skills – Cá nhân và xã hội
12. Daily living skills – Sinh hoạt hàng ngày
13. Leisure and recreational skills – Nghỉ ngơi và giải trí

Theo Cơ quan Phát triển Lực lượng Lao động Singapore - Singapore Workforce Development Agency, CTĐT phải xây dựng được hệ thống kỹ năng tay nghề sau (<http://wsq.wda.gov.sg/GenericSkills/>):

1. Workplace literacy and numeracy – Thông thạo văn bản và tính toán công sở
2. Information and communications technology – Công nghệ thông tin và truyền thông
3. Problem solving and decision making – Giải quyết vấn đề và ra quyết định
4. Initiative and enterprise – Chủ động và táo bạo
5. Communication and relationship management – Quản lý Giao tiếp và mối quan hệ
6. Lifelong learning – Học tập suốt đời
7. Global mindset – Tư duy Toàn cầu
8. Self-management – Quản lý bản thân
9. Workplace-related life skills – Kỹ năng sống có liên quan tới nơi làm việc
10. Health and workplace safety – An toàn Sức khỏe và nơi làm việc

# MỘT VÀI KINH NGHIỆM QUA KIỂM ĐỊNH QUỐC TẾ HAI CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN AUN-QA TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ NĂM 2013

## I. TIÊU CHUẨN 1 – CÁC KẾT QUẢ HỌC TẬP MONG ĐỢI

Việc xây dựng một chương trình đào tạo (*Program*) phải bắt đầu từ việc xác định các năng lực (*Competences*) mà sinh viên sẽ đạt được khi hoàn thành chương trình. Tuy nhiên, do năng lực là một khái niệm khá trừu tượng nếu như không có sự diễn giải bổ sung, khi thiết kế một chương trình đào tạo (CTĐT), các chuyên gia và nhà sư phạm buộc phải xây dựng được các phát biểu về kết quả học tập mong đợi (*expected learning outcomes*). Sau khi đã thống nhất về các kết quả học tập (KQHT) mong đợi, họ sẽ tiếp tục thiết kế các học phần (*courses*) nhằm giúp sinh viên có cơ hội học tập, thực hành, phát triển, và hoàn thiện các năng lực cho công việc và cuộc sống tương lai thông qua nội dung các KQHT mong đợi này. Thường thì số lượng các KQHT cho một CTĐT không nhiều hơn 10, và không nhiều hơn 8 cho một học phần.

Hai CTĐT được các chuyên gia AUN đánh giá theo tiêu chuẩn AUN-QA chưa nêu rõ được KQHT của chương trình và của các học phần. Điều này xuất phát từ sự đầu tư chưa thật sự nghiêm túc và khoa học trong quá trình thiết kế CTĐT ngay từ ban đầu. Một lý do khác là khái niệm KQHT cũng khá mới mẻ, nên những nhà sư phạm và chuyên gia của Trường và Khoa vào những năm 90 không thể hiện chúng trong các văn bản về CTĐT.

Cũng cần có sự phân biệt giữa KQHT mong đợi và KQHT thực đạt (nghĩa là tay nghề khi ra trường, *employability*). Chẳng hạn, khi chúng ta nói “các sinh viên tốt nghiệp thực hiện được các can thiệp cần thiết vào quá trình nhân giống một loài thủy sản mới”, liệu chúng ta có hình dung được một tỷ lệ % của cái gọi là “thực hiện được” này hay không? Nói cách khác, có những em sẽ “thực hiện được” trong một khoảng thời gian ngắn, với sự chính xác tuyệt đối, và thái độ tích cực. Nhưng cũng có em sẽ phải dành một thời gian dài, động tác vụng về, tâm lý lo lắng khi “thực hiện được” các can thiệp này. Do đó, giữa KQHT mong đợi của chương trình và KQHT thực đạt của các sinh viên tốt nghiệp luôn có một khoảng cách nhất định. Sự khéo léo và khoa học trong xây dựng các KQHT sẽ giúp thu hẹp tối đa khoảng cách này.



Các CTĐT thường xây dựng các KQHT theo 3 nhóm: Kiến thức (*Knowledge*), Kỹ năng (*Skills*) và Thái độ (*Attitude*). Vấn đề ở đây là trong khi kiến thức có thể đo lường được thông qua kiểm tra đánh giá, và kỹ năng thì thể hiện thông qua hoạt động thực hành thực tập, câu hỏi là công cụ nào giúp đo lường KQHT mong đợi cho thái độ và đạo đức nghề nghiệp?

Nhìn chung, 2 chương trình tham gia đánh giá trong năm 2013 đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn đầu tiên của bộ tiêu chuẩn AUN-QA.

## II. TIÊU CHUẨN 2 – QUY CÁCH CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Khi đọc tài liệu về AUN-QA, một số nhà sư phạm và chuyên gia đã chuyển ngữ từ tiếng Anh “*specification*” sang tiếng Việt là “*chi tiết*”. Trong cuốn sổ tay này, Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí đề xuất từ “*quy cách*” với nội hàm là *Quy định* và *Cách thức* thực hiện một CTĐT.

Tổ chức AUN có lẽ đã hình dung được sự mơ hồ không cần thiết của khái niệm này, nên họ đã đưa ra một ví dụ về quy cách CTĐT để giúp các chuyên gia của họ cho điểm tiêu chuẩn này. Ví dụ đó như sau:

- Cơ sở cấp bằng
- Cơ sở giảng dạy (nếu không phải là cơ sở cấp bằng)
- Thông tin chi tiết về kiểm định được thực hiện bởi một tổ chức nghề nghiệp hay cơ quan luật định
- Tên gọi văn bằng tốt nghiệp
- Tên gọi chương trình đào tạo
- Các kết quả học tập của chương trình
- Các yêu cầu và tiêu chí tuyển sinh vào học chương trình
- Các thông báo về chuẩn môn học phù hợp cũng như các điểm tham chiếu bên trong và bên ngoài nhằm cung cấp thông tin về kết quả chương trình đào tạo
- Kết quả chương trình thí dụ như kiến thức, kỹ năng, và thái độ
- Chiến lược giảng dạy, học tập, kiểm tra đánh giá nhằm tạo điều kiện thực hiện và đạt được các kết quả học tập đã đề ra
- Cấu trúc của chương trình đào tạo và các yêu cầu về trình độ, học phần, tín chỉ...

- Thông tin về ngày-tháng-năm biên soạn và hiệu đính bản thông tin quy cách chương trình đào tạo

Và AUN cũng còn ghi chú: “... và các thông tin cần thiết khác”. Điều này vô hình chung lại gây thêm bối rối cho các chương trình tham gia đánh giá AUN-QA.

Quá trình đánh giá tiêu chuẩn 2 của AUN-QA cho thấy hai chương trình của Đại học Cần Thơ có đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của AUN-QA, tuy vậy các thông tin này phân tán qua bộ sách Danh mục tra cứu chương trình đào tạo, và qua các đề cương môn học (*course syllabus*) và bảng phân bố nội dung chương trình trên website của Trường.

Mặc dù chương trình thứ nhất đáp ứng tiêu chuẩn AUN-QA ở mức hơn cả mong đợi và chương trình thứ hai đáp ứng các tiêu chuẩn AUN-QA ở mức phù hợp mong đợi, không thể nói là Trường và Khoa đã có sự chuẩn bị tốt cho tiêu chuẩn này. Các vấn đề nằm ở chỗ hai chương trình chưa có một mẫu mô tả quy cách hoàn chỉnh và thống nhất, thông tin trên website không tạo độ tin cậy do phần lớn các tài liệu đều thiếu chữ ký và con dấu xác nhận, cũng như không có phần mô tả bằng một ngoại ngữ như Anh hay Pháp để giúp các chuyên gia nước ngoài tham khảo.

### **III. TIÊU CHUẨN 3 – NỘI DUNG VÀ CẤU TRÚC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Nhận xét ban đầu của chuyên gia AUN là cấu trúc CTĐT của 2 chương trình tham gia đánh giá trong năm 2013 tại Đại học Cần Thơ là chưa cân đối. Điều này có thể hiểu được do Trường phải tuân thủ các yêu cầu về cấu trúc CTĐT do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định.

Chính vì lý do này, 2 chương trình của Trường khó đáp ứng được yêu cầu hội nhập và cạnh tranh. Theo các chuyên gia, nếu tăng thêm được thời lượng dành cho các học phần về ngoại ngữ, thực tập và giao tiếp thì sinh viên tốt nghiệp từ Đại học Cần Thơ mới có nhiều cơ hội nghề nghiệp trong một thị trường lao động mở của khối ASEAN sau này.

Phần nội dung và cấu trúc CTĐT dành cho mảng kỹ năng chưa đạt yêu cầu. Các chuyên gia AUN không thấy rõ được hoạt động thực tập trong các học phần và trước khi tốt nghiệp của sinh viên. Lý do là trong

tài liệu Báo cáo tự đánh giá người viết báo cáo chưa mô tả rõ được khái niệm PRACTICE.

Trong tiếng Anh, có các từ như *practice* để chỉ thực hành nói chung (tại lớp, trong phòng lab, trong xưởng máy, tại cơ quan ngoài trường...), *internship* để chỉ đào tạo thực hành qua công việc (on-the-job training), và *apprenticeship* để chỉ học việc hay học nghề.

Vậy người viết báo cáo phải nắm rõ các khái niệm này để sử dụng cho thống nhất, và khi muốn dùng từ *practice* thì cũng phải nói rõ *practice* ở đâu, và có giám sát hay không.

#### **IV. TIÊU CHUẨN 4 – CHIẾN LƯỢC GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP**

Trong tài liệu ban hành lần đầu của họ, Tổ chức AUN có thảo luận khái niệm “triết lý” (*philosophy*) cho các hoạt động sư phạm, và sau này họ dùng từ “các chiến lược” (*strategies*). Thực ra, từ “chiến lược” này hiểu đơn giản theo sư phạm là quy định cho các “phương pháp” trong giảng dạy và học tập. AUN muốn nhấn mạnh rằng các phương pháp này phải được xây dựng mang tính chiến lược – áp dụng lâu dài, đạt hiệu quả, có hiệu suất, và được áp dụng thống nhất trong toàn Trường.

Qua Internet, ta có thể dễ dàng tìm được các ví dụ cho *teaching and learning strategies*. Sau đây là một đơn cử về 24 chiến lược giảng dạy và học tập.

1. *Học tập chủ động*
2. *Học tập lồng ghép*
3. *Sử dụng thiết bị bấm tay giúp chọn đáp án trong lớp học*
4. *Học tập phối hợp và hợp tác*
5. *Tư duy phê phán*
6. *Thảo luận*
7. *Học tập bằng trải nghiệm*
8. *Trò chơi/Thực nghiệm/Mô phỏng*
9. *Hài hước trong lớp học*
10. *Học tập theo câu hỏi gợi ý*
11. *Dạy tích hợp, liên ngành/liên môn*
12. *Dạy học lấy người học làm trung tâm*
13. *Cộng đồng học tập*

14. *Thuyết giảng*
15. *Học tập di động*
16. *Khóa học trực tuyến/lai ghép*
17. *Học tập dựa trên Vấn đề*
18. *Học tập phục vụ*
19. *Các công cụ liên kết xã hội*
20. *Dạy trong lớp học đa dạng về đối tượng*
21. *Giảng dạy với Điển hình*
22. *Học dựa vào Tổ nhóm*
23. *Dạy theo Tổ nhóm*
24. *Bài tập Viết*

AUN đề xuất phương pháp **học tập thực hành** (Action learning) và giải thích, “*học tập thực hành là quá trình học hỏi và phản ánh liên tục, có sự hỗ trợ của bạn học, nhằm đạt được học tập có chất lượng trong sinh viên*”.

Các nhà sư phạm và chuyên gia của Đại học Cần Thơ đã quen với khẩu hiệu “*Người học làm trung tâm*”, “*Học đi đôi với hành*” từ lâu rồi. Tuy nhiên, khi viết thành báo cáo và nêu dẫn chứng minh họa cho chiến lược này, hai chương trình chưa thực hiện đồng bộ và tốt như mong đợi. Hiện trạng sỹ số lớp cao là sự phủ nhận rõ nhất cho khái niệm người học làm trung tâm.

Theo các chuyên gia, các giảng viên chưa vận dụng tốt kiến thức và tư duy sư phạm. Trong quá trình phỏng vấn, vẫn có những giảng viên không thể trả lời được câu hỏi về lý thuyết nhận thức của Benjamin Bloom. Các giảng viên cũng chưa cho thấy mình có năng lực xây dựng được các chiến lược kiểm tra đánh giá khoa học, tường minh, và thống nhất. Có lẽ đây là thực trạng chung tại Việt Nam, không riêng gì tại Trường Đại học Cần Thơ.

Các ý kiến của chuyên gia cho thấy khi xây dựng và thuyết minh các phương pháp hay chiến lược dạy và học, các CTĐT cần chú trọng hơn nữa quá trình thực tập nhằm nâng cao mức đáp ứng cho tiêu chuẩn số 4 này.

## **V. TIÊU CHUẨN 5 – KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN**

Có một giai đoạn các hoạt động ra đề và chấm thi được Phòng Đào tạo quản lý và triển khai thực hiện. Sau này, hoạt động liên quan tới kiểm tra và đánh giá sinh viên này được giao về cấp Bộ môn và giao hẳn cho các giảng viên. Thực trạng này cho thấy việc triển khai và kết quả của hoạt động kiểm tra đánh giá sinh viên hoàn toàn phụ thuộc vào các giảng viên. Tuy nhiên, một số giảng viên không được đào tạo bài bản về phương pháp sư phạm và chuyên sâu trong đánh giá, đặc biệt là về kiểm tra đánh giá (testing), do đó chất lượng câu hỏi và đề thi không đáp ứng được các tiêu chí về *độ giá trị (validity)* và *độ tin cậy (reliability)*.

Quá trình đánh giá theo tiêu chuẩn AUN-QA cho thấy 2 CTĐT tham gia đánh giá AUN-QA năm 2013 chưa có quy định rõ ràng về ôn tập, ra đề, chấm điểm, khiếu nại, và chấm phúc khảo.

Các giảng viên hoàn toàn chịu trách nhiệm về đề thi và hoạt động chấm thi. Quá trình phỏng vấn sinh viên cho thấy các giảng viên có thể điều chỉnh điểm cho sinh viên nếu họ có sai sót trong quá trình chấm. Nhưng các điều chỉnh này chủ yếu mang tính cá nhân, chứ chưa có ghi biên bản hay thông qua một quy trình thẩm định và xác nhận của Bộ môn hay Khoa.

Nhận xét về tiêu chuẩn này, các chuyên gia AUN cũng cho rằng khối lượng thi cử quá nặng nề, do đó sẽ tạo áp lực không cần thiết lên các sinh viên theo học cùng lúc 2 chương trình.

Nhìn chung, đối với tiêu chuẩn 5 trong bộ tiêu chuẩn AUN-QA, cả 2 chương trình đạt vừa đủ ngưỡng mong đợi.

## **VI. TIÊU CHUẨN 6 – CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN**

Các chuyên gia tỏ ra bất ngờ trước lòng yêu nghề và sự hy sinh của các giảng viên. Họ rất tâm huyết và yêu quý Bộ môn và Khoa của mình. Trong các buổi phỏng vấn, hầu như không có một lời than phiền nào từ các giảng viên. Họ chấp nhận dạy các lớp có sĩ số cao, hoàn thành một khối lượng công việc lớn, và biết rõ không phải ai cũng có cơ hội thăng tiến lên các vị trí quản lý và lãnh đạo cao hơn.

Khi kiểm định CTĐT thứ nhất, các chuyên gia AUN đã có sự hiểu lầm về khả năng xảy ra khủng hoảng thiếu hụt giảng viên trong quá trình phát triển đội ngũ của Bộ môn do kế hoạch phát triển đội ngũ của

Bộ môn này không được xây dựng rõ ràng, và chưa có thuyết minh xác đáng.

Khi lập kế hoạch, Bộ môn và Khoa chỉ lưu ý kế hoạch A, mà chưa nghĩ đến kế hoạch B hay C, nghĩa là các kế hoạch dự phòng (*alternative plans*). Chính điều này đã dẫn đến việc các chuyên gia AUN cho rằng chương trình thứ nhất không có đủ giảng viên do số lượng giảng viên được cử đi tu nghiệp ở ngoài nước tăng dần theo thời gian. Họ cũng đề nghị làm rõ kế hoạch mời giảng viên quốc tế và các doanh nghiệp hay cá nhân xuất sắc trong lĩnh vực đào tạo tham gia CTĐT ngoài các giảng viên cơ hữu của Bộ môn và Khoa.

Ngoài ra, 2 chương trình chưa minh chứng được việc thu hút nhân tài.

Rút kinh nghiệm từ chương trình thứ nhất, chương trình thứ hai có điểm số đạt mức hơn cả mong đợi của AUN-QA cho tiêu chuẩn số 6 này.

## **VII. TIÊU CHUẨN 7 – CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ PHỤC VỤ**

Nhận xét chung của các chuyên gia AUN về đội ngũ cán bộ phục vụ là hiệu việc và có trách nhiệm. Bộ môn và Khoa có các chính sách chăm lo cho cán bộ phục vụ.

Tuy nhiên, tỷ lệ giữa cán bộ phục vụ và giảng viên còn thấp.

Các chuyên gia cũng đề xuất nên có bộ câu hỏi khảo sát giúp sinh viên và giảng viên đánh giá cán bộ phục vụ và các dịch vụ trợ giúp.

Các chuyên gia có ấn tượng tốt với kiến thức và sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ phục vụ của CTĐT thứ hai. So với CTĐT thứ hai thì CTĐT thứ nhất cần phải cố gắng nhiều hơn nữa mới đáp ứng được mong đợi của AUN-QA.

## **VIII. TIÊU CHUẨN 8 – CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN**

Mô hình đào tạo thường được biểu diễn có 3 giai đoạn: *Đầu vào (Input)*, *Quá trình (Process)* và *Đầu ra (Output)*. Do đó, chất lượng sinh viên tuyển vào ít nhiều sẽ có tác động tới năng lực của sinh viên tốt nghiệp.

Theo nhận định của các chuyên gia AUN, trình độ sinh viên đầu vào của 2 chương trình tham gia đánh giá trong năm 2013 tại Đại học Cần Thơ là thấp và không đồng đều. Lý do có thể là sinh viên có học

lực giỏi và xuất sắc đều chọn các cơ sở đào tạo tại thành phố Hồ Chí Minh để học. Nhận thức như vậy sẽ buộc Trường, Khoa, và Bộ môn phải nỗ lực trong giai đoạn *Quá trình* để giúp có *Đầu ra* đạt các kỳ vọng mong đợi. Bên cạnh đó, các chuyên gia cũng đặt câu hỏi về chiến lược cạnh tranh của Trường và Khoa thông qua các hoạt động quảng bá hình ảnh của mình tại các trường phổ thông trong vùng Đồng bằng Sông Cửu Long.

Ngoài ra, qua phỏng vấn sinh viên, các chuyên gia AUN cũng thấy rằng điểm trung bình (Grade Point Average) của các sinh viên qua các học kỳ là không cao. Điều đó chứng tỏ chương trình chưa có kế hoạch và biện pháp can thiệp để lấy giai đoạn *Quá trình* bù đắp cho chất lượng thấp ở *Đầu vào*.

Nhìn chung thì trình độ ngoại ngữ của sinh viên trong các buổi phỏng vấn là chưa đạt yêu cầu. Có thể do có phiên dịch nên các em không cần cố gắng. Cũng có thể các em ngại giao tiếp. Nhưng thể hiện của các em là chưa tích cực, và chưa can đảm.

Bên cạnh đó, kỹ năng thực hành và kỹ năng mềm của sinh viên tốt nghiệp là chưa cao (theo phản hồi của Bên liên quan tham gia phỏng vấn). Có thể hiểu điều này khi suy nghĩ về khái niệm thực hành thực tập và cấu trúc chương trình như đã nêu ở phần trên. Hơn nữa, với quy định sinh viên đạt điểm 4/10 là có thể không phải thi lại, việc có nhiều sinh viên tốt nghiệp không đủ năng lực là điều có thể hiểu. Tuy nhiên, muốn cải thiện được điều này không phải dễ; điểm số này căn cứ theo quy định và chính sách của Bộ GD&ĐT.

Quá trình đánh giá cũng cho thấy 2 chương trình chưa xây dựng chiến lược và kế hoạch tiếp nhận sinh viên quốc tế.

Tuy nhiên, cả 2 CTĐT đều đạt ngưỡng mong đợi theo tiêu chuẩn AUN-QA.

## **IX. TIÊU CHUẨN 9 – TƯ VẤN VÀ TRỢ GIÚP SINH VIÊN**

Theo mô hình hỗ trợ và tư vấn sinh viên của AUN-QA, sinh viên cần được trợ giúp trong nhiều lĩnh vực như là học thuật, tâm sinh lý, tài chính, quan hệ xã hội...

Tại Trường Đại học Cần Thơ, sinh viên nhận sự trợ giúp thông qua cố vấn học tập, giảng viên, giáo vụ Bộ môn và Khoa, Phòng Công tác Sinh viên, và các phòng ban chức năng khác trong Trường.

Về vai trò của cố vấn học tập (*academic advisors*), số lượng cố vấn học tập khiến vai trò của đội ngũ này bị nghi ngờ. Kết quả phỏng vấn sinh viên cho thấy các em mong muốn được tiếp xúc với cố vấn học tập (CVHT) thường xuyên hơn nữa trong học kỳ, trong năm học.

Cả 2 chương trình chưa cho thấy các chính sách và công cụ giúp khuyến khích sinh viên phản hồi về các dịch vụ tư vấn và trợ giúp.

Các cán bộ được phân công làm CVHT còn phải kiêm nhiệm nhiều việc khác, và còn bị động trong việc triển khai và giám sát các hoạt động trong sinh viên.

Bộ phận công tác sinh viên chưa thể hiện được sự quan tâm sâu sắc đến các vấn đề tâm sinh lý, mối quan hệ xã hội bên ngoài cũng như an toàn, an ninh cho sinh viên. Chuyên gia có đặt câu hỏi nếu có sinh viên bị trộm cướp, có biểu hiện tâm thần, hay muốn tự tử thì ban cán sự lớp và CVHT có các quy trình hay thủ tục nào để giúp cảnh báo, can thiệp sớm hay không. Chuyên gia cũng kiến nghị nhà trường nên bố trí đội ngũ tâm lý để trợ giúp sinh viên. Trách nhiệm của đội ngũ trợ giúp và tư vấn sinh viên là phải có các biện pháp giúp phòng tránh và can thiệp các biểu hiện không tốt trong môi trường học tập của sinh viên.

Các chuyên gia cũng nhấn mạnh trách nhiệm trợ giúp và tư vấn cho sinh viên sẽ càng nặng nề hơn khi Trường, Khoa, và Bộ môn tiếp nhận các sinh viên quốc tế theo học.

## **X. TIÊU CHUẨN 10 – CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ HẠ TẦNG**

Nhìn chung cơ sở vật chất và các trang thiết bị của Trường và Khoa hỗ trợ 2 CTĐT tham gia đánh giá theo tiêu chuẩn AUN-QA là đa dạng và hiện đại. Trung tâm Học liệu của Đại học Cần Thơ nhận được tín nhiệm cao từ các chuyên gia đánh giá và giúp tăng điểm số cho tiêu chuẩn số 10 này.

Tuy vậy, thư viện và phòng máy tính cấp Khoa dễ gây hiểu lầm về hiệu quả hoạt động và vận hành. Tại các phòng thí nghiệm, ý thức phòng chống cháy nổ chưa cao thông qua phát hiện của chuyên gia về bình chữa cháy đã quá niên hạn và không có các tấm áp-phích nhắc nhở các hiểm họa và quy định cháy nổ trong các khu thí nghiệm và khu lân cận.

Đây là tiêu chuẩn mà CTĐT thứ nhất bị đánh giá thấp nhất, còn CTĐT thứ hai thì vừa đạt ngưỡng mong đợi.



## **XI. TIÊU CHUẨN 11 – ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG QUÁ TRÌNH GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP**

Khái niệm *Chất lượng* vốn rất mờ nhạt, không dễ thống nhất, và chịu ảnh hưởng ít nhiều từ văn hóa dân tộc. Hiểu một cách giản dị, *Chất* là tốt hay xấu và *Lượng* là nhiều hay ít, nên *Chất Lượng* là *Nhiều tốt và ít xấu*. Tốt hay xấu chính là việc thỏa mãn bao nhiêu tiêu chí trong các tiêu chuẩn về đảm bảo chất lượng của một tổ chức kiểm định. AUN có tất cả 15 tiêu chuẩn với 68 tiêu chí dành cho việc đánh giá chất lượng của một CTĐT ở bậc đại học (xem Bảng 2, trang 10).

Chất lượng của CTĐT dựa vào nhiều yếu tố trong đó có kinh nghiệm và chuyên môn của các bên liên quan (BLQ). Tuy nhiên, sự tham gia của các BLQ vào quá trình xây dựng và cải tiến CTĐT là chưa cụ thể và rõ ràng. Điều này có thể hiểu được do việc xây dựng CTĐT trong giai đoạn trước tại Trường không căn cứ theo các tiêu chuẩn và quy trình như của Tổ chức AUN. Ngoài ra, cũng không dễ để trình bày các minh chứng cho việc xây dựng các CTĐT khi mà Đại học Cần Thơ được thành lập từ những năm 60 của thế kỷ trước.

Tên gọi tiêu chuẩn này cho thấy AUN nhấn mạnh rằng hoạt động giảng dạy của giảng viên và học tập của sinh viên xảy ra trong một quá trình liên tục gồm các thành phần Đầu vào (*Input*), Quá trình (*Process*), và Đầu ra (*Output*).

Tuy nhiên, đối với 2 CTĐT được AUN kiểm định trong năm 2013, vai trò của sinh viên – sản phẩm của quá trình đào tạo của 2 chương trình – trong đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên là chưa rõ ràng. Chưa có minh chứng cho thấy Bộ môn, Khoa, và Trường sử dụng kết quả nhận xét lớp học phản vào hoạt động phát triển chuyên môn cho giảng viên, hay khen thưởng và xử phạt.

Ngoài ra, như đã trình bày trong Tiêu chuẩn 5 (Kiểm tra đánh giá sinh viên), việc ra đề thi và chấm thi chưa theo một quy trình khoa học và minh bạch nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo.

Vai trò của một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (Internal quality assurance system) do đó rất quan trọng. Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí chính là đơn vị tư vấn và nhắc nhở các đơn vị trong trường về chất lượng và các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo.

Cả 2 CTĐT tham gia đánh giá ngoài theo tiêu chuẩn AUN-QA đều có kết quả ở mức đáp ứng được các yêu cầu của AUN-QA.

## **XII. TIÊU CHUẨN 12 – HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN CÁN BỘ**

Khi cung cấp minh chứng về kế hoạch nhân sự, CTĐT thứ nhất chưa mô tả chi tiết được các kế hoạch dự phòng (*alternative plans*) bên cạnh kế hoạch tổng thể (*masterplan*). Do đó, kế hoạch phát triển đội ngũ có những điểm chưa sát với thực tế và có khả năng sẽ tác động tiêu cực tới hiệu quả của CTĐT và chất lượng của sinh viên tốt nghiệp.

Các chuyên gia nhấn mạnh việc chú trọng hơn nữa tới nâng cao trình độ ngoại ngữ và công nghệ thông tin trong đội ngũ cán bộ, đặc biệt là cán bộ hỗ trợ. Khi Trường Đại học Cần Thơ đề ra mục tiêu trở thành một Trường Đại học xuất sắc (*excellent university*) và được quốc tế và khu vực công nhận, không chỉ giảng viên và sinh viên thành thạo ngoại ngữ và công nghệ thông tin, các cán bộ văn phòng và hỗ trợ cũng phải thể hiện được các năng lực này.

Các chuyên gia AUN cũng cho rằng Trường và Khoa cần có chính sách ưu đãi để thu hút nhân tài tham gia vào đội ngũ giảng dạy và nghiên cứu, giúp tiết kiệm chi phí đào tạo ban đầu và tái đào tạo sau đó.

Đối với tiêu chuẩn này, CTĐT thứ hai đã có kết quả hơn cả mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất chưa đáp ứng được mong đợi.

## **XIII. TIÊU CHUẨN 13 – PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

*Các bên liên quan (stakeholders)* là các đối tượng có tham gia và hưởng lợi từ một CTĐT.

Bên liên quan (BLQ) truyền thống trong các văn bản giáo dục là *sinh viên, giảng viên*, và các *doanh nghiệp* tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp từ một CTĐT. Sau này, xu thế cho thấy BLQ còn có thể bao gồm đơn vị lãnh đạo quản lý cấp Trường và Bộ, các đối thủ cạnh tranh trong đào tạo, các sinh viên tương lai, và cộng đồng ngoài xã hội.

Các buổi phỏng vấn và kết quả phiếu khảo sát cho thấy đa số ý kiến của BLQ là khen ngợi CTĐT và chất lượng sinh viên tốt nghiệp.

Tuy nhiên, các đợt khảo sát cựu sinh viên và nhà tuyển dụng có kích cỡ mẫu nhỏ, do đó chưa có tính đại diện cũng như giá trị thống kê

cao. Thực tế cho thấy giảng viên chưa có một mẫu phiếu riêng giúp họ phản hồi về CTĐT và các vấn đề liên quan lên cấp lãnh đạo quản lý.

Các chuyên gia đề xuất Trường và Khoa phải hỗ trợ Bộ môn trong việc xây dựng kênh đối thoại và thông tin với các BLQ. Điều này lại đòi hỏi phải có tỷ lệ % trong kinh phí đào tạo cho các hoạt động liên quan tới khảo sát, xây dựng, duy trì và phát triển hệ thống thông tin dữ liệu cho các BLQ trong CTĐT.

Đối với tiêu chuẩn số 13 này, CTĐT thứ hai đạt ngưỡng mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất chưa đáp ứng được mong đợi như vậy.

#### **XIV. TIÊU CHUẨN 14 – ĐẦU RA**

Giáo dục bậc đại học trong một xã hội hiện đại giúp đáp ứng nhu cầu và nguyện vọng về tri thức của các cá nhân, cung cấp cho xã hội một lực lượng lao động có chuyên môn cao, khai hóa xã hội qua việc hướng dẫn dư luận, góp ý về đường lối và chính sách của nhà nước, và thu thập hay sáng tạo ra kiến thức thông qua nghiên cứu và chuyển giao những kiến thức này đến xã hội (*Nguyễn Văn Tuấn, 2012*).

Đa số mọi người hiểu *Đầu ra (Output)* là sinh viên tốt nghiệp. Thực tế thì *Đầu ra* là tất cả những gì một CTĐT đưa ra ngoài xã hội. Đó là sinh viên tốt nghiệp, sinh viên bỏ học, các bài viết khoa học được đăng báo và ứng dụng các nghiên cứu của giảng viên cũng như sinh viên... Như vậy, *Đầu ra* có cả tốt lẫn xấu, và rất đa dạng.

Số lượng báo cáo khoa học, bài viết, và công trình nghiên cứu của 2 CTĐT tạo ấn tượng tốt với các chuyên gia. Minh chứng cho thấy các giảng viên tích cực tạo điều kiện cho sinh viên cùng tham gia nghiên cứu với các nguồn kinh phí đa dạng phục vụ cho hoạt động nghiên cứu của cả giảng viên và sinh viên.

Tuy nhiên, chưa có nhiều minh chứng bằng văn bản cho thấy Bộ môn và Khoa có ứng dụng kết quả nghiên cứu vào hoạt động dạy và học. Khi trình bày kết quả về số lượng các bài báo khoa học, 2 chương trình thiếu các mô tả phân loại các bài báo này theo tiêu chuẩn quốc tế.

Về tiêu chuẩn này, CTĐT thứ hai đạt ngưỡng mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất chưa đáp ứng được ngưỡng mong đợi đó.

#### **XV. TIÊU CHUẨN 15 – SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN**

Các ý kiến qua các phỏng vấn và kết quả khảo sát trước đó cho thấy phản hồi tích cực từ các BLQ.

Như đã trình bày trên mục dành cho Tiêu chuẩn 13, vẫn còn nhiều khó khăn và rào cản trong việc khảo sát ý kiến và xây dựng cơ sở dữ liệu cho các BLQ.

Các khó khăn này có thể dẫn đến việc CTĐT không thể duy trì được mối liên lạc lâu dài với sinh viên tốt nghiệp và cựu sinh viên.

Kết quả cho thấy CTĐT thứ hai vượt ngưỡng mong đợi của AUN-QA trong khi CTĐT thứ nhất đáp ứng vừa đủ ngưỡng mong đợi đó.

## CHU TRÌNH DEMING (CHU TRÌNH PDCA)

(tổng hợp và biên dịch từ Wikipedia)

### 2. Sơ lược về William Edwards Deming



William Edwards Deming (sinh ngày 14/10/1900, mất ngày 20/12/1993) là người Mỹ. Ông là một nhà thống kê, giáo sư đại học, tác giả viết sách, nhà diễn thuyết, và tư vấn. Mọi người biết nhiều tới ông qua Chu trình PDCA (Plan-Do-Check-Act), hay còn gọi là Chu trình Deming.

Tổng thống Reagan ban tặng cho ông Huy chương Công nghệ quốc gia vào năm 1987. Vào năm 1988, Deming được Viện Khoa học quốc gia Hoa Kỳ trao giải Thành tựu Khoa học xuất sắc.

Học thuyết chất lượng của Deming và những yếu tố cần thiết để nâng cao chất lượng được tóm tắt trong “*Hệ thống những kiến thức sâu rộng*” gồm 4 yếu tố chính: (1) Đánh giá đúng một hệ thống; (2) Hiểu biết về những biến động trong quá trình thực hiện sản xuất, dịch vụ; (3)

Nguyên lý của kiến thức; và (4) Hiểu biết về tâm lý học và hành vi của con người.

Trong tác phẩm “*Vượt qua khủng hoảng*”, Deming đã nêu ra 14 nguyên tắc giúp các nhà quản lý chuyển biến hiệu quả trong kinh doanh. Thuật ngữ Quản lý chất lượng toàn diện (TQM) cũng ra đời từ đó.

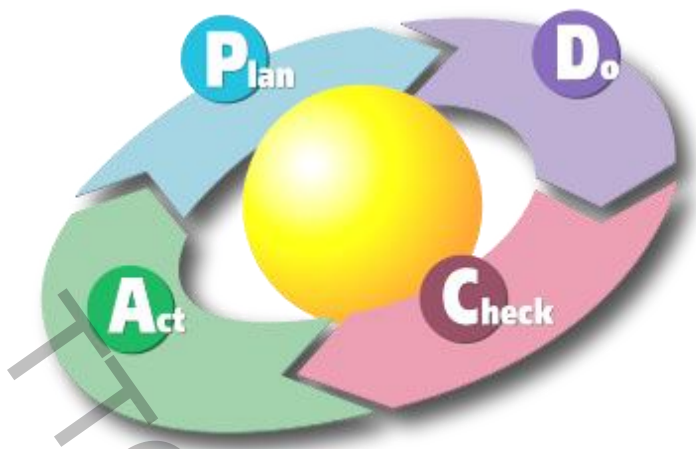
Deming có các phát biểu nổi tiếng sau:

- Chất lượng là trách nhiệm của tất cả mọi người.
- Làm hết sức mình là chưa đủ. Bạn phải biết làm cái gì, rồi sau đó hãy làm hết sức.
- Nếu bạn không thể mô tả việc đang làm như một quá trình, bạn sẽ không biết được mình đang làm gì.
- Không cần thiết phải thay đổi. Tồn tại không phải là bắt buộc.
- Sai sót không hề miễn phí. Người ta làm sai và phải trả giá vì đã làm ra chúng.
- Không có gì thay thế được kiến thức.
- Người điều hành công ty trên những con số hữu hình thì sớm muộn gì cũng không có cả công ty lẫn những con số để làm việc.
- Nhiệm vụ của người quản lý không phải là giám sát, mà là lãnh đạo.

## 2. Chu trình DEMING

**Chu trình DEMING** hay **Chu trình PDCA** (Plan/Lập kế hoạch – Do/Thực hiện – Check/Kiểm tra – Act/Hành động) là chu trình cải tiến liên tục được Deming giới thiệu cho người Nhật trong những năm 1950. Lúc đầu ông gọi là Chu trình Shewart để tưởng nhớ Tiến sĩ Walter A. Shewart – người tiên phong trong việc kiểm tra chất lượng bằng thống kê ở Mỹ từ những năm cuối của thập niên 30. Tuy nhiên, người Nhật lại quen gọi nó là chu trình Deming hay vòng tròn Deming.

Nội dung của các giai đoạn của chu trình này có thể tóm tắt như sau:



*Biểu đồ 2 – Chu trình PDCA*

- **Plan:** lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.
- **Do:** Đưa kế hoạch vào thực hiện.
- **Check:** Dựa theo kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện.
- **Act:** Thông qua các kết quả thu được để đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào vào mới.

Với hình ảnh một đường tròn lăn trên một mặt phẳng nghiêng (theo chiều kim đồng hồ), chu trình PDCA cho thấy thực chất của quá trình quản lý chất lượng là sự cải tiến liên tục và không bao giờ ngừng. Trên thực tế việc thực hiện chu trình PCDA phức tạp hơn nhiều so với tên của nó. Tuy nhiên, chu trình PDCA là nền tảng cho các chu trình cải tiến trong ISO 9001. Khi một tổ chức thực hiện được chu trình PDCA, họ cũng sẽ làm chủ được hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001.

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

*(Biên dịch dựa theo website của Hiệp hội Đảm bảo chất lượng đào tạo và giáo dục nghề nghiệp của Liên minh Châu Âu (2013) và có tham khảo tài liệu thuật ngữ về đánh giá của UNFPA – Việt Nam phát hành năm 2008)*

<b>Accountability</b>	<b>Trách nhiệm giải trình</b> - Giải thích và trình bày giúp cho thấy công việc được thực hiện tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn đã thỏa thuận.
<b>Accreditation</b>	<b>Kiểm định</b> - Sự chứng nhận của bên thứ ba về năng lực thực hiện các nhiệm vụ phù hợp với các chuẩn đánh giá đã xác định trước.
<b>Accuracy</b>	<b>Độ chính xác (trong đo lường)</b> - Phản ánh sự liên quan mật thiết giữa các phép tính và ước tính với các giá trị thật.
<b>Alternance training</b>	<b>Đào tạo xen kẽ</b> - Các hoạt động học tập tại trường xen kẽ với các chuyên thực tập tại cơ quan xí nghiệp (có thể có hợp đồng và nhận lương).
<b>Appraisal</b>	<b>Thẩm định</b> - Một đánh giá (trước khi cam kết hỗ trợ) về tính phù hợp, tính giá trị, tính khả thi và khả năng được chấp nhận của một chương trình theo đúng với các tiêu chuẩn đã đặt ra.
<b>Apprenticeship</b>	<b>Tập sự/học việc</b> - Người tập sự chịu sự quản lý của cơ quan xí nghiệp (có thể có hợp đồng và nhận lương hay trợ cấp) trong giai đoạn làm quen với công việc cụ thể nào đó.
<b>Approach</b>	<b>Cách tiếp cận</b> - Cách giao tiếp với một người khác hay xử lý một công việc; cách thực hiện hay tư duy một nhiệm vụ hay một vấn đề.
<b>Assessment of learning outcomes</b>	<b>Đánh giá kết quả học tập</b> – Quá trình thẩm định kiến thức, thực hành, kỹ năng và/hay năng lực của một cá nhân căn cứ trên các tiêu chí đã



	xác định từ ban đầu (kỳ vọng trong học tập, phép đo kết quả học tập). Sau khi đánh giá thường có phê chuẩn và xác nhận.
<b>Auditing</b>	<b>Kiểm toán/Kiểm chứng</b> - Một quá trình độc lập, khách quan mang tính hệ thống, đánh giá đầy đủ việc kiểm soát nội bộ của một tổ chức, hiệu quả của quá trình quản lý rủi ro nhằm cải thiện hiệu suất và sự thực hiện công việc. Kiểm toán xác minh sự tuân thủ các quy tắc, quy định, chính sách và thủ tục đã đề ra, cũng như xác định tính chính xác của các báo cáo tài chính.
<b>Award of (a) qualification(s)</b>	<b>Bằng cấp</b> – Chứng nhận (bản điện tử hoặc bản giấy) cấp cho cá nhân để công nhận thành tựu của họ.
<b>Awarding body</b>	<b>Cơ sở cấp bằng</b> - Cơ quan cấp các bằng cấp (chứng chỉ, văn bằng, tước hiệu) nhằm chính thức công nhận kết quả học tập (kiến thức, kỹ năng, và/hoặc năng lực) của cá nhân sau khi hoàn thành quá trình đánh giá và phê chuẩn.
<b>Baseline</b>	<b>Dòng cơ sở</b> - Mức độ tối thiểu hay số liệu tại một khởi điểm giúp thực hiện các phép so sánh sau đó
<b>Baseline data</b>	<b>Dữ liệu dòng cơ sở</b> - Dữ liệu trình bày thực trạng về chương trình và chính sách của cơ sở đào tạo nhằm làm mốc cho phép đo sự thực hiện của cơ sở đó để biết kết quả và thành tựu đạt được trong quá trình thực hiện một hoạt động; được sử dụng làm tham chiếu quan trọng trong đánh giá.
<b>Baseline survey</b>	<b>Điều tra ban đầu</b> - Được thực hiện lúc bắt đầu chương trình nhằm mô tả thực trạng trước khi tiến hành hỗ trợ can thiệp dùng để so sánh sau này khi đánh giá tiến độ hay kết quả.
<b>Benchmark</b>	<b>Đối chuẩn</b> - Một tiêu chuẩn được công nhận giúp tạo ra nền tảng để so sánh, đối chiếu.

<b>Benchmarking</b>	<b>Phương pháp đối sánh</b> - Phương pháp luận nhằm tìm ra điển hình tiên tiến. Phương pháp đối sánh có thể áp dụng cho chiến lược, chính sách, hoạt động, quy trình, sản phẩm, và cơ cấu tổ chức... nhằm cải thiện hiệu quả công việc.
<b>Best practice</b>	<b>Điển hình tiên tiến</b> - Một kế hoạch hay hoạt động cho thấy sự thành công trong các hoàn cảnh cụ thể. Điển hình tiên tiến giúp cho biết cái gì thực hiện được và không thực hiện được, giúp tích lũy và áp dụng kiến thức về cách thức và lý do thực hiện các công việc trong các hoàn cảnh và bối cảnh khác nhau.
<b>Breakthrough improvement</b>	<b>Cải tiến mang tính đột phá</b> - Sự thay đổi cương quyết và mạnh mẽ hướng tới cấp độ cao hơn trong hiệu quả công việc.
<b>Certification of learning outcomes</b>	<b>Chứng nhận kết quả học tập</b> - Quy trình cấp giấy chứng nhận, văn bằng hay tước hiệu cho các kết quả học tập nhằm chính thức công nhận cá nhân đã đạt được các kết quả học tập đó theo kết quả đánh giá và phê chuẩn của cơ quan chức năng căn cứ theo tiêu chuẩn đã xác định.
<b>Clarity</b>	<b>Sự rõ ràng</b> - Liên quan tới môi trường thông tin về dữ liệu: dữ liệu được hỗ trợ qua các siêu dữ liệu (metadata), các minh họa dùng đồ thị và bản đồ, chất lượng thông tin và các nguồn trợ giúp làm rõ thông tin.
<b>Client-based learning</b>	<b>Dạy học theo yêu cầu khách hàng</b>
<b>Context indicator</b>	<b>Chỉ số bối cảnh</b> - Dữ liệu cung cấp thông tin đơn giản và tin cậy giúp trình bày một biến thể có liên quan tới bối cảnh.
<b>Cost-effectiveness</b>	<b>Chi phí-hiệu quả</b> - là đặc điểm của quá trình ở đó chi phí bỏ ra để có được các số liệu thống kê có tỷ lệ thuận với ý nghĩa của kết quả và lợi ích tìm kiếm, giúp tối đa hóa nguồn lực và giảm

	thiếu gánh nặng trong công việc.
<b>Compatibility</b>	<b>Tính tương thích</b> - Mức độ thống nhất có thể nhận thức được giữa một cái tiến và các giá trị hiện thời, các trải nghiệm quá khứ, và các nhu cầu điều chỉnh tiềm tàng.
<b>Continual Improvement</b>	<b>Cải tiến tiếp tục</b> - Việc cải thiện tiếp tục các quy trình nhằm hướng tới sự đạt được các cấp độ cao hơn trong hiệu quả công việc thông qua các thay đổi tăng dần.
<b>Cohort</b>	<b>Sinh viên thuộc một khóa đào tạo</b>
<b>Culture (of an organization)</b>	<b>Văn hóa</b> (của tổ chức) – Là tổng hợp các giá trị và quy tắc được các cá nhân và tập thể trong tổ chức chia sẻ giúp họ kiểm soát sự tương tác với nhau và với các đối tượng liên quan khác bên ngoài tổ chức.
<b>Curriculum</b>	<b>Kế hoạch chi tiết thực hiện chương trình đào tạo/Chương trình giảng dạy</b> - Kế hoạch cho các hoạt động và thời gian sinh viên tương tác với tài liệu, học liệu và học cụ, và các quy trình kiểm tra đánh giá giúp xác định việc đạt được các mục tiêu giáo dục trong chương trình.
<b>Data</b>	<b>Dữ liệu</b> - Thông tin hay lập luận định lượng và định tính thu thập được.
<b>Data analysis</b>	<b>Phân tích dữ liệu</b> - Quá trình biến chuyển dữ liệu thô thành thông tin khả dụng, thường được trình bày theo hình thức một bài báo phân tích được xuất bản trên một tạp chí, nhằm tăng giá trị cho kết quả thống kê.
<b>Data collection</b>	<b>Thu thập dữ liệu</b> - Quá trình có hệ thống nhằm thu thập thông tin giúp cho phép thống kê chính thức.
<b>Data collection instrument/tool</b>	<b>Công cụ giúp thu thập dữ liệu</b> - Ví dụ như bảng hỏi hay phần mềm máy tính hỗ trợ việc phỏng vấn.

<b>Data confidentiality</b>	<b>Bảo mật dữ liệu</b> - Là thuộc tính dữ liệu, thường dính đến quy định pháp luật, nhằm ngăn ngừa việc tiết lộ dữ liệu tùy tiện.
<b>Data quality</b>	<b>Chất lượng của dữ liệu</b> - Đảm bảo độ chính xác, độ tin cậy, độ toàn vẹn, độ chụm, phù hợp với thời gian, và tính tích hợp.
<b>Descriptor</b>	<b>Đặc tả</b> - Từ hay nhóm từ dùng làm nhãn giúp mô tả, phân loại, xác định và định vị các hồ sơ và dữ liệu.
<b>Didactic</b>	<b>Giáo khoa</b> - Các tài liệu hay phương thức truyền đạt phục vụ giảng dạy.
<b>Drop out</b>	<b>Thôi học</b>
<b>Early warning system</b>	<b>Hệ thống cảnh báo sớm</b> - Cơ chế giúp phát hiện và cảnh báo càng sớm càng tốt về nguy cơ đang hình thành.
<b>Educational indicator</b>	<b>Chỉ số giáo dục</b> - Một thống kê đơn lẻ hay tổng hợp có liên quan đến một khái niệm (construct) căn bản trong giáo dục và có ích trong bối cảnh chính sách.
<b>Effectiveness</b>	<b>Hiệu quả</b> - Tính toán mức độ đạt được các kết quả mong đợi về chương trình và chính sách (đầu ra hoặc kết quả) hay tiến độ đạt được đầu ra hoặc kết quả.
<b>Efficiency</b>	<b>Hiệu suất</b> - Tính toán giá trị kinh tế của việc chuyển đổi các nguồn lực/đầu vào (ngân quỹ, chuyên môn, thời gian...) thành kết quả cụ thể.
<b>Employability</b>	<b>Năng lực nghề nghiệp</b> - Năng lực nhận được việc làm của cá nhân, một mặt căn cứ vào kiến thức, kỹ năng, và thái độ của cá nhân này, mặt khác liên quan tới tác động từ các quy luật của thị trường lao động cũng như các thể chế có liên quan. Như vậy cùng một cá nhân sẽ có các năng lực nghề nghiệp khác nhau theo các thị trường lao động khác nhau.

<b>European Qualification Framework for Lifelong Learning (EQF)</b>	<b>Khung Trình độ Châu Âu về Học tập suốt đời</b> - Công cụ tham chiếu giúp trình bày và so sánh các cấp độ học tập suốt đời (quốc gia, quốc tế, và khu vực).
<b>Evaluation</b>	<b>Đánh giá</b> - Hoạt động có thời hạn nhằm nỗ lực đánh giá một cách có hệ thống và khách quan tính phù hợp, việc thực hiện công việc và những thành công hoặc thất bại của các chương trình đang tiếp tục hoặc đã hoàn thành. Đánh giá cũng có khả năng nêu rõ kết quả hay các vấn đề khác. Đánh giá được tiến hành một cách chọn lọc để trả lời cho các câu hỏi cụ thể nhằm hướng dẫn người ra quyết định hoặc các nhà quản lý chương trình, và nhằm cung cấp thông tin cho biết liệu các giả thuyết và giả định được sử dụng trong việc xây dựng chương trình có giá trị hay không, việc gì tiến triển, việc gì không tiến triển và nguyên nhân. Đánh giá thường nhằm xác định mức độ phù hợp, hiệu lực của thiết kế, hiệu quả, hiệu suất, tác động và tính bền vững của một chương trình.
<b>Evidence</b>	<b>Minh chứng</b> - Thông tin hỗ trợ cho một kết quả hay kết luận. Minh chứng phải đầy đủ, xác đáng, và phù hợp (có 4 loại minh chứng: quan sát, tài liệu văn bản, phân tích dựa trên tính toán và so sánh, và tự báo cáo).
<b>External evaluation</b>	<b>Đánh giá ngoài</b> - Do các chuyên gia đánh giá không thuộc nội bộ của tổ chức thực hiện.
<b>Feasibility</b>	<b>Tính khả thi</b> - Sự mạch lạc và chất lượng của một chiến lược chương trình làm cho việc thực thi thành công.
<b>Feedback</b>	<b>Thông tin phản hồi</b> – Thông tin về quá khứ hay hiện tại và có ảnh hưởng tới hiện tại và tương lai.
<b>Final survey</b>	<b>Điều tra kết thúc/cuối kỳ</b> - Được thực hiện

	vào cuối chu kỳ, cung cấp thông tin cho những nhà ra quyết định và lập kế hoạch để xem xét lại kết quả của chương trình và rút ra các bài học để hỗ trợ xây dựng hoặc thực hiện một chương trình/dự án mới.
<b>Formal learning</b>	<b>Học tập chính quy</b> - Môi trường và quy định cụ thể cho việc học tập; việc học tập có chủ ý của người học, kèm theo sau đó là sự phê chuẩn và xác nhận.
<b>Formative evaluation</b>	<b>Đánh giá hình thành/quá trình</b> - Được thực hiện trong giai đoạn triển khai chương trình để cung cấp thông tin định hướng cho việc cải thiện chương trình. Đánh giá hình thành tập trung vào việc thu thập dữ liệu về các hoạt động của chương trình để có những thay đổi hoặc điều chỉnh cần thiết cho chương trình ngay trong giai đoạn đầu. Cách đánh giá này được sử dụng để cung cấp các ý kiến phản hồi cho các nhà quản lý chương trình và các cán bộ khác về chương trình đang hoạt động và những gì cần thay đổi.
<b>Frequency</b>	<b>Tần suất</b> - Quãng thời gian quan sát
<b>Goal</b>	<b>Mục tiêu (dài hạn)</b> - Các phát biểu tổng quát về những gì mà một chương trình đào tạo, học phần, hay hoạt động dự định đạt được; các kết quả học tập tổng quát; thống nhất với sứ mệnh của chương trình đào tạo và sứ mệnh của cơ sở giáo dục và đào tạo
<b>Good/best practice</b>	<b>Điển hình tiên tiến</b> - Các cách tiếp cận, chính sách, quy trình, và phương pháp ưu việt giúp đạt được kết quả phi thường. Điển hình tiên tiến được xác định thông qua đối sánh và học hỏi kinh nghiệm.
<b>Impact</b>	<b>Tác động</b> - Thuật ngữ chung nhằm mô tả hiệu quả của một chương trình, chính sách, hoặc thay đổi về kinh tế xã hội. Có các tác động tích cực

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

	phí trong quá trình sản xuất/cung cấp dịch vụ của một tổ chức, từ đó giúp cắt giảm chi phí (đồng nghĩa với việc tăng lợi nhuận), tối ưu hóa việc sử dụng các nguồn lực, rút ngắn thời gian chu trình sản xuất/cung cấp dịch vụ, đồng thời tăng khả năng đáp ứng một cách linh hoạt các yêu cầu không ngừng biến động và ngày càng khắt khe của khách hàng.
<b>Learning</b>	<b>Học tập</b> - Quá trình cá nhân xử lý các thông tin, ý tưởng và giá trị để qua đó thu nhận kiến thức, bí quyết, kỹ năng, và năng lực.
<b>Learning outcomes</b>	<b>Kết quả học tập</b> - Hệ thống các kiến thức, kỹ năng và/hoặc năng lực mà cá nhân thu được và/hoặc có khả năng trình bày sau khi hoàn thành một quá trình học tập chính thức hoặc không chính thức.
<b>Lessons learned</b>	<b>Bài học kinh nghiệm</b> - Việc học hỏi từ trải nghiệm mà có thể đem áp dụng vào một tình huống phổ quát hơn là một hoàn cảnh cụ thể.
<b>Measur</b>	<b>Đo lường</b> - Xác định các đặc tính (mức độ, chiều kích, số lượng, công suất, và năng lực) của một sự vật, đặc biệt là bằng cách so sánh với tiêu chuẩn.
<b>Measurement</b>	<b>Số đo</b> - Giá trị của phép đo cho biết chiều kích, số lượng, công suất, và năng lực của sự vật.
<b>Metric</b>	<b>Phép đo chuẩn</b> - Tiêu chuẩn cho giá trị đo
<b>Midterm survey</b>	<b>Điều tra giữa kỳ</b> - Được tiến hành ở thời điểm giữa của chu kỳ để cung cấp cho người quản lý và người ra quyết định các thông tin cần thiết nhằm đánh giá, và điều chỉnh việc thực hiện, các quy trình, chiến lược và sắp xếp tổ chức nếu cần để đạt được các kết quả. Hơn nữa, kết quả của điều tra giữa kỳ cũng có thể được sử dụng để thông báo hoặc hướng dẫn xây dựng một chương trình mới.



<b>Mission</b>	<b>Sứ mệnh</b> - Phát biểu chính xác và khái quát cho thấy mục đích dẫn dắt mọi thực hành của một cơ sở giáo dục và đào tạo
<b>Monitoring</b>	<b>Theo dõi/giám sát</b> - Một chức năng quản lý liên tục nhằm cung cấp cho các cán bộ quản lý chương trình và các đối tác chính những thông tin phản hồi một cách thường xuyên, có hay không có các dấu hiệu ban đầu của sự tiến triển nhằm đạt được những kết quả dự kiến.  Theo dõi là kiểm tra việc thực hiện công việc thực tế so với kế hoạch, hay so với mong đợi dựa theo một chuẩn mực đã định trước. Theo dõi bao gồm thu thập và phân tích dữ liệu về các quá trình, các kết quả của chương trình và khuyến nghị các biện pháp điều chỉnh.
<b>Non-formal learning</b>	<b>Học tập phi chính quy</b> - Việc học được lồng ghép vào các hoạt động có kế hoạch nhưng không có quy định (về mặt đối tượng, thời gian, hay hỗ trợ học tập). Học tập phi chính quy là loại hình học tập có chủ ý.
<b>Objective</b>	<b>Mục tiêu</b> - Phát biểu cụ thể và vắn tắt giúp mô tả các kết quả học tập mong đợi gồm kiến thức, kỹ năng, và thái độ; giúp làm rõ các mục tiêu dài hạn.
<b>Off-the-job training</b>	<b>Đào tạo ngoài nơi làm việc</b> - Loại hình đào tạo nghề được thực hiện bên ngoài bối cảnh làm việc thông thường, thường là một phần trong cả chương trình đào tạo có kết hợp với đào tạo tại chỗ.
<b>On-the-job training</b>	<b>Đào tạo tại chỗ</b> - Loại hình đào tạo diễn ra trong bối cảnh làm việc thông thường, có thể là chiếm toàn bộ chương trình đào tạo hay được thực hiện kết hợp với đào tạo ngoài nơi làm việc.
<b>Outcome</b>	<b>Kết quả</b> - Sự thay đổi dự định hoặc đã đạt được trong các điều kiện đào tạo. Kết quả thể hiện

	những thay đổi trong khoảng thời gian từ khi kết thúc đầu ra cho đến khi đạt được tác động.
<b>Outcome indicator</b>	<b>Chỉ số kết quả</b> - Giúp đo lường khối lượng và chất lượng các kết quả đạt được qua việc thực hiện công việc giáo dục và đào tạo.
<b>Output</b>	<b>Đầu ra/sản phẩm</b> - Sản phẩm (gồm cả các dịch vụ) hữu hình của chính sách hay chương trình cần thiết để đạt được mục tiêu. Đầu ra liên quan tới sự hoàn thành (hơn là tới cách thực hiện) các hoạt động và cũng là các loại hình kết quả mà các nhà quản lý có mức độ ảnh hưởng cao.
<b>Output indicator</b>	<b>Chỉ số đầu ra</b> – Giúp đo lường khối lượng (và đôi khi cả chất lượng) các chính sách và chương trình giáo dục và đào tạo được xây dựng và vận hành thông qua việc sử dụng nguồn lực ban đầu/đầu vào.
<b>Outcomes-based education</b>	<b>Giáo dục dựa vào kết quả</b> - Một hệ thống giáo dục có trọng tâm và được tổ chức xoay quanh các kết quả được xác định một cách rõ ràng yêu cầu sinh viên phải nắm vững được khi hoàn thành khóa học.
<b>Pedagogy</b>	<b>Sư phạm</b> - Phương pháp và thực hành giảng dạy
<b>Peer review</b>	<b>Bình duyệt</b> - Việc đánh giá được đồng nghiệp hay bạn bè thực hiện về hoạt động giáo dục đào tạo hay quản lý nhằm cung cấp thông tin cho các mục đích (quá trình hay tổng thể).
<b>Performance</b>	<b>Sự thực hiện</b> - Mức độ mà một can thiệp hay một cơ quan chủ quản về giáo dục và đào tạo hoạt động theo tiêu chí/tiêu chuẩn/hướng dẫn cụ thể hoặc đạt được kết quả theo mục tiêu và kế hoạch đã đề ra.
<b>Performance indicator</b>	<b>Chỉ số thực hiện</b> - Phương tiện giúp nhận xét một mục tiêu nào đó đã đạt được hay chưa đạt được. Các chỉ số do đó gắn chặt với các mục

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

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

	<p>chất lượng đã được chấp thuận. Việc đảm bảo chất lượng đạt được thông qua xác định ý nghĩa “chất lượng” theo bối cảnh, xác định rõ phương pháp bảo đảm sự hiện diện của “chất lượng” và xác định rõ các cách thức giúp đo lường “chất lượng” nhằm bảo đảm sự phù hợp.</p> <p><i>*Ghi chú:</i> Ví dụ về các hoạt động đảm bảo chất lượng bao gồm thẩm định, quản lý dựa trên kết quả, rà soát thực hiện, đánh giá...</p>
<b>Quality assurance in vocational education and training</b>	<p><b>Đảm bảo chất lượng trong giáo dục và đào tạo</b> - Các hoạt động liên quan tới hoạch định, triển khai thực hiện, định giá, báo cáo, và cải thiện chất lượng, được triển khai nhằm bảo đảm rằng quá trình giáo dục và đào tạo (nội dung chương trình, chi tiết chương trình, việc đánh giá và xác nhận kết quả học tập...) đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng mà các bên liên quan mong đợi.</p>
<b>Quality control</b>	<p><b>Kiểm soát chất lượng</b> - Là một tập hợp các hoạt động với ý định bảo đảm rằng các yêu cầu về chất lượng được thật sự đáp ứng. Kiểm soát chất lượng là một phần của quản lý chất lượng.</p>
<b>Quality culture</b>	<p><b>Văn hóa chất lượng</b> - Một công cụ giúp chất văn cách vận hành công việc, việc thực hiện chức năng của đơn vị, các cá nhân có liên quan, và việc các cá nhân này xác định vai trò của mình như thế nào.</p>
<b>Quality Improvement</b>	<p><b>Cải tiến chất lượng</b> - Quá trình giúp người học có được nhiều kinh nghiệm và kết quả hơn nhờ vào việc thay đổi của cơ sở giáo dục và đào tạo thông qua việc vận dụng các chiến lược và một phương pháp thay đổi có hệ thống.</p>
<b>Quality indicator</b>	<p><b>Chỉ số chất lượng</b> - Các phương pháp thống kê giúp thể hiện một đầu ra của chất lượng. Tuy nhiên, một vài chỉ số chất lượng cũng có khả năng cung cấp sự thể hiện của quá trình chất</p>

	lượng.
<b>Quality management</b>	<b>Quản lý chất lượng</b> - Tập hợp các hệ thống và khuôn khổ hoạt động trong một cơ sở giáo dục và đào tạo nhằm quản lý chất lượng của kết quả và quy trình.
<b>Quality management approach in vocational education and training</b>	<b>Cách tiếp cận cho quản lý chất lượng trong giáo dục và đào tạo</b> - Sự tích hợp các chính sách, thủ tục, quy định, tiêu chuẩn, cũng như các công cụ và cơ chế xác minh nhằm bảo đảm và cải thiện chất lượng do cơ sở giáo dục và đào tạo cung cấp.
<b>Quality review</b>	<b>Rà soát chất lượng</b> - Việc rà soát các công cụ đánh giá, thủ tục, và kết quả nhằm thực hiện các cải thiện để vận dụng trong tương lai. Được xem như một cách tiếp cận mang tính hồi tưởng việc quản lý chất lượng của hoạt động đánh giá.
<b>Quantitative data</b>	<b>Dữ liệu định lượng</b> - Thông tin được đo lường hoặc có thể đo lường bằng số lượng và được thể hiện dưới dạng số học. Đặc trưng của số liệu định lượng là các con số.
<b>Register</b>	<b>Sổ bộ</b> - Hồ sơ sổ sách hoàn chỉnh chứa đựng các ghi chép cập nhật thường xuyên cho các hạng mục và chi tiết của các đối tượng cụ thể.
<b>Registered</b>	<b>Đã đăng ký</b>
<b>Relevance</b>	<b>Sự phù hợp</b> - Mức độ thống nhất giữa các mục tiêu của cơ sở giáo dục và đào tạo với các yêu cầu của đối tượng hưởng lợi, với ưu tiên và nhu cầu của nhà nước, và với các chính sách của đối tác trong giáo dục và đào tạo.
<b>Reliability</b>	<b>Độ tin cậy</b> - Tính nhất quán và mức phụ thuộc của số liệu thu thập được qua việc sử dụng cùng một công cụ hay quy trình thu thập dữ liệu trong các điều kiện như nhau.  Khó có thể đạt được mức độ tin cậy tuyệt đối của dữ liệu đánh giá. Tuy nhiên, sử dụng bảng

	kiểm tra chéo và đào tạo các cán bộ đánh giá có thể cải thiện cả tính tin cậy và tính giá trị của số liệu/dữ liệu.
<b>Results-Based Management (RBM)</b>	<p><b>Quản lý dựa vào kết quả</b> - Một chiến lược quản lý mà một tổ chức cần đảm bảo rằng các quá trình, các sản phẩm và dịch vụ đều góp phần vào việc đạt được các đầu ra, kết quả và tác động mong muốn.</p> <p>Quản lý dựa trên kết quả dựa vào sự tham gia của các đối tác và trách nhiệm giải trình kết quả được xác định rõ ràng. Nó cũng đòi hỏi phải theo dõi tiến độ đạt được kết quả và báo cáo việc thực hiện công việc/phản hồi đã được kiểm tra cẩn thận và còn được sử dụng để nâng cao hơn nữa việc thiết kế hoặc thực hiện chương trình.</p> <p>Quản lý dựa trên kết quả bao gồm bốn khía cạnh, đó là:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ các kết quả cụ thể có thể đo lường, theo dõi và phù hợp;</li> <li>▪ các nguồn lực đủ để đạt được các kết quả đề ra;</li> <li>▪ sự bố trí, sắp xếp về tổ chức đảm bảo thẩm quyền và trách nhiệm tương ứng với các kết quả và nguồn lực;</li> <li>▪ các quá trình lập kế hoạch, theo dõi, thông tin và cung cấp nguồn lực để giúp tổ chức chuyển các nguồn lực thành kết quả như mong muốn</li> </ul>
<b>Rubric</b>	<b>Bảng đánh giá tổng hợp</b> - Bảng mô tả giúp việc đánh giá căn cứ trên một loạt tiêu chí thay vì chỉ là một điểm số.
<b>Self-assessment</b>	<b>Tự đánh giá (kiểm tra)</b> - Việc rà soát thường xuyên, có hệ thống, và kỹ lưỡng các hoạt động và kết quả của một tổ chức lấy tham chiếu từ một mô hình/khung mẫu, và do tổ chức tự triển

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



<b>Standard</b>	<b>Chuẩn</b> - Các quy định giúp kiểm soát phương pháp các cá nhân xây dựng và quản lý vật liệu, sản phẩm, dịch vụ, công nghệ, quy trình, và hệ thống.
<b>Stakeholder(s)</b>	<b>(Các) Bên liên quan</b> - Các cá nhân, các nhóm, hoặc các thực thể có vai trò và quan tâm đến mục tiêu và việc thực hiện chương trình giáo dục và đào tạo. Họ bao gồm cộng đồng mà chương trình muốn thay đổi hiện trạng; các đội ngũ triển khai và hỗ trợ các hoạt động, và những người quản lý chương trình làm nhiệm vụ giám sát việc thực hiện; các nhà tài trợ và những người ra quyết định khác có ảnh hưởng hoặc quyết định diễn tiến các hoạt động liên quan đến chương trình; nhóm ủng hộ hỗ trợ, nhóm phê bình và những nhóm khác ảnh hưởng đến chính sách và môi trường của chương trình.
<b>Statistical indicator</b>	<b>Chỉ số về mặt thống kê</b> - Yếu tố về dữ liệu giúp trình bày dữ liệu thống kê về một thời gian và địa điểm cụ thể, cùng các đặc tính khác, và phải chính xác cho ít nhất một chiều kích (thường là kích thước) nhằm cho phép thực hiện các phép so sánh có ý nghĩa.
<b>Stopping-off point</b>	<b>Điểm dừng</b> - Thời điểm sinh viên hoàn tất hoặc tích lũy được khối kiến thức trong chương trình đào tạo, đảm bảo cho sinh viên (cả khi nếu có tạm ngưng việc học) có đủ khả năng tiếp tục chương trình đào tạo sau này.
<b>Summative evaluation</b>	<b>Đánh giá tổng kết</b> - Hình thức đánh giá kết quả và tác động. Đánh giá tổng kết giúp lượng giá toàn bộ hiệu quả của chương trình.
<b>Survey</b>	<b>Khảo sát/Điều tra</b> - Việc thu thập có hệ thống các thông tin từ quần thể đã xác định, thường là qua phỏng vấn hoặc dùng bộ câu hỏi được thiết kế cho mẫu nghiên cứu trong quần thể (ví dụ: dân chúng, thanh thiếu niên, người lớn...).

<p><b>Sustainability</b></p>	<p><b>Tính bền vững</b> - Tác động lâu dài từ các kết quả chương trình sau khi kết thúc. Lợi ích lâu dài.</p> <p><b>Tính bền vững tĩnh</b> - Sự tiếp nối của những lợi ích tương tự được chuyển tới những nhóm đích/nhóm hưởng lợi sau khi chương trình đã kết thúc;</p> <p><b>Tính bền vững động</b> - Việc nhóm đích ban đầu và/hay các nhóm khác sử dụng hoặc điều chỉnh các kết quả chương trình trong một bối cảnh khác hoặc theo một môi trường thay đổi.</p>
<p><b>Teacher</b></p>	<p><b>Cán bộ giảng dạy</b> - Cá nhân có chức năng truyền đạt tri thức, bí quyết thực hiện, và kỹ năng cho sinh viên trong một cơ sở giáo dục và đào tạo.</p>
<p><b>Terms of reference (TOR)</b></p>	<p><b>Điều khoản tham chiếu</b> - Văn bản tài liệu nêu rõ mục đích và phạm vi đánh giá, các phương pháp sử dụng, các tiêu chí đánh giá thực hiện công việc hoặc tiêu chí tiến hành phân tích, phân bổ nguồn lực và thời gian, và các yêu cầu về báo cáo. Hai thuật ngữ đồng nghĩa khác đôi khi cũng được sử dụng là “phạm vi công việc” (scope of work) và “nhiệm vụ đánh giá” (evaluation mandate).</p>
<p><b>Terminal evaluation</b></p>	<p><b>Đánh giá kết thúc</b> - Được tiến hành sau khi can thiệp của một chương trình hoặc dự án đã được thực hiện một thời gian hoặc đang ở giai đoạn sắp kết thúc chương trình/dự án. Mục đích là đo lường kết quả, cho thấy hiệu quả và sự phù hợp của các can thiệp và chiến lược, cho biết các dấu hiệu ban đầu của tác động và khuyến nghị những can thiệp nào cần đẩy mạnh hoặc chấm dứt.</p>
<p><b>Trainer</b></p>	<p><b>Cán bộ đào tạo</b> - Bất cứ ai hoàn thành một hay nhiều hoạt động có liên quan tới chức năng đào tạo (lý thuyết hay thực hành) diễn ra tại một cơ sở giáo dục đào tạo hoặc tại nơi làm việc.</p>

<p><b>Triangulation</b></p>	<p><b>Đổi chiều kết hợp nhiều nguồn số liệu</b> - Việc sử dụng từ 3 lý thuyết, nguồn/loại thông tin, hoặc loại hình phân tích trở lên để kiểm chứng và chứng minh một lượng giá.</p> <p>*Ghi chú: Bằng cách kết hợp nhiều nguồn dữ liệu, phương pháp, phân tích hoặc lý thuyết, người đánh giá khắc phục được những sai số do chỉ sử dụng một nguồn thông tin, một phương pháp, một quan sát hay một nghiên cứu duy nhất.</p>
<p><b>Total quality management (TQM)</b></p>	<p><b>Quản lý chất lượng toàn diện</b> - Thuật ngữ ban đầu được dùng để mô tả phương pháp quản lý hướng tới cải thiện chất lượng. Sau đó, thuật ngữ này có thêm nhiều ý nghĩa. Hiểu đơn giản thì đó là phương pháp quản lý hướng tới thành công dài hạn thông qua sự hài lòng của khách hàng. Quản lý chất lượng toàn diện dựa trên việc tất cả các thành viên trong một tổ chức tham dự vào việc cải thiện các quy trình, sản phẩm, dịch vụ và văn hóa công việc.</p>
<p><b>Training of Trainers</b></p>	<p><b>Đào tạo cán bộ đào tạo/Đào tạo giảng viên</b> - Hoạt động đào tạo lý thuyết hoặc thực hành cho cán bộ giảng dạy và cán bộ đào tạo để làm cán bộ nguồn.</p>
<p><b>Transparency</b></p>	<p><b>Sự minh bạch</b> - Mô tả cẩn thận và chia sẻ thông tin, các lý do, các giả định, và các quy trình đóng vai trò nền tảng cho những điều chỉnh và quyết định có giá trị.</p>
<p><b>Transparency of qualifications</b></p>	<p><b>Sự minh bạch trong văn bằng, trình độ</b> - Mức độ rõ ràng và dễ hiểu của văn bằng, nội dung văn bằng, và giá trị văn bằng trong thị trường lao động (bộ phận, khu vực, quốc gia, và quốc tế) và trong hệ thống giáo dục và đào tạo.</p>
<p><b>Validation</b></p>	<p><b>Sự công nhận, phê chuẩn</b> - Việc xác minh xem các yêu cầu cụ thể có thích hợp để sử dụng theo ý định hay không.</p>

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

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Các thuật ngữ trong theo dõi, đánh giá và quản lý dựa trên kết quả. (2008). Quỹ dân số Liên Hiệp Quốc (UNFPA-Viet nam).
2. Damrong Thawesaengskulthai. (2011). Program Assessment Enhancing for ASEAN-QA by using AUN-QA Guidelines.
3. Developing Skills. (2009). Tài liệu của Cơ quan Chương trình đào tạo và Năng lực của Vương quốc Anh. Tải về từ địa chỉ [https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P\\_scales\\_developing\\_skills.pdf](https://orderline.education.gov.uk/gempdf/144590022X/P_scales_developing_skills.pdf)
4. Employability Skills for the Future. (2002) Báo cáo của Phòng Thương mại và Công nghiệp Úc (ACCI). Tham khảo tại <http://acci.asn.au>
5. EU Quality Assurance in Vocational Education and Training. (2013). Tải về từ địa chỉ <http://www.eqavet.eu/qa/gns/glossary/a/access-to-education-and-training.aspx>
6. Guide to AUN Actual Quality Assessment at Program Level, AUN-QA, 2<sup>nd</sup> edition. (2011).
7. Guidelines for AUN Quality Assessment and Assessors & Framework of AUN-QA Strategic Action Plan 2012 – 2015. (2013). AUN.
8. Johnson Ong. (2012). What makes a good SAR.
9. Manual for the Implementation of the Guidelines. (2007). AUN.
10. Nguyễn Văn Tuấn. (2012). Chất lượng giáo dục đại học nhìn từ góc độ hội nhập. NXB TH TP HCM.
11. Phạm Minh Hạc. (2013). Triết lý giáo dục thế giới và Việt Nam. Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
12. Phát triển nguồn nhân lực Singapore. (2008). Báo cáo. Cơ quan phát triển nhân lực Singapore (WDA). Tải về từ địa chỉ <http://wsq.wda.gov.sg/GenericSkills/>
13. Quality Assurance and Accreditation: a Glossary of Basic Terms and Definitions. (2007). UNESCO-CEPES.

14. Soft Skills to Pay the Bills – Mastering Soft Skills for Workplace Success. Bộ Lao động Mỹ. Tải về từ địa chỉ <http://www.dol.gov/odep/topics/youth/softskills/>
15. Training and Education Glossary - JSP 822. Crown: 2012.
16. Website AUN. (2013). <http://www.aunsec.org>
17. Website Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2013). <http://www.moet.gov.vn>
18. Website Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng Giáo dục. (2013). [http://www.moet.gov.vn/?page=8.2&script=tochuc&ma\\_bophan=18](http://www.moet.gov.vn/?page=8.2&script=tochuc&ma_bophan=18)
19. Website Trung tâm Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí Trường Đại học Cần Thơ. (2013). <http://qat.ctu.edu.vn>
20. Website Trường Đại học Cần Thơ. (2013). <http://ctu.edu.vn>