

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Sổ tay đảm bảo chất lượng giáo dục Đại học Huế

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC HUẾ

Căn cứ Nghị định số 30/CP ngày 04 tháng 4 năm 1994 của Chính phủ về việc thành lập Đại học Huế;

Căn cứ Thông tư số 08/2014/TT-BGDĐT ngày 20 tháng 3 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của đại học vùng và các cơ sở giáo dục đại học thành viên;

Căn cứ Quyết định số 1389/QĐ-ĐHH ngày 10 tháng 7 năm 2014 của Giám đốc ĐHH về việc ban hành Quy định nhiệm vụ, quyền hạn của ĐHH, các trường đại học thành viên và đơn vị trực thuộc;

Căn cứ vào kế hoạch chiến lược Đảm bảo chất lượng giáo dục Đại học Huế giai đoạn 2016-2020 và tầm nhìn đến 2030;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục Đại học Huế,

QUYẾT ĐỊNH:

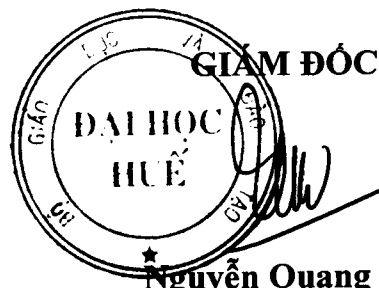
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Sổ tay đảm bảo chất lượng giáo dục Đại học Huế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Chánh Văn phòng Đảng - Đoàn thể, Trưởng các Ban chức năng, Hiệu trưởng các trường đại học thành viên, Viện trưởng Viện Công nghệ sinh học và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Đại học Huế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*bs*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Các Phó Giám đốc ĐHH;
- Lưu: VT, KT&ĐBCLGD, NHTM.



Nguyễn Quang Linh

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC HUẾ

SỔ TAY
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
(Phiên bản 1.0)

Thừa Thiên Huế, tháng 11 năm 2018

MỤC LỤC

Mở đầu	1
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	2
1.1 Mục đích	2
1.2 Căn cứ pháp lý	2
1.3 Giải thích từ ngữ	2
CHƯƠNG 2. THÔNG TIN VỀ ĐẠI HỌC HUẾ	5
2.1. Lịch sử hình thành và phát triển	5
2.2. Sứ mạng, tầm nhìn và các giá trị cốt lõi	5
2.3. Cơ cấu tổ chức	6
2.4. Đội ngũ công chức, viên chức và người lao động	7
2.5. Cơ cấu tổ chức hệ thống Đảm bảo chất lượng Đại học Huế	8
2.6. Mối quan hệ và trách nhiệm của các đơn vị trong hệ thống đảm bảo chất lượng	8
2.7. Cam kết của lãnh đạo ĐHH	9
CHƯƠNG 3. QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG	10
3.1. Mô hình đảm bảo chất lượng được áp dụng	10
3.2. Công cụ giám sát	10
3.3. Các công cụ đánh giá	14
3.3.1. Người học đánh giá	14
3.3.2. Đánh giá chương trình đào tạo và học phần	16
3.3.3. Đánh giá kết quả nghiên cứu	16
3.4. Quy trình đảm bảo chất lượng đặc biệt	19
3.4.1. Đảm bảo chất lượng đánh giá người học	19
3.4.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ	19
3.4.3. Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất và thiết bị	20
3.4.4. Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên	21
3.5. Các công cụ đảm bảo chất lượng đặc biệt	22
3.5.1. Phân tích SWOT	22

3.5.2. Thẩm định giữa các trường	22
3.5.3. Hệ thống thông tin	23
4.1. Mô hình đảm bảo chất lượng được áp dụng.....	25
4.1.1. Chuẩn đầu ra	26
4.1.2. Đảm bảo chất lượng đầu vào	28
4.1.3. Đảm bảo chất lượng quá trình	28
4.1.4. Đảm bảo chất lượng đầu ra	28
4.1.5. Nhu cầu các bên liên quan	28
4.1.6. Đối sánh trong nước và quốc tế	28
4.2. Quy trình xây dựng và hoàn thiện chương trình đào tạo.....	29
4.3. Chu trình cải tiến chương trình đào tạo.....	30
CHƯƠNG 5. KHẢO SÁT Ý KIẾN PHẢN HỒI CÁC BÊN LIÊN QUAN	32
5.1. Đối tượng và nội dung khảo sát.....	32
5.2. Quy trình khảo sát	33
5.3. Bảng khảo sát.	33
Kết luận.....	34
PHỤ LỤC.....	35
Phụ lục 1. Khảo sát tân sinh viên về nhu cầu và kỳ vọng.....	35
Phụ lục 2. Người học đánh giá sự hài lòng về hoạt động giảng dạy.....	38
Phụ lục 3. Khảo sát người học tốt nghiệp đánh giá toàn khóa học	40
Phụ lục 4. Khảo sát tình trạng việc làm sinh viên đã tốt nghiệp	43
Phụ lục 5. Khảo sát cựu người học về chương trình đào tạo.....	47
Phụ lục 6. Khảo sát nhà tuyển dụng về kỹ năng cựu người học	52
Phụ lục 7. Khảo sát sự hài lòng của người học chất lượng phục vụ của nhà trường	56
Phụ lục 8. Khảo sát sự hài lòng của cán bộ viên chức về cơ sở đào tạo.....	59

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ABET	Tổ chức phi chính phủ chuyên về đánh giá tiêu chuẩn của một số chương trình giáo dục như: khoa học ứng dụng, máy tính, kỹ sư, công nghệ
AUN-QA	Mạng lưới đảm bảo chất lượng giáo dục các trường đại học Đông Nam Á
BGD&ĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
BHTN	Bảo hiểm tai nạn
BHYT	Bảo hiểm y tế
CBVC	Cán bộ, viên chức
CDIO	Hình thành ý tưởng - Thiết kế - Thực hiện - Vận hành
CDR	Chuẩn đầu ra
CNTT	Công nghệ thông tin
CSVC	Cơ sở vật chất
CTĐT	Chương trình đào tạo
CTHSSV	Ban và Phòng Công tác học sinh sinh viên
ĐBCL	Đảm bảo chất lượng
KT & ĐBCLGD	Ban và Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng giáo dục
ĐHH	Đại học Huế
ĐT	Ban và Phòng Đào tạo
GD&ĐT	Giáo dục và Đào tạo
HTĐBCLGD	Hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục
K/BM	Khoa và Bộ Môn
KHCN&MT	Ban và Phòng Khoa học, công nghệ và môi trường/Phòng Khoa học, công nghệ, môi trường và sau đại học/ Phòng Sau đại học
KTX	Ký túc xá
NCKH	Nghiên cứu khoa học
Người học	Sinh viên và học viên sau đại học

PDCA	Kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra – Cải tiến
QHQT	Quan hệ quốc tế
QTCSVC	Ban và Phòng Quản trị cơ sở vật chất
SDH	Sau đại học
SWOT	Điểm mạnh – Tồn tại, Thời cơ – Nguy cơ
TCCB	Ban và Phòng Tổ chức cán bộ
TTCNTT	Trung tâm Công nghệ thông tin/Phòng Công nghệ thông tin
TTHTSV	Trung tâm Hỗ trợ sinh viên
TTPVSV	Trung tâm Phục vụ sinh viên
TTTTTV	Trung tâm Thông tin thư viện/Thư viện

Mở đầu

Đại học Huế (ĐHH) tiền thân là Viện Đại học Huế, ra đời từ 1957, là nơi hun đúc bao tài năng trẻ của đất nước qua bao thế hệ khác nhau. Hiện nay, ĐHH là một đại học đa ngành, đa lĩnh vực và đang dần khẳng định vị thế của một đại học hàng đầu của Việt Nam và khu vực. Cơ cấu tổ chức ĐHH gồm có 8 trường đại học thành viên (Trường đại học Sư Phạm; Khoa Học, Y Dược, Nông Lâm, Nghệ Thuật, Kinh tế, Ngoại Ngữ; Luật), 3 khoa trực thuộc (Du Lịch, Giáo dục Thể chất, Khoa Quốc tế), 1 phân hiệu ĐHH tại Quảng Trị, 1 viện nghiên cứu thành viên (Viện Công nghệ Sinh học) và 06 viện, trung tâm (TT) (Viện Tài Nguyên và Môi trường, Viện Nghiên cứu Giáo dục và Giao lưu Quốc tế, TT Công nghệ thông tin, TT Giáo dục Quốc phòng và An ninh, TT Khởi nghiệp và Đổi mới Sáng tạo, TT Phục vụ sinh viên); có Văn phòng và 9 Ban chức năng khác nhau. Hơn 60 năm qua, ĐHH đã và đang đào tạo để cung cấp cho Miền Trung, Tây Nguyên và cả nước hàng trăm vạn cử nhân, kỹ sư, dược sỹ và bác sỹ có chất lượng cao nhằm phục vụ sự phát triển của đất nước, đến đâu cũng có bóng dáng của các cựu sinh viên Huế, thương hiệu sinh viên Huế đã được khẳng định trong các cơ sở sử dụng lao động của cả nước. ĐHH cũng có Chiến lược đảm bảo chất lượng đại học nghiên cứu hàng đầu Đông Nam Á. Để đạt được tầm nhìn này, đội ngũ lãnh đạo và cán bộ viên chức ĐHH luôn luôn nhận thức về vai trò và vị trí ĐBCL trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và dịch vụ cộng đồng. Vì vậy, tất cả các hoạt động trong ĐHH đều thực hiện đúng theo pháp luật, tiêu chuẩn và tiêu chí của hệ thống ĐBCL; hướng đến văn hóa chất lượng trong toàn ĐHH; tiến tới việc tự chủ và đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của xã hội. ĐHH đặt mục tiêu hoàn thiện và cải tiến hệ thống ĐBCL bên trong theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu và dễ thực hiện; phổ biến công khai và rộng rãi đến toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động và người học trong toàn ĐHH. Chính vì lẽ đó, ĐHH xuất bản quyển sổ tay ĐBCL nhằm đáp ứng nhu cầu trên. Cấu trúc của sổ tay được xây dựng dựa trên các quy trình/quy định hiện hành về ĐBCL bên trong của ĐHH, hệ thống ĐBCL bên trong của AUN-QA và tham khảo ý kiến chuyên gia trong lĩnh vực đảm bảo chất lượng giáo dục trong và ngoài nước.

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

1.1 Mục đích

Sổ tay ĐBCL là tài liệu mô tả hệ thống ĐBCL của ĐHH nhằm giúp cho Văn phòng và các Ban chức năng (gọi tắt là đơn vị quản lý); các trường thành viên, các khoa trực thuộc, Viện Công nghệ sinh học và Phân hiệu ĐHH tại Quảng Trị (gọi tắt là cơ sở giáo dục) thực hiện nhiệm vụ ĐBCL theo đúng quy định và quy trình để duy trì, nâng cao chất lượng đào tạo và quản lý thống nhất trong toàn ĐHH.

1.2 Căn cứ pháp lý

- Căn cứ Nghị định số 30/CP ngày 04 tháng 4 năm 1994 của Chính phủ về việc thành lập ĐHH.

- Căn cứ Quyết định số 1389/QĐ-ĐHH ngày 10 tháng 7 năm 2014 của Giám đốc ĐHH về việc ban hành Quy định nhiệm vụ, quyền hạn của ĐHH, các trường đại học thành viên và đơn vị trực thuộc.

- Căn cứ Quyết định số 777/QĐ-ĐHH ngày 25 tháng 7 năm 2017 của Giám đốc ĐHH về việc thành lập Hội đồng Đảm bảo Chất lượng ĐHH nhiệm kỳ 2016 – 2021 và Quyết định số 1008/QĐ-ĐHH ngày 15 tháng 9 năm 2017 của Giám đốc ĐHH về việc bổ sung thành viên Hội đồng Đảm bảo Chất lượng ĐHH nhiệm kỳ 2016 – 2021.

1.3 Giải thích từ ngữ

Chất lượng giáo dục: Là sự đáp ứng mục tiêu đề ra của cơ sở giáo dục, đáp ứng các yêu cầu của Luật giáo dục, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục và Luật giáo dục đại học, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước (Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học).

Đảm bảo chất lượng giáo dục: Là quá trình tạo dựng niềm tin ở các bên liên quan rằng nguồn cung (đầu vào, quá trình và đầu ra) đáp ứng các mong đợi hoặc đạt ngưỡng yêu cầu tối thiểu (INQAAHE).

Chương trình đào tạo của một ngành học ở một trình độ cụ thể bao gồm: Mục tiêu, chuẩn kiến thức, kỹ năng, thái độ của người học cần đạt được sau khi tốt nghiệp; nội dung, phương pháp và hoạt động đào tạo; Điều kiện cơ sở vật chất - kỹ thuật, cơ cấu

tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động học thuật của đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai đào tạo ngành học đó.

Chương trình dạy học của một chương trình đào tạo ở một trình độ cụ thể bao gồm: Mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra đối với ngành học và mỗi học phần; nội dung đào tạo, phương pháp đánh giá và thời lượng đối với ngành học và mỗi học phần.

Khóa học: Là thời gian để người học hoàn thành một chương trình cụ thể.

Module: Là đơn vị cấu thành chương trình đào tạo, gồm tập hợp những tri thức về một lĩnh vực chuyên môn và được tổ chức giảng dạy trọn vẹn trong một học kỳ.

Chất lượng của chương trình đào tạo: Là sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo ở trình độ cụ thể, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Luật giáo dục đại học và của Khung trình độ Quốc gia, phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực của địa phương, của ngành và xã hội.

Chính sách chất lượng: Là cải tiến và đa dạng hóa phương pháp dạy-học, nghiên cứu khoa học và dịch vụ cộng đồng giúp người học phát triển toàn diện các năng lực đáp ứng nhu cầu xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội Miền Trung, Tây Nguyên, cả nước và hội nhập quốc tế.

Lãnh đạo cao nhất: Giám đốc ĐHH trực tiếp thực hiện chức năng quản lý cao nhất về Hệ thống ĐBCL.

Hội đồng ĐBCL giáo dục: Bao gồm Giám đốc, các Phó Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng, Hiệu trưởng các trường đại học thành viên, Khoa Trưởng các khoa trực thuộc, Giám đốc Phân hiệu và một số cán bộ khác tham gia chỉ đạo thực hiện hệ thống ĐBCL.

Đại diện lãnh đạo: Người được chỉ định để bảo đảm hệ thống chất lượng được thiết lập, thực hiện các hoạt động; báo cáo về việc thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng cho Giám đốc xem xét làm cơ sở cho việc cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

Khách hàng:

Khách hàng (Đối tượng phục vụ) trong hệ thống ĐBCL khi áp dụng tại ĐHH được hiểu là đối tượng được quản lý và đối tượng phục vụ của ĐHH. Khách hàng được chia thành khách hàng trực tiếp và khách hàng gián tiếp:

Khách hàng trực tiếp được hiểu là các cơ sở giáo dục đại học thành viên và đơn vị

trực thuộc ĐHH;

Khách hàng gián tiếp chính là người học, cựu người học, nhà tuyển dụng, các cơ quan hữu quan và xã hội nói chung liên quan đến hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và hợp tác quốc tế của ĐHH.

Hồ sơ và tài liệu:

Hồ sơ: Bằng chứng chứng tỏ một hoạt động, một công việc đã được thực hiện.

Tài liệu kiểm soát: Tài liệu được phê duyệt hiện đang được sử dụng.

Tài liệu lỗi thời: Tài liệu không còn tiếp tục sử dụng hay đã loại bỏ khi duyệt lại.

CHƯƠNG 2. THÔNG TIN VỀ ĐẠI HỌC HUẾ

2.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Đại học Huế (tên giao dịch tiếng Anh là Hue University), tiền thân là Viện ĐHH, được thành lập năm 1957 bao gồm 5 phân khoa (Khoa học, Sư phạm, Văn khoa, Luật khoa và Y khoa (1959)). ĐHH là cơ sở giáo dục đại học thứ 2 trong thời Chính phủ Việt Nam Cộng Hoà và đầu tiên của Miền Trung. Sau khi đất nước thống nhất, Viện ĐHH được tách thành các trường đại học chuyên ngành (Đại học Tổng hợp, Đại học Sư phạm, Đại học Y khoa). Đứng trước yêu cầu đổi mới mô hình quản lý phục vụ phát triển kinh tế, khoa học và giáo dục, năm 1994, ĐHH được thành lập lại theo Nghị định 30/CP của Thủ tướng Chính phủ trên cơ sở mô hình quản lý hai cấp (cấp ĐHH và cấp các trường đại học thành viên), dựa trên sắp xếp lại các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn thành phố Huế.

Sau 60 năm xây dựng và phát triển, hiện nay, ĐHH có 08 trường đại học thành viên: Trường Đại học Khoa học, Trường Đại học Sư phạm, Trường Đại học Y Dược, Trường Đại học Nông lâm, Trường Đại học Nghệ thuật, Trường Đại học Kinh tế, Trường Đại học Ngoại ngữ, Trường Đại học Luật; 03 khoa trực thuộc: Khoa Giáo dục Thể chất, Khoa Du lịch; 01 Phân hiệu tại tỉnh Quảng Trị; 06 Trung tâm, 3 Viện nghiên cứu, trong đó có 01 Viện Nghiên cứu thành viên và 02 viện trực thuộc, có Tạp chí khoa học Đại học Huế với 6 Tạp chí của các lĩnh vực nghiên cứu khác nhau, đã tham gia DOI và xuất bản online trên hệ thống ICOD, PKP và BASE quốc tế và 01 Nhà xuất bản.

Mục tiêu phát triển của ĐHH đến năm 2020 là “Xây dựng ĐHH thành trung tâm đào tạo đại học và sau đại học đa ngành, đa lĩnh vực chất lượng cao, đạt tiêu chuẩn quốc gia và khu vực; là trung tâm nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ mạnh về các lĩnh vực khoa học tự nhiên, xã hội – nhân văn, giáo dục, quản lý, nông nghiệp, y dược, kỹ thuật và công nghệ nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế xã hội vùng và khu vực”.

2.2. Sứ mạng, tầm nhìn và các giá trị cốt lõi

Sứ mạng: Thúc đẩy sự phát triển đất nước và khu vực bằng việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao và sản phẩm khoa học - công nghệ tiên tiến, hiệu quả.

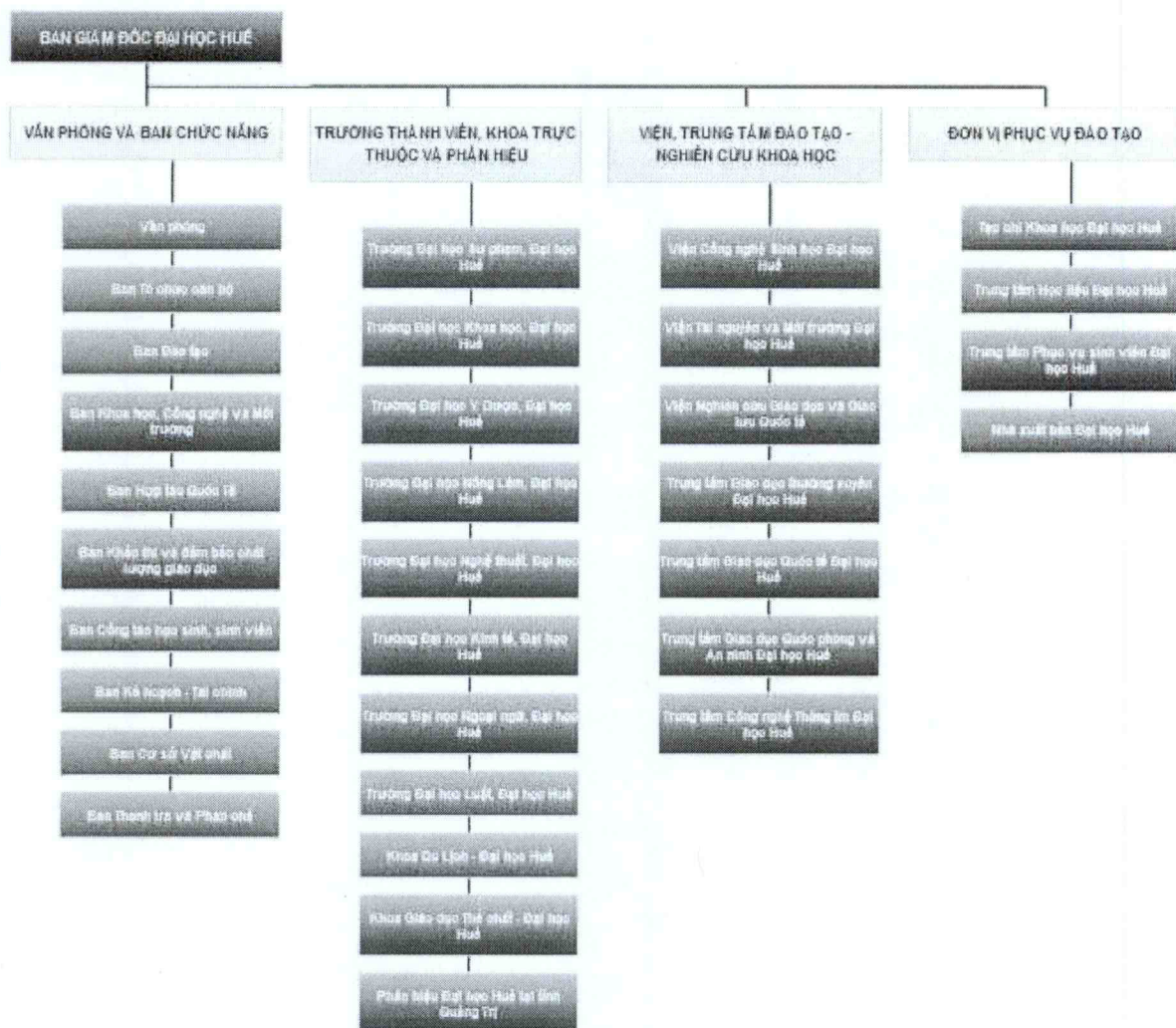
Tầm nhìn: Đến năm 2030 ĐHH trở thành một trong những đại học nghiên cứu

hàng đầu Đông Nam Á, hoạt động theo các tiêu chuẩn chất lượng quốc gia và khu vực, là một cơ sở giáo dục tiên phong, nòng cốt của hệ thống giáo dục đại học vùng.

Giá trị cốt lõi:

- Khuyến khích và tôn trọng những tư tưởng tiến bộ, những ý tưởng sáng tạo của đội ngũ cán bộ và sinh viên ĐHH;
- Tuân thủ nghiêm túc những chuẩn mực giáo dục đại học; xây dựng, duy trì và phát triển môi trường dạy, học và nghiên cứu khoa học mẫu mực;
- Đề cao tinh thần trách nhiệm của ĐHH đối với các đối tượng được phục vụ nói riêng và xã hội nói chung;
- Phát huy tính dân chủ, đoàn kết, tôn trọng lẫn nhau, đề cao tính trung thực và lòng nhân ái trong toàn ĐHH.

2.3. Cơ cấu tổ chức



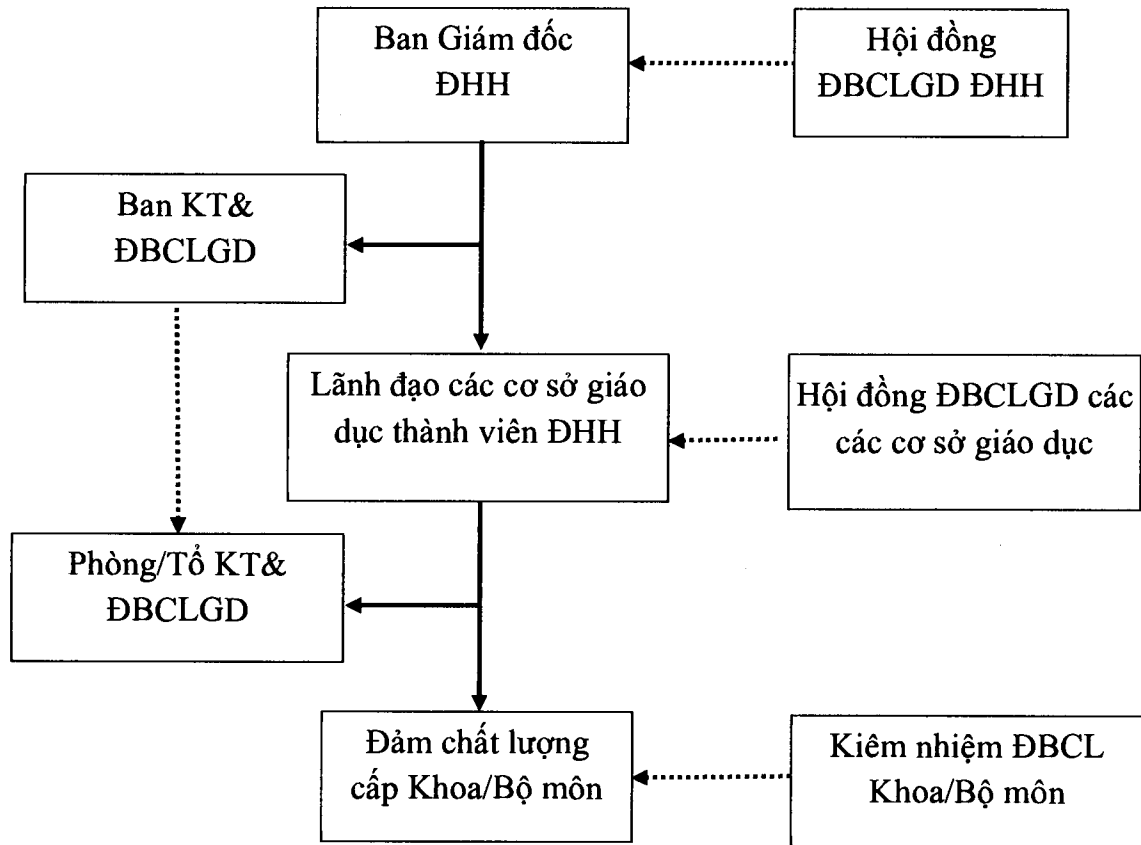
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức ĐHH
(Cập nhật đến tháng 10/2018)

2.4. Đội ngũ công chức, viên chức và người lao động

STT	Đơn vị	Tổng số	Nữ	Giáo Sư	Phó Giáo Sư	Tiến sĩ	Thạc sĩ	Chuyên khoa 1, 2
1.	Cơ quan ĐHH	132	61		8	20	50	
2.	Trường Đại học Khoa học	431	206	2	47	122	190	
3.	Trường Đại học Kinh tế	308	164		14	48	116	
4.	Trường Đại học Luật	118	58		3	16	52	
5.	Trường Đại học Nghệ thuật	109	42		1	1	68	
6.	Trường Đại học Ngoại ngữ	296	224		4	40	165	
7.	Trường Đại học Nông lâm	427	198	2	43	94	220	
8.	Trường Đại học Sư phạm	400	183	3	52	138	154	
9.	Trường Đại học Y Dược	650	337	6	57	106	222	25
10.	Khoa Du lịch	101	61		2	8	49	
11.	Khoa Giáo dục thể chất	81	25			6	45	
12.	Nhà xuất bản	6	4			1	1	
13.	Phân hiệu ĐHH tại tỉnh Quảng Trị	60	33			4	36	
14.	Trung tâm công nghệ thông tin	5	1			1	2	
15.	Trung tâm Đào tạo Quốc tế	5	3				1	
16.	Trung tâm Giáo dục Quốc phòng	58	18				3	
17.	Trung tâm Giáo dục Thường xuyên	78	44		1	1	20	
18.	Trung tâm Học liệu	25	15				7	
19.	Trung tâm Phục vụ sinh viên	41	18				1	
20.	Viện Công nghệ sinh học	26	11		2	6	11	
21.	Viện Tài nguyên và Môi trường	22	8			2	15	
22.	Bệnh viện trường Đại học Y Dược	384	300				8	2
23.	Cán bộ về hưu tham gia giảng dạy và nghiên cứu	41	11	2	18	41		
	Tổng cộng	3804	2025	15	252	655	1436	27

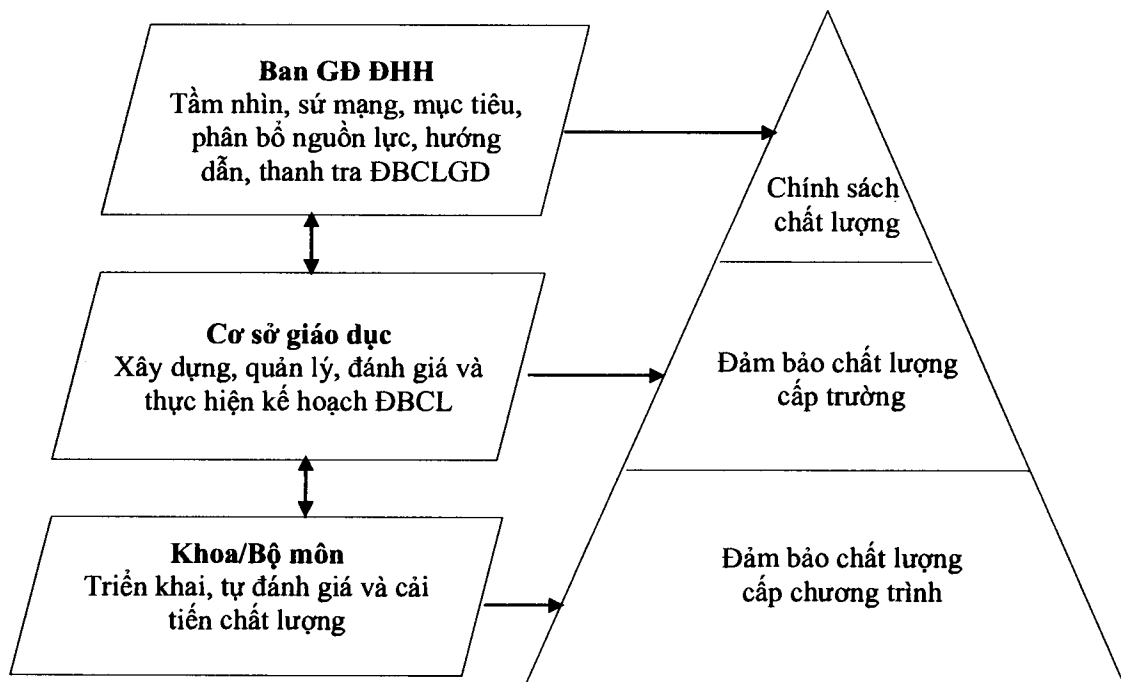
Bảng 2.1. Tổng số cán bộ viên chức ĐHH
(Số liệu cập nhật đến tháng 10 năm 2018)

2.5. Cơ cấu tổ chức hệ thống Đảm bảo chất lượng Đại học Huế



Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức hệ thống ĐBCL ĐHH

2.6. Mối quan hệ và trách nhiệm của các đơn vị trong hệ thống đảm bảo chất lượng



Sơ đồ 2.3. Mối quan hệ và trách nhiệm của các đơn vị trong hệ thống ĐBCL

2.7. Cam kết của lãnh đạo ĐHH

- Ban Giám đốc ĐHH cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục (HTĐBCLGD);

- Thông tin đến lãnh đạo các đơn vị, giảng viên, nghiên cứu viên, chuyên viên và người lao động hợp đồng về tầm quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu khách hàng cũng như các yêu cầu của pháp luật và chế định;

- Xác định chiến lược phát triển của ĐHH, trên cơ sở đó thiết lập chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng cần đạt được đến năm 2025 như sau:

+ Đội ngũ giảng viên có trình độ cao (tiến sĩ) phải đạt hơn 30%, kiến thức uyên thâm, kỹ năng và năng lực nghề nghiệp tốt, thái độ lao động tích cực, trách nhiệm cao và lòng nhân ái;

+ Sinh viên có chất lượng đầu vào tốt, thái độ và tinh thần học tập tốt, tự giác và có khát vọng khởi nghiệp. Phát huy vai trò Trung tâm Khởi nghiệp và Đổi mới Sáng tạo để có môi trường cho sinh viên sáng tạo và khởi nghiệp, gắn kết giữa cựu sinh viên và hoạt động đào tạo của các cơ sở giáo dục;

+ Cơ sở vật chất, hạ tầng và trang thiết bị đào tạo, phục vụ đào tạo hoàn chỉnh và đầy đủ; với nhiều thiết bị hiện đại và đồng bộ được dùng chung để phục vụ nghiên cứu khoa học của giảng viên và người học;

+ Chương trình đào tạo linh hoạt phù hợp nhu cầu thực tiễn xã hội, có khả năng liên thông ngang, liên thông dọc, ít nhất có 20 chương trình đào tạo liên kết nước ngoài, tiên tiến và song ngữ đảm bảo cho việc trao đổi sinh viên quốc tế;

- Định kỳ tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo và Hội đồng ĐBCLGD ĐHH về tính hiệu lực và hiệu quả của HTĐBCLGD;

- Xác định và cung cấp đầy đủ các nguồn lực nhằm đạt được mục tiêu chất lượng;

- Tiếp thu những ý kiến của khách hàng nhằm xây dựng và điều chỉnh chính sách chất lượng phù hợp với chiến lược phát triển của ĐHH.

CHƯƠNG 3. QUY TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

3.1. Mô hình đảm bảo chất lượng được áp dụng

Quy trình ĐBCL ĐHH được xây dựng dựa trên mô hình ĐBCL bên trong cấp trường của AUN-QA (xem sơ đồ 3.1)

3.2. Công cụ giám sát

3.2.1. Tiến bộ của người học

Các đơn vị đào tạo thuộc ĐHH đang áp dụng Thông tư số 15/2014/TT-BGDĐT ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy chế đào tạo trình độ thạc sĩ và Quyết định số 17/VBHN-BGDĐT ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Bộ GD&ĐT ban hành Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ để tổ chức đào tạo, kiểm tra, thi và công nhận tốt nghiệp thạc sĩ, đại học, cao đẳng hệ chính quy theo học chế tín chỉ.

Đội ngũ tư vấn, cố vấn học tập của các cơ sở giáo dục được thành lập nhằm mục đích theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho người học về học tập, rèn luyện đạo đức, nghiên cứu khoa học, chế độ chính sách và pháp luật, sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống người học, ...

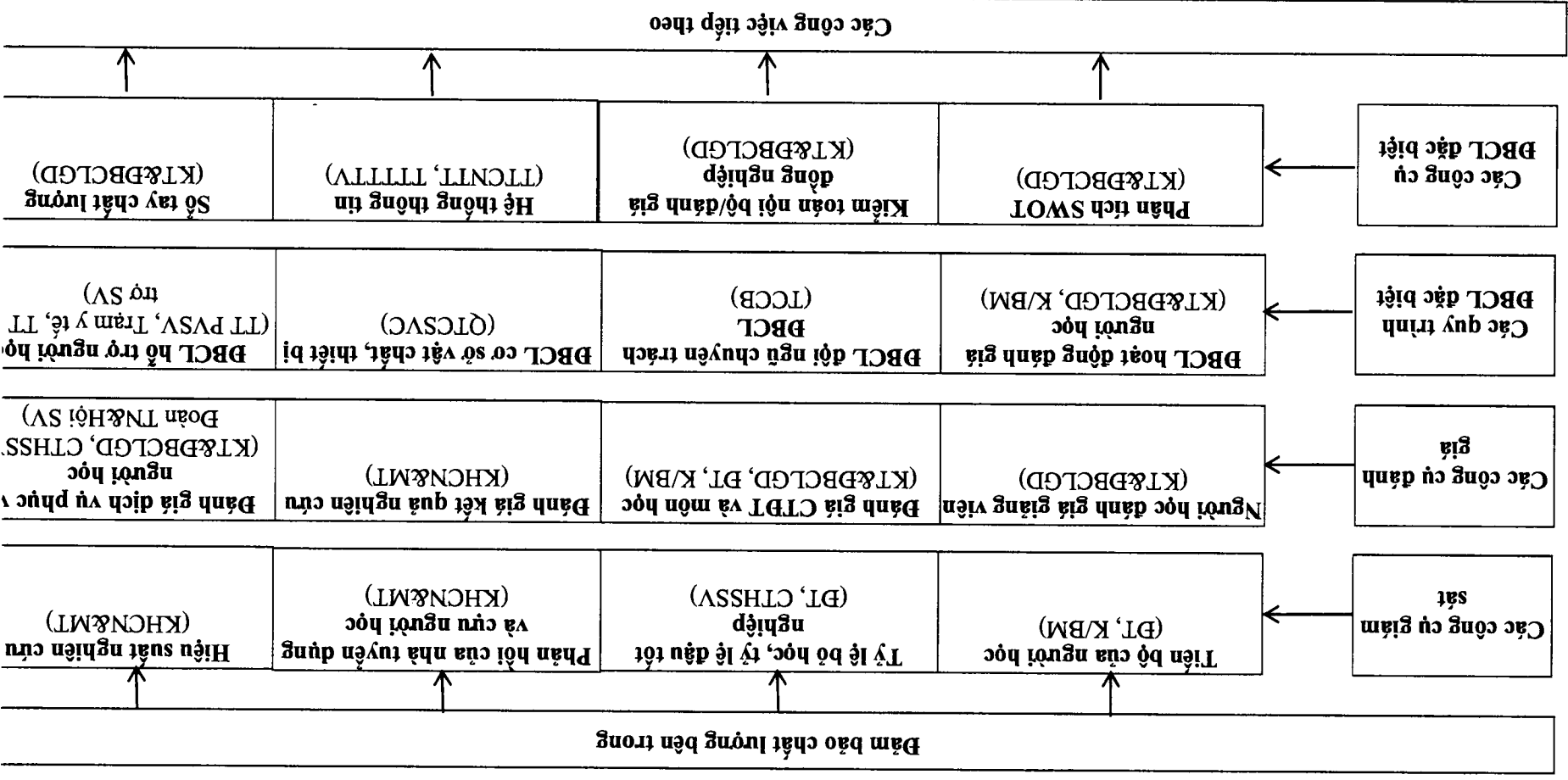
Kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên sẽ được ghi nhận thông qua hệ thống điểm online và hệ thống đánh giá kết quả rèn luyện online của người học. Kết quả được lưu vào hồ sơ quản lý người học và được sử dụng để xét khen thưởng, kỷ luật, hay cấp học bổng cho sinh viên.

3.2.2. Tỷ lệ bỏ học và tỷ lệ tốt nghiệp

Theo Thông tư số 15/2014/TT-BGDĐT và Quyết định số 17/VBHN-BGDĐT, hàng năm Ban Đào tạo, Phòng Đào tạo, Phòng Đào tạo Sau Đại học, Ban KNCN&MT và Ban CTHSSV, Phòng CTHSSV thống kê, theo dõi, về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của người học. Ngoài ra, các cơ sở giáo dục áp dụng quy trình “Giải quyết cho sinh viên tạm dừng học, thôi học, học lại” nhằm chuẩn hóa, đảm bảo các hoạt động đúng với quy định của cơ sở giáo dục, đảm bảo quyền lợi của người học.

Quy định và quy trình thực hiện:

1. Quy trình giải quyết cho sinh viên thôi học, nghỉ học tạm thời theo nguyện vọng cá nhân (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=57)



Sơ đồ 3.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của ĐHH và nhiệm vụ các đơn vị

2. Quy trình giải quyết cho sinh viên thôi học, ngừng học do điều kiện (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=58)
3. Quy trình thu nhận sinh viên xin nghỉ học tạm thời vào học lại (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=59)
4. Quy trình thu nhận sinh viên ngừng học vào học lại (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=60)
5. Quy trình giải quyết cho sinh viên chuyển trường (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=61)
6. Quy trình xét điều kiện dự thi tốt nghiệp (đối với các lớp đào tạo theo niên chế ở các khoa trực thuộc ĐHH và Trung tâm Đào tạo từ xa) (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=10)
7. Quy trình xét và công nhận tốt nghiệp (đối với các khoa trực thuộc ĐHH và Trung tâm Đào tạo từ xa) (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=11)
8. Quy trình công nhận tốt nghiệp và cấp bằng thạc sĩ (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=47).

3.2.3. Phản hồi của nhà tuyển dụng và cựu người học

Thông tin phản hồi từ thị trường lao động và cựu người học giúp cơ sở giáo dục tiếp thu và cải tiến nâng cao chất lượng dạy học. Hàng năm, Ban KT&ĐBCLGD đều có các công văn hướng dẫn triển khai khảo sát ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng và cựu người học. Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá ĐBCL, cùng với sự đóng góp ý kiến của các chuyên gia về ĐBCLGD trong và ngoài ĐHH.

Phản hồi từ thị trường lao động:

Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng do phòng KT&ĐBCLGD hoặc các Khoa chuyên môn hoặc đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục phân công thực hiện (định kỳ 1 năm/ lần). Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về khả năng thích ứng và kỹ năng thực hiện công việc của người học sau khi ra trường. Sau khi có số liệu khảo sát các Khoa tiến hành phân tích, đánh giá để cải tiến CTĐT.

Phản hồi từ cựu người học:

Khảo sát phản hồi của người học mới tốt nghiệp về chương trình đào tạo do phòng KT&ĐBCLGD hoặc các Khoa chuyên môn hoặc đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục phân công tổ chức thực hiện (định kỳ 1 năm/ lần). Nội dung khảo sát tập trung

chủ yếu về chuẩn đầu ra, cấu trúc CTĐT, đội ngũ giảng viên, phương pháp dạy học, phương pháp đánh giá môn học, CSVC phục vụ đào tạo và NCKH.

Khảo sát cựu người học về tình hình việc làm do phòng KT&ĐBCLGD hoặc các Khoa chuyên môn hoặc đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục phân công tổ chức thực hiện (định kỳ 1 năm/ lần). Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu về tỷ lệ người học có việc làm phù hợp với ngành đào tạo, tỷ lệ sinh viên có việc làm trong 6 tháng đến 1 năm đầu sau khi tốt nghiệp, khả năng tự tạo việc làm.

Khảo sát cựu người học về đánh giá CTĐT do phòng KT&ĐBCLGDGD hoặc các Khoa chuyên môn hoặc đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục phân công tổ chức thực hiện (định kỳ 1 năm/lần). Nội dung khảo sát tập trung chủ yếu yêu cầu về năng lực chuyên môn và kỹ năng cụ thể của cựu người học, góp ý xây dựng chuẩn đầu ra, góp ý điều chỉnh CTĐT và góp ý điều chỉnh học phần.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Quy trình khảo sát người học tốt nghiệp đánh giá toàn khóa học (*Xem Chương 5 và Phụ lục 3*)
2. Quy trình khảo sát tình hình việc làm sinh viên đã tốt nghiệp (*Xem Chương 5 và Phụ lục 4*)
3. Quy trình khảo sát cựu người học về CTĐT (*Xem Chương 5 và Phụ lục 5*)
4. Quy trình khảo sát nhà tuyển dụng về kỹ năng của cựu người học (*Xem Chương 5 và Phụ lục 6*)

3.2.4. Hiệu suất nghiên cứu

Nghiên cứu khoa học là một trong những yêu cầu bắt buộc đối với giảng viên, khuyến khích đối với người học. ĐHH đã ban hành quy định chế độ làm việc đối với giảng viên tại Quyết định số 1303/QĐ-ĐHH ngày 21 tháng 10 năm 2015 và đối với sinh viên tại quy định về hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên theo Quyết định số 240/QĐ-ĐHH ngày 14 tháng 3 năm 2018.

Hàng năm, Ban KHCN&MT kết hợp với Phòng SDH, KHCN&MT của các cơ sở giáo dục thống kê các đề tài nghiên cứu khoa học, các bài báo, ấn phẩm đăng trên các tạp chí khoa học chuyên ngành trong và ngoài nước, sau đó, Ban sẽ tiến hành phân tích về hiệu quả thực hiện NCKH của giảng viên và người học, đối sánh qua các năm để đưa ra biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đề tài và hiệu quả nghiên cứu. Ngoài ra, những

sản phẩm còn được hỗ trợ đăng ký sở hữu trí tuệ. Những bài báo đăng ở các tạp chí có uy tín quốc tế, ĐHH xem xét và có chính sách khen thưởng kịp thời.

Quy định hoặc quy trình nghiên cứu khoa học:

1. Quy trình xây dựng, tuyển chọn, phê duyệt và phân bổ kinh phí khoa học và công nghệ (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=66)
2. Quy trình xây dựng, tuyển chọn và triển khai dự án sử dụng vốn đầu tư phát triển khoa học công nghệ (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=69)
3. Quy trình xây dựng, tuyển chọn và triển khai thực hiện đề tài Khoa học và Công nghệ cấp Bộ (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=71)
4. Quy định chế độ làm việc đối với giảng viên ĐHH (trên web: http://hueuni.edu.vn/qlvb/admin/uploads/QD%201303_QD_DHH1052016.PDF)
5. Quy định về hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên ĐHH (trên web: http://qldh.hueuni.edu.vn/data/2018/3/QD_240_QD_DHH.PDF)

3.3. Các công cụ đánh giá

3.3.1. Người học đánh giá

Khảo sát tân sinh viên về nhu cầu và kỳ vọng:

Mục đích: Nhằm nâng cao hiệu quả công tác tuyển sinh và chất lượng phục vụ sinh viên; tìm hiểu việc lựa chọn cơ sở giáo dục và ngành học; kỳ vọng sau khi tốt nghiệp ngành được đào tạo.

Nội dung: Đánh giá công tác tuyển sinh; thương hiệu cơ sở giáo dục; kỳ vọng về CTĐT, hoạt động đào tạo, hoạt động Đoàn, Hội; định hướng nghề nghiệp; nhu cầu hỗ trợ (ký túc xá, học bổng, y tế...).

Khảo sát nhu cầu và kỳ vọng của tân sinh viên được phòng KT&ĐBCLGD hoặc các Khoa chuyên môn hoặc đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục phân công tổ chức thực hiện mỗi năm 1 lần vào giữa học kỳ 1 hàng năm.

Việc khảo sát được thực hiện bằng hình thức online, sinh viên đăng nhập vào trang web của cơ sở giáo dục và thực hiện khảo sát.

Khảo sát đánh giá của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên:

Mục đích: Tạo môi trường cho người học nhận xét, góp ý về hoạt động dạy và học; nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong giảng dạy; tạo kênh thông tin giúp giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy; giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở nhận xét,

đánh giá giảng viên.

Nội dung: Đánh giá chất lượng giảng dạy của giảng viên; hoạt động dạy học và phương pháp đánh giá môn học; giáo trình, nội dung môn học; cơ sở vật chất phục vụ dạy học.

Khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên được phòng KT&ĐBCLGD hoặc các Khoa chuyên môn hoặc đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục phân công tổ chức thực hiện định kỳ mỗi năm 2 lần vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các giảng viên cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng tham gia giảng dạy các học phần lý thuyết, thực hành hay thí nghiệm.

Việc khảo sát được thực hiện bằng hình thức online, sinh viên đăng nhập vào trang web của cơ sở giáo dục và thực hiện khảo sát.

Sau khi hết thời gian khảo sát, phòng KT&ĐBCLGD sẽ tiến hành thống kê kết quả khảo sát của từng giảng viên theo môn học của các bộ môn, khoa. Các trường hợp giảng viên được đánh giá chưa tốt để các khoa có cơ sở thực hiện các hoạt động cải tiến và sau đó làm báo cáo gửi lại phòng. Dựa vào kết quả thống kê và báo cáo của các khoa, phòng KT&ĐBCLGD sẽ làm báo cáo chung về tình hình khảo sát sinh viên đánh giá giảng viên của toàn trường và gửi cho các đơn vị liên quan.

Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng phục vụ của cơ sở giáo dục:

Mục đích: Giúp cơ sở giáo dục biết rõ về thực trạng cơ sở vật chất, học liệu, môi trường học tập, tính chuyên nghiệp của đội ngũ quản lý và phục vụ người học; là kênh thông tin giúp lãnh đạo cơ sở giáo dục điều chỉnh, đầu tư, nâng cấp để chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn.

Nội dung: Hệ thống quy định, quy chế; hoạt động đào tạo, NCKH; hoạt động hỗ trợ: công tác sinh viên, thư viện, phòng học, phòng thí nghiệm, ban chủ nhiệm khoa, phòng chức năng; hoạt động đoàn hội, thông tin tuyên truyền...; hệ thống thông tin; cơ sở vật chất.

Tổ chức khảo sát do phòng KT&ĐBCLGD hoặc các Khoa chuyên môn hoặc đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục phân công tổ chức thực hiện định kỳ mỗi năm 1 lần.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Khảo sát tân sinh viên về nhu cầu và kỳ vọng (*Xem Chương 5 và Phụ lục 1*).

2. Người học đánh giá sự hài lòng về hoạt động giảng dạy (Xem Chương 5 và Phụ lục 2).

3. Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng phục vụ của cơ sở giáo dục (Xem Chương 5 và Phụ lục 7).

3.3.2. Đánh giá chương trình đào tạo và học phần

Ban Đào tạo ĐHH đã ban hành một số quy định quan trọng về việc xây dựng các chương trình đào tạo và lập kế hoạch đào tạo. Tùy theo chuyên ngành đào tạo các cơ sở giáo dục sẽ có những quy định bổ sung phù hợp với thực tế. Các quy định này là cơ sở pháp lý để các bộ môn, khoa đào tạo xây dựng chương trình đào tạo trình độ sau đại học, đại học và cũng là cơ sở để các đơn vị phòng, khoa, ban lập kế hoạch hoạt động và phối hợp hoạt động giữa các đơn vị theo chức năng nhiệm vụ đã được phân công. Các khoa, bộ môn khi xây dựng chương trình đào tạo bắt buộc phải tổ chức hội thảo lấy ý kiến từ các doanh nghiệp, chuyên gia và cựu người học để đảm bảo chương trình không lạc hậu so với nhu cầu tuyển dụng của các doanh nghiệp. Cán bộ của khoa, bộ môn cũng thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn và dự giờ lẫn nhau để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm đồng thời để đảm bảo giảng viên giảng dạy theo đúng chuẩn đầu ra của môn học. Chương trình đào tạo được điều chỉnh 2 năm một lần và được bổ sung, thay thế theo chu kỳ 5 năm một lần để phù hợp với sự phát triển và nhu cầu của xã hội. Hội đồng khoa học của các cơ sở giáo dục và hội đồng khoa học các khoa có nhiệm vụ đảm bảo tính khoa học và chính xác trong việc xây dựng chương trình đào tạo cho các ngành đào tạo trong toàn trường và cho từng đơn vị.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Quy trình mở ngành đào tạo Đại học, Cao đẳng (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=6)
2. Quy trình mở chuyên ngành đào tạo Đại học (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=7)
3. Quy trình mở các chuyên ngành đào tạo trình độ thạc sĩ và tiến sĩ (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=46).

3.3.3. Đánh giá kết quả nghiên cứu

Hoạt động nghiên cứu của cơ sở giáo dục hiện nay thông qua thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học các cấp, công bố bài báo khoa học và các hoạt động nghiên cứu

khoa học khác của giảng viên và sinh viên. Đề tài các cấp được tiến hành hàng năm theo các bước: Đăng ký, xét duyệt, phê duyệt, kiểm tra tiến độ và nghiệm thu thanh toán đề tài. Các bước thực hiện này được chuẩn hóa theo các mốc thời gian theo đúng quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học. Đối với các đề tài có khả năng thương mại hóa, ĐHH cùng với các tác giả cùng ký thỏa thuận quyền sở hữu trí tuệ.

Hàng năm Ban KHCN&MT có báo cáo thống kê về việc tình hình thực hiện nghiên cứu khoa học ở các đơn vị, đồng thời có đánh giá sơ bộ các đề tài về số lượng và chất lượng.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Quy trình xây dựng, tuyển chọn, phê duyệt và phân bổ kinh phí khoa học và công nghệ (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=66)

2. Quy trình xây dựng, tuyển chọn và triển khai thực hiện dự án nâng cao năng lực nghiên cứu (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=68)

3. Quy trình xây dựng, tuyển chọn và triển khai dự án sử dụng vốn đầu tư phát triển khoa học công nghệ (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=69).

3.3.4. Đánh giá dịch vụ phục vụ người học

Dịch vụ công và chuyển giao công nghệ là một trong các nhiệm vụ trọng tâm của ĐHH, hoạt động này giúp cho người học và giảng viên chia sẻ sức lực và trí tuệ của mình đối với cộng đồng dân cư khu vực Miền Trung và Tây Nguyên. Các hoạt động của ĐHH và các trường đại học thành viên tập trung chủ yếu một số lĩnh vực quan trọng như: cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội; chuyển giao công nghệ thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn. ĐHH và các cơ sở giáo dục thường xuyên đánh giá các hoạt động đóng góp của mình cho xã hội và cộng đồng như sau:

Đối với việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội:

- Thường xuyên đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy và đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực người học, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội.

- Khảo sát sinh viên tốt nghiệp về chương trình đào tạo (CTĐT).

- Khảo sát cựu người học về CTĐT.

- Khảo sát, hỏi ý kiến các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng về CTĐT cũng như mức

độ thích ứng công việc của người học.

Đối với việc chuyển giao công nghệ thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước:

- Lập các nhóm nghiên cứu trọng điểm.
- Lập hội đồng thẩm định các đề tài nghiên cứu khoa học, các sản phẩm công nghệ của cơ sở giáo dục.
- Các báo cáo về sản phẩm công nghệ được sử dụng là tài liệu tham khảo tại Trung tâm Học liệu, thư viện/TT TTTL của các cơ sở giáo dục, Viện Công nghệ Sinh học, Viện Tài nguyên & Môi trường.
- Gửi các sản phẩm công nghệ tham gia các cuộc thi sáng tạo các cấp, đánh giá chất lượng sản phẩm.
- Tặng và áp dụng thí điểm, chuyển giao các sản phẩm công nghệ cho các đơn vị có nhu cầu.

Đối với việc thực hiện các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn:

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện, thiện nguyện lớn trong năm học như: Chiến dịch tình nguyện mùa hè xanh, Chương trình Tiếp sức mùa thi, Chương trình tiếp sức đến trường, Hiến máu nhân đạo, Áo ấm vùng cao, ... Những hoạt động này được đánh giá và cho điểm rèn luyện cho sinh viên hệ chính quy tại công văn số 914/HD-DHH ngày 29 tháng 7 năm 2016 của ĐHH.
- Thành lập đoàn cán bộ thực hiện thăm hỏi động viên đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện các hoạt động.
- Thực hiện khảo sát đánh giá hoạt động đối với tình nguyện viên và địa phương nơi thực hiện hoạt động tình nguyện hoặc thiện nguyện.
- Sau mỗi hoạt động, Ban tổ chức họp đánh giá và rút kinh nghiệm các nội dung đã thực hiện, thực hiện báo cáo cấp trên.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Hướng dẫn thực hiện các tiêu chí đánh giá và khung điểm rèn luyện của người học được đào tạo trình độ đại học hệ chính quy (trên web: http://qldh.hueuni.edu.vn/data/2016/8/HD_914_HD_DHH.PDF).

3.4. Quy trình đảm bảo chất lượng đặc biệt

3.4.1. Đảm bảo chất lượng đánh giá người học

ĐHH áp dụng Thông tư số 15/2014/TT-BGDĐT và Quyết định số 17/VBHN-BGDĐT để xây dựng các quy định/quy trình hướng dẫn cho các cơ sở giáo dục thông qua đầu mỗi Ban Đào tạo, Phòng Đào tạo, Phòng ĐT Sau Đại học, KNCN&MT, Phòng KT&ĐBCLGD. Trong các quy định này đều ghi rõ các yêu cầu đối với giảng viên về cách thức kiểm tra, đánh giá, cho điểm, ... Ngoài ra, trong đề cương môn học đều có ghi rõ điều kiện và hình thức kiểm tra đánh giá của từng môn học và công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng của các cơ sở giáo dục.

Các quy trình này nhằm đảm bảo từ khâu lập kế hoạch thi, ra đề thi, giám sát thi, chấm thi đến công bố kết quả thi phải đảm bảo khách quan, công bằng.

Đầu mỗi quản lý và thực hiện kiểm tra đánh giá và bài kiểm tra giao cho phòng KT&ĐBCLGD quản lý.

Định kỳ, ĐHH thành lập Đoàn Thanh tra do Ban Thanh tra Pháp chế kết hợp với Ban Đào tạo và Ban KT&ĐBCLGD thanh tra toàn diện các hoạt động thi học kỳ tại tất cả các cơ sở giáo dục.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

Các cơ sở giáo dục đã ban hành và thực hiện các quy trình sau đây theo đúng đặc thù của từng đơn vị:

1. Lập kế hoạch thực hiện thi (kiểm tra);
2. Ra đề thi, bảo mật và nhân bản đề thi viết, giao nhận bài thi và điểm thi;
3. Giám sát thi học kỳ.

3.4.2. Đảm bảo chất lượng đội ngũ

Công tác tổ chức cán bộ thực hiện dựa trên pháp luật và quy định của nhà nước. Tất cả các hoạt động của ĐHH từ việc tuyển dụng, đánh giá CBVC và người lao động, hoạt động phát triển đội ngũ đến việc thăng chức đều có quy trình do ĐHH biên soạn.

Các hoạt động này đều được giảng viên, nghiên cứu viên và chuyên viên đánh giá sự hài lòng thông qua bảng khảo sát sự hài lòng về hoạt động của cơ sở giáo dục. Nội dung đánh giá bao gồm: Môi trường làm việc; nhu cầu học tập, đào tạo; nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ; chế độ làm việc; chế độ tuyển dụng; chế độ nghỉ hưu,...

Ngoài ra, còn có kế hoạch của Đảng trong công tác quy hoạch nguồn nhân sự cấp

ủy và cán bộ lãnh đạo quản lý.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Quy trình khảo sát sự hài lòng về hoạt động cơ sở giáo dục (Xem Chương 5 và Phụ lục 8).
2. Quy định về chế độ làm việc của giảng viên theo Quyết định số 1303/QĐ-ĐHH ngày 21/10/2015 và QĐ số 1189/QQĐ-ĐHH ngày 11/9/2018.

3.4.3. Đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất và thiết bị

ĐHH là một đại học đa ngành đa lĩnh vực, hầu hết các cơ sở giáo dục đều định hướng phát triển của mình là nghiên cứu, vì vậy, các cơ sở này được đầu tư nhiều phòng thí nghiệm/xưởng thực hành theo quy chuẩn, được trang bị các thiết bị hiện đại đáp ứng các yêu cầu triển khai kế hoạch đào tạo. Các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành được khai thác và sử dụng đáp ứng nhu cầu của người học về trình độ kỹ thuật và có hiệu suất sử dụng cao. Các phòng thí nghiệm, thực hành được khai thác và sử dụng đúng với công năng thiết kế. Số giờ thực tập chuyên ngành được xếp đúng theo từng học kỳ của chương trình đào tạo nhằm khai thác có hiệu quả các thiết bị của phòng/xưởng. Hàng năm, các khoa thực hiện việc tổng kết, đánh giá hiệu quả sử dụng các trang thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành nhằm rút kinh nghiệm cho việc sử dụng khai thác trong những học kỳ tiếp theo. Ngoài ra, ĐHH còn có các viện nghiên cứu chuyên sâu như Viện Công nghệ sinh học và Viện Tài nguyên và môi trường nhằm giúp cho giảng viên và người học nghiên cứu chuyên sâu với các phương tiện hiện đại.

Công tác mua sắm, xây dựng và nâng cấp cơ sở vật chất nhằm đáp ứng tính đồng bộ và hiệu quả sử dụng các thiết bị của các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành. Hàng năm, khoa lập các kế hoạch hoặc dự án trang bị mới cho các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành theo yêu cầu trong thực tế đào tạo và nghiên cứu. Đồng thời khoa cũng lập kế hoạch mua sắm các thiết bị lẻ và được Ban giám hiệu cơ sở giáo dục phê duyệt mua sắm theo đúng thẩm quyền và nguồn vốn huy động, nếu vượt quá thẩm quyền và nguồn vốn, cơ sở giáo dục trình lên ĐHH thực hiện mua sắm theo kế hoạch chung của ĐHH.

Quy định hoặc quy trình thực hiện

1. Quy trình mua sắm tài sản có giá trị dưới 20 triệu đồng cho một lần mua sắm (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=87)
2. Quy trình mua sắm tài sản có giá trị từ 20 triệu đồng đến dưới 100 triệu đồng cho

một lần mua sắm (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=88)

3. Quy trình mua sắm tài sản có giá trị từ 100 triệu đồng trở lên cho một lần mua sắm (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=89).

3.4.4. Đảm bảo chất lượng hỗ trợ sinh viên

ĐHH cùng với các cơ sở giáo dục cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác để hỗ trợ cho người học về chế độ chính sách, nghiên cứu khoa học, chỗ ở, chăm sóc sức khỏe, hoàn thiện kỹ năng, việc làm sau khi tốt nghiệp, ... Phòng CTHSSV tham mưu cho Ban giám hiệu thực hiện các chế độ miễn giảm học phí, học bổng khuyến khích kết quả học tập, học bổng khuyến tài kết quả tuyển sinh, đánh giá kết quả rèn luyện, công tác xã hội của sinh viên. Trung tâm phục vụ sinh viên cung cấp chỗ ở tại các ký túc xá của ĐHH có thể đáp ứng được chỗ ở, sinh hoạt của 3.500 sinh viên. Với diện tích chỗ ở là $(6 \div 8)$ m²/1sinh viên (1800 sinh viên/680 phòng ở KTX Trường Bia, trung bình 4 sinh viên/phòng), đạt yêu cầu về tiêu chuẩn quy định về phòng ở và sân chơi thể thao. Trạm y tế thực hiện chăm sóc sức khỏe cho học sinh, sinh viên và học viên ở cấp độ sơ cấp cứu, khám chữa bệnh thông thường. Bệnh viện Trường Đại học Y Dược – ĐHH là bệnh viện tuyến trên phục vụ điều trị bệnh cho người học trong trường hợp cần thiết. Hàng năm, vào đầu học kỳ, Trạm y tế có tổ chức đăng ký BHYT, BHTN cho các sinh viên khi có nhu cầu; tổ chức khám sức khỏe cho sinh viên năm thứ nhất; tổ chức thực hiện công tác phòng bệnh, phòng dịch, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng chống các tai nạn thương tích, các bệnh xã hội. Hội sinh viên với đa dạng các loại hình câu lạc bộ, đội nhóm từ học tập rèn luyện đến văn nghệ, thể dục thể thao, ... thu hút được nhiều người học tham gia. Ngoài ra, Trung tâm hỗ trợ sinh viên của các cơ sở đào tạo và của ĐHH tìm việc làm thêm cho các sinh viên có hoàn cảnh khó khăn; tổ chức huấn luyện các kỹ năng cần thiết cho người học trong cuộc sống và học tập. Khoa và phòng SĐH-QHQT-KHCN&MT là cầu nối giữa doanh nghiệp và người học, hỗ trợ người học tìm kiếm các suất học bổng, tham quan nhà máy xí nghiệp, tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề rèn luyện kỹ năng, giới thiệu việc làm cho người học. Các cơ sở giáo dục còn thành lập bộ phận cố vấn học tập gồm các giảng viên và các bộ phận ban có kinh nghiệm nhằm tư vấn, giải đáp thắc mắc và giúp đỡ sinh viên từ học tập rèn luyện đến chăm sóc sức khỏe, tư vấn tâm lý. Đoàn Thanh niên và Hội Sinh viên của ĐHH, các cơ sở giáo dục và khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động, hội thao, biểu diễn văn hóa văn nghệ, các



buổi sinh hoạt học thuật và phát triển kỹ năng mềm, câu lạc bộ tiếng Anh, ... thu hút rất nhiều người học tham gia. Định kỳ mỗi năm 1 lần, khoa và cơ sở giáo dục có tổ chức buổi gặp gỡ đối thoại giữa người học với Ban giám hiệu, Lãnh đạo khoa, Lãnh đạo các phòng ban để giải đáp những câu hỏi, thắc mắc nhằm giải quyết kịp thời những yêu cầu chính đáng của người học.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Quy định miễn giảm học phí (trên web: http://hueuni.edu.vn/qlvb/admin/uploads/HD%20464_HD_DHH2542016.PDF)
2. Quy định về học bổng khuyến khích học tập (trên web: http://hueuni.edu.vn/qlvb/admin/uploads/QD%201762_QD_DHH2112016.PDF)
3. Quy trình xét học bổng (trên web: http://hueuni.edu.vn/cchc/show_vanban.php?VBID=62).

3.5. Các công cụ đảm bảo chất lượng đặc biệt

3.5.1. Phân tích SWOT

Phân tích SWOT là một trong những công cụ quan trọng trong việc xây dựng các mục tiêu phát triển của đơn vị đào tạo trong giai đoạn trung hạn. Phân tích SWOT được ĐHH và các cơ sở giáo dục áp dụng để xây dựng kế hoạch chiến lược phát triển trung hạn tại đơn vị mình; kế hoạch ĐBCL của ĐHH. Ngoài ra, theo quy định của Bộ GD&ĐT, định kỳ 5 năm/1 lần, các cơ sở giáo dục thực hiện đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục, CTĐT theo tiêu chuẩn của Bộ, qua đó phân tích điểm mạnh, điểm tồn tại và kế hoạch hành động nhằm khắc phục những tồn tại.

Các kế hoạch cần thực hiện phân tích SWOT:

1. Kế hoạch chiến lược (trên web: <http://hueuni.edu.vn/portal/vi/index.php/News/muc-tieu-va-cac-giai-phap-chien-luoc.html>)
2. Báo cáo tự đánh giá (Xem Báo cáo tự đánh giá cơ sở giáo dục và CTĐT).

3.5.2. Thẩm định giữa các trường

Việc thẩm định giữa các trường được thực hiện dựa trên thông tư của Bộ GD&ĐT về đánh giá cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo. Ngoài ra, một số CTĐT đang được thực hiện đánh giá theo chuẩn AUN-QA. Việc thẩm định, đánh giá này được thực hiện theo hai cấp đó là: Đánh giá nội bộ cấp ĐHH; Đánh giá ngoài cấp quốc gia và cấp khu vực Đông Nam Á. Công tác này giúp ĐHH và các cơ sở giáo dục chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm giữa nội bộ trường đại học thành viên ĐHH và cũng như chia sẻ với các

trường khác và qua đó thấy được vị trí của ĐHH trong hệ thống giáo dục của Việt Nam và tại khu vực.

Quy định hoặc quy trình thực hiện:

1. Quy trình đánh giá nội bộ cấp ĐHH về cơ sở giáo dục (trên web: http://hueuni.edu.vn/qlvb/admin/uploads/QD%20670_QD_DHH962016.PDF)
2. Quy trình đánh giá nội bộ cấp ĐHH về CTĐT (trên web: http://qldh.hueuni.edu.vn/data/2017/12/QD_1356_QD_DHH.PDF).

3.5.3. Hệ thống thông tin

a) Hệ thống thông tin quản lý

ĐHH và các trường đại học thành viên rất chú trọng đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng CNTT làm nền tảng cho hệ thống quản lý, đào tạo và học tập. ĐHH đã và đang triển khai mạnh mẽ các ứng dụng CNTT trong các hoạt động của toàn ĐHH.

Một số phần mềm quản lý như hệ thống thông tin quản lý, hệ thống quản lý đào tạo đã hoạt động trong một thời gian dài, mang lại nhiều lợi ích cho nhà quản lý, người học và giảng viên trong việc theo dõi việc học tập và giảng dạy của mình.

Hệ thống thông tin điện tử của ĐHH là kênh thông tin chủ đạo trong việc thực hiện công tác quản lý, trao đổi thông tin giữa các đơn vị và cá nhân trong toàn trường.

b) Hệ thống thông tin thư viện

Trung tâm học liệu – ĐHH và các thư viện của các trường đại học thành viên đều có cơ sở dữ liệu khoa học nhằm giúp cho giảng viên và người học tìm kiếm thông tin liên quan đến việc học và nghiên cứu của mình. Ngoài ra, các thư viện này còn liên kết với các thư viện điện tử trong và ngoài nước nhằm chia sẻ thông tin khoa học và giúp cho giảng viên và người học có thêm một số kênh thông tin quan trọng phục vụ cho công việc chia sẻ và trao đổi học thuật của mình với bên ngoài.

c) Hệ thống thông tin công chúng

Qua hệ thống website chính thống của ĐHH/trường/khoa/phòng, ĐHH và các cơ sở giáo dục còn sử dụng các kênh thông tin khác như facebook, email, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với sinh viên. Hệ thống tư vấn cho người học được thực hiện online theo 2 cấp (trường và khoa) để cán bộ tư vấn có thể xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của người học một cách kịp thời. Người học có thể trực tiếp theo dõi quá

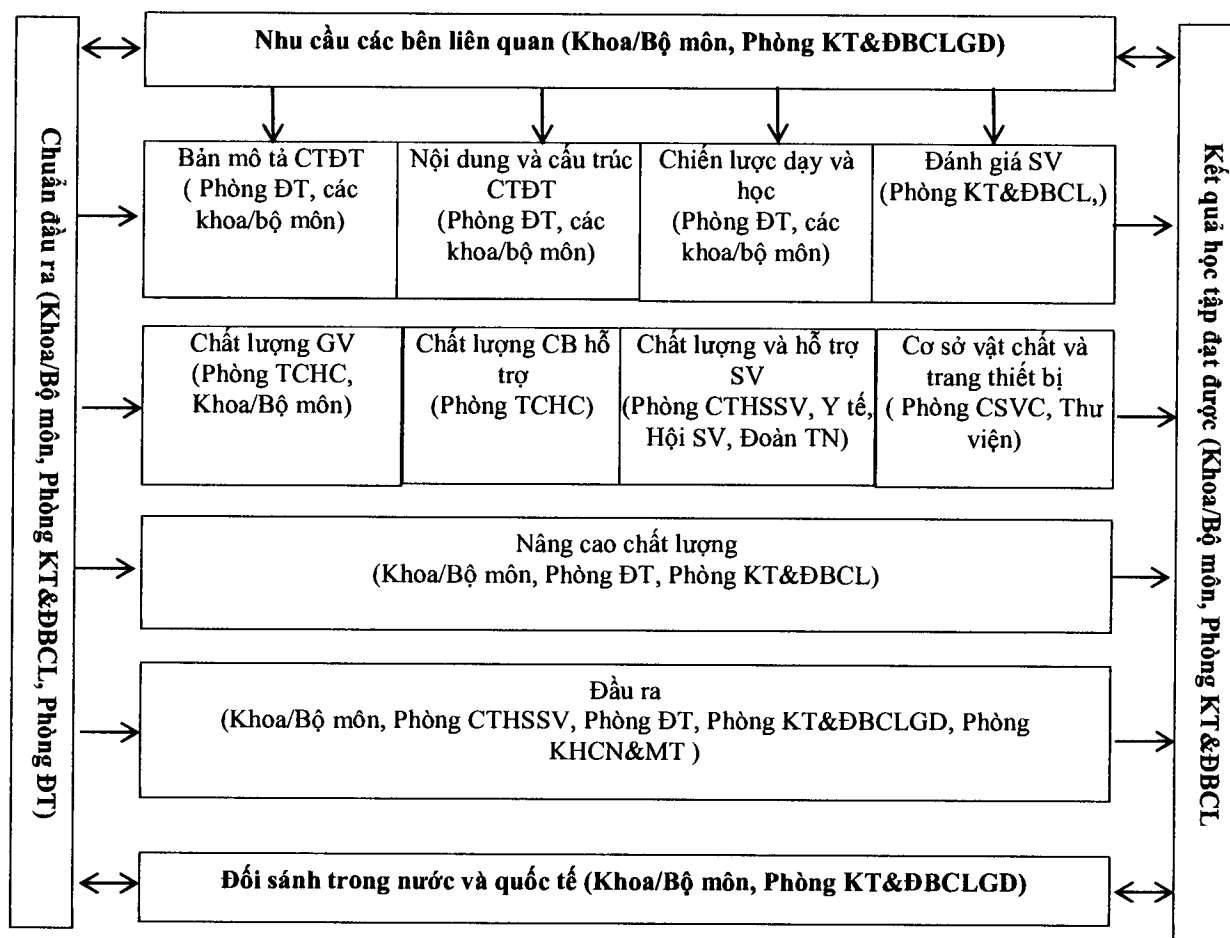
trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của trường. Các kênh thông tin đều được bộ phận chức năng quản lý. Các tin tức cập nhập, các thông báo đưa lên website chính của trường được xem xét ở các đơn vị chức năng, sau đó gửi đến Trung tâm thông tin hoặc các đơn vị khác được thủ trưởng cơ sở giáo dục ủy quyền đăng lên web.



CHƯƠNG 4. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

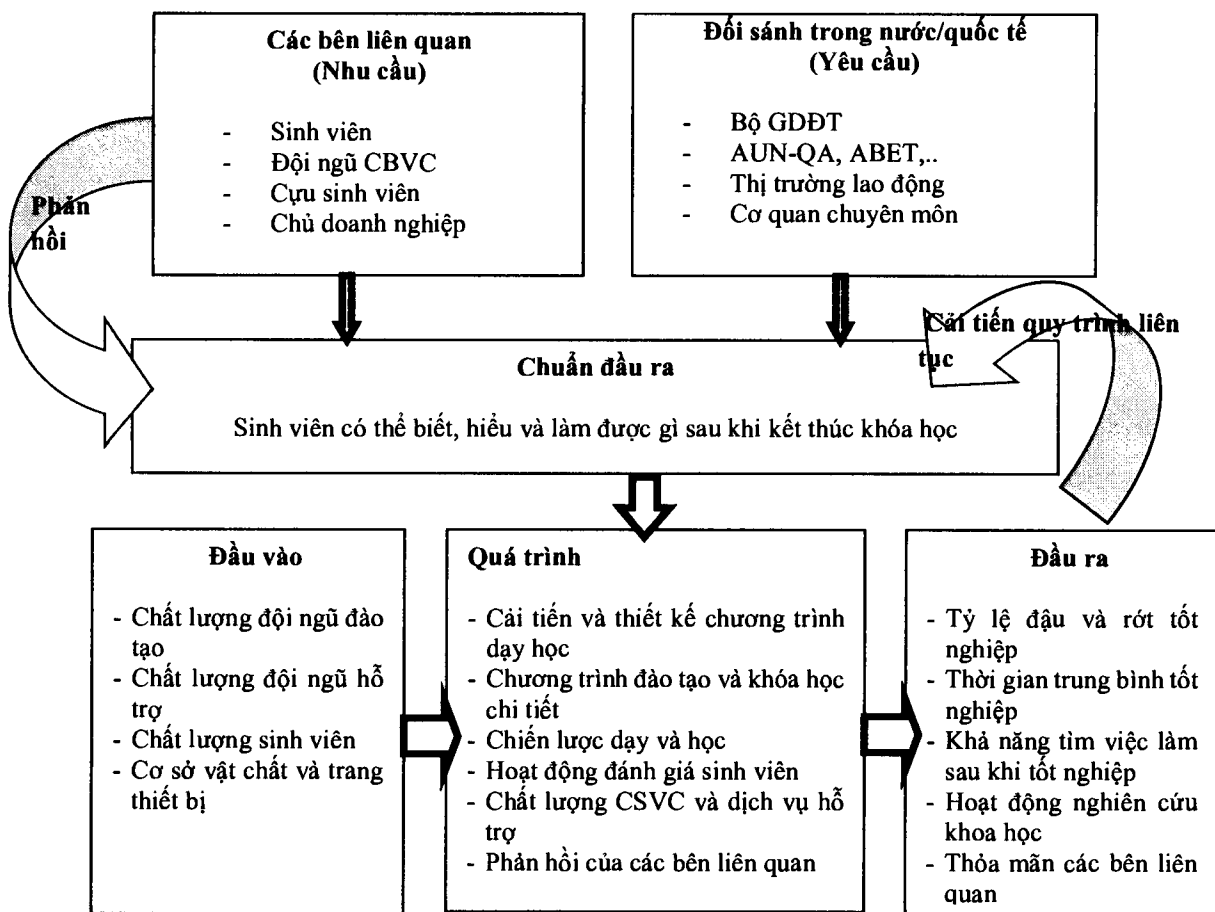
4.1. Mô hình đảm bảo chất lượng được áp dụng

Quy trình ĐBCL cấp chương trình đào tạo được xây dựng tại ĐHH dựa trên mô hình của hệ thống ĐBCL cấp chương trình của AUN-QA (xem sơ đồ 4.1)



Sơ đồ 4.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo và nhiệm vụ của các đơn vị

Các quy trình của Hệ thống ĐBCL CTĐT tại sơ đồ 4.1 là các nhiệm vụ tổng quát và việc phân công nhiệm vụ cho các đơn vị liên quan tại các cơ sở giáo dục trong ĐHH. Vì vậy, các nhiệm vụ này cần cụ thể hóa nhằm ĐBCL cho CTĐT và giúp cho các đơn vị có thể thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, cụ thể là:



Sơ đồ 4.2. Quy trình Đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo

Sơ đồ 4.2 là quy trình ĐBCL CTĐT, sơ đồ này là những bước cơ bản cho việc xây dựng tự đánh giá, điều chỉnh CTĐT, bao gồm một số quy trình như sau:

4.1.1. Chuẩn đầu ra

AUN-QA chỉ đưa ra những tiêu chuẩn “mở” nhằm đánh giá để ĐBCL CTĐT. Tổ chức này không khuyến cáo các trường đại học xây dựng CTĐT theo một mô hình hay tổ chức nào mà chỉ quan tâm CTĐT được ĐBCL có đáp ứng theo yêu cầu của họ hay không. Vì vậy, quy trình ĐBCL CDR bao gồm:

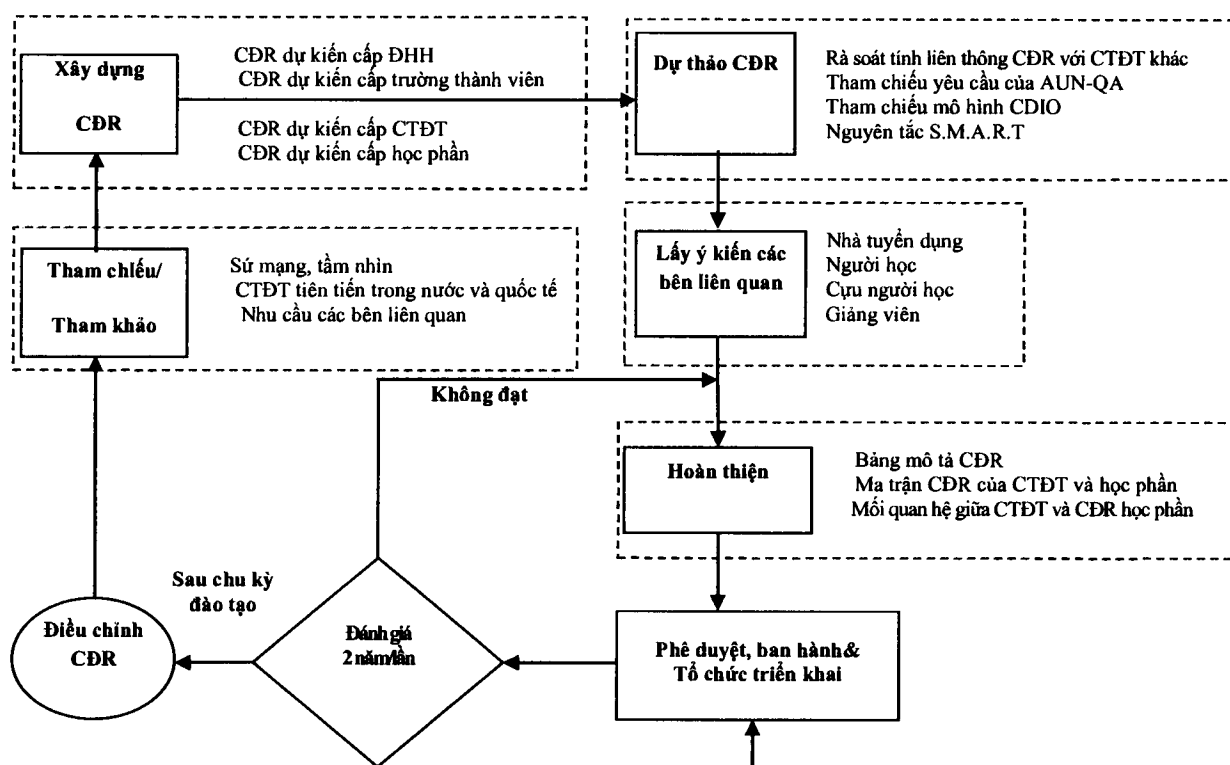
Giai đoạn 1: Rà soát những tồn tại: Rà soát CDR theo các tiêu chí như: sự rõ ràng, ngắn gọn và có thể đo lường được; bản mô tả như: định vị nghề nghiệp, nêu rõ kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành; các kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm, đạo đức cần đạt được sau khi tốt nghiệp; định hướng cách học và khả năng học tập suốt đời cho người học.

Giai đoạn 2: Đối sánh với mô hình ĐBCL của AUN-QA: Nhu cầu của các bên liên

quan được xây dựng bởi chuẩn đầu ra định hướng vào CTĐT, cách thức lồng ghép CDR vào CTĐT, phương pháp dạy - học và việc đánh giá sinh viên nhằm đạt được CDR.

Giai đoạn 3: Xác định nội hàm CDR: Chuẩn đầu ra được xác định rõ ràng và được thể hiện trong chương trình đào tạo; chương trình đào tạo kích lệ việc học tập suốt đời; chuẩn đầu ra bao trùm được các kỹ năng và các kiến thức chung cũng như các kỹ năng và kiến thức chuyên ngành; chuẩn đầu ra phản ánh rõ ràng các yêu cầu của các bên liên quan theo các tiêu chuẩn AUN-QA.

Giai đoạn 4: Thiết lập quy trình xây dựng CDR: Quy trình này có 7 bước như sơ đồ 4.3.



Sơ đồ 4.3. Quy trình xây dựng CDR

Bước 1: Tham chiếu vào sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục, tham khảo kết quả khảo sát nhu cầu thị trường lao động, xu hướng phát triển của ngành đào tạo, kết quả nghiên cứu các CTĐT tiên tiến trong và ngoài nước, khoa đề nghị Ban Giám hiệu phê duyệt CDR của CTĐT;

Bước 2: Hội đồng xây dựng CDR của khoa tiến hành xây dựng CDR của CTĐT bao gồm CDR dự kiến cấp ĐHH, CDR dự kiến cấp trường thành viên, CDR dự kiến cấp CTĐT và CDR dự kiến cấp học phần;

Bước 3: Hội đồng viết dự thảo CDR trong đó nghiên cứu các chương trình đào tạo hiện hành của ngành, tham chiếu mô hình CDIO, tham chiếu yêu cầu của AUN-QA, đề xuất các ý kiến tham khảo chuyên gia, đề xuất các kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức và năng lực tương ứng với ngành đào tạo để có danh mục chuẩn đầu ra của ngành (Dự thảo CDR 1) hướng tới sản phẩm đào tạo cụ thể; CDR phải đảm bảo nguyên tắc S.M.A.R.T (Specific: Cụ thể - Measurable: Đo lường được - Attainable: Đạt được - Relevant: Thực tế - Time: Thời gian hoàn thành); mức độ đạt được của CDR phải dựa vào tháp phân loại tư duy của Bloom;

Bước 4: Trên cơ sở dự thảo CDR 1, khoa tổ chức lấy ý kiến của các bên liên quan;

Bước 5: Căn cứ thông tin thu thập đã được phân tích và đánh giá, Hội đồng hoàn thiện Dự thảo CDR 1 để hoàn thiện CDR;

Bước 6: ĐHH phê duyệt, đơn vị thành viên ban hành CDR và khoa tổ chức triển khai;

Bước 7: Tự đánh giá CDR theo quy định 2 năm/lần và sau chu kỳ đào tạo.

4.1.2. Đảm bảo chất lượng đầu vào

ĐBCL đầu vào bao gồm: chất lượng đội ngũ đào tạo, đội ngũ hỗ trợ, chất lượng sinh viên, cơ sở vật chất và trang thiết bị.

4.1.3. Đảm bảo chất lượng quá trình

ĐBCL quá trình bao gồm: bản mô tả chương trình, cấu trúc và nội dung chương trình, chiến lược dạy và học, đánh giá sinh viên, chất lượng và hỗ trợ sinh viên, phản hồi của các bên liên quan.

4.1.4. Đảm bảo chất lượng đầu ra

ĐBCL đầu ra bao gồm: tỷ lệ đậu và rớt tốt nghiệp, thời gian trung bình tốt nghiệp, khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp, hoạt động nghiên cứu, thỏa mãn các bên liên quan.

4.1.5. Nhu cầu các bên liên quan

Nhu cầu các bên liên quan bao gồm: sinh viên, đội ngũ CBVC, cựu sinh viên và chủ doanh nghiệp.

4.1.6. Đối sánh trong nước và quốc tế

Đối sánh trong nước và quốc tế bao gồm tham gia kiểm định cấp Bộ GDĐT, AUN-QA, ABET, thị trường lao động, cơ quan chuyên môn.

Quy trình này cần phải cải tiến liên tục theo đúng chu trình PDCA nhằm không ngừng duy trì và nâng cao chất lượng chương trình.

4.2. Quy trình xây dựng và hoàn thiện chương trình đào tạo

Việc khảo sát để thu thập thông tin về chương trình đào tạo từ các bên có liên quan được tiến hành đồng thời với việc khảo sát để xây dựng chuẩn đầu ra nhưng với bộ công cụ phù hợp. Các bước tiến hành xây dựng và hoàn thiện chương trình tương tự như việc xây dựng chuẩn đầu ra:

Bước 1: Chủ nhiệm khoa thành lập nhóm và chỉ định trưởng nhóm chuyên gia xây dựng chương trình đào tạo. Thành phần nhóm chuyên gia gồm các đại diện cho: các cơ sở sử dụng người học tốt nghiệp; giảng viên; cán bộ quản lý các cấp; các chuyên gia trong và ngoài nước liên quan đến ngành đào tạo; người học và cựu người học.

Bước 2: Nhóm chuyên gia nghiên cứu các chương trình hiện hành của ngành (trong và ngoài trường ĐH Luật), đề xuất các ý kiến tham khảo chuyên gia và dựa vào chuẩn đầu ra dự kiến khung chương trình đào tạo với các khối kiến thức hoặc các module các môn học trong từng khối kiến thức/module và mối liên hệ giữa các môn học. Sản phẩm của bước này là *Dự thảo chương trình đào tạo lần 1*.

Bước 3: Nhóm chuyên gia thảo luận thiết kế phiếu điều tra, lập kế hoạch điều tra khảo sát, xác định thông tin cần thu thập, các đối tượng và thời gian điều tra khảo sát, dự toán kinh phí điều tra khảo sát, tập huấn, tiến hành điều tra thử và điều chỉnh phiếu điều tra,... và tiến hành điều tra khảo sát các nhóm đối tượng có liên quan như đối tượng điều tra khảo sát CDR. Trên cơ sở xử lý phiếu điều tra và thông tin liên quan, hoàn thiện chương trình đào tạo để xây dựng *Dự thảo chương trình đào tạo lần 2*.

Bước 4: Tổ chức xây dựng chuẩn đầu ra cho từng môn học trong *Dự thảo chương trình đào tạo lần 2* theo chuẩn đầu ra đã được phê duyệt theo trình tự sau:

- i. Chủ nhiệm khoa tổ chức hội thảo về xây dựng chuẩn đầu ra cho các môn học trong chương trình.
- ii. Từ chuẩn đầu ra của chương trình, chủ nhiệm bộ môn tổ chức xây dựng chuẩn đầu ra cho từng môn học.
- iii. Chủ nhiệm khoa tổ chức họp Hội đồng khoa học đào tạo đánh giá chuẩn đầu ra các môn học.
- iv. Chủ nhiệm bộ môn tổ chức điều chỉnh chuẩn đầu ra theo kết luận của Hội đồng

khoa học đào tạo.

Kết quả của bước này là *Chuẩn đầu ra tích hợp trong các môn học* của chương trình đào tạo đề xuất.

Bước 5: Xây dựng *Ma trận phát triển kiến thức kỹ năng hay trình tự đào tạo các môn học* hay *lược đồ phát triển kiến thức, kỹ năng*. Hội đồng khoa học đào tạo của khoa xác định trình tự thực hiện các khối kiến thức và các môn học đạt chuẩn đầu ra một cách tối ưu. Các môn học được mô tả rõ sự phát triển kiến thức, kỹ năng và phẩm chất đạo đức qua nghiên cứu, học tập ở một hoặc nhiều môn học trong một giai đoạn nhất định hoặc trong toàn bộ quá trình đào tạo. Sản phẩm của bước này là *Ma trận phát triển kiến thức, kỹ năng ứng với trình tự thực hiện các môn học đã xác định*. Kết quả tổng hợp của ma trận chuẩn đầu ra này giúp xác định trình tự phát triển các kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức và năng lực áp dụng kiến thức vào thực tiễn và là cơ sở để hoàn thiện *Dự thảo chương trình đào tạo lần 2*.

Bước 6: Chủ nhiệm khoa tổ chức hội thảo rộng để lấy ý kiến đóng góp của các nhà quản lý, nhà khoa học, chuyên gia, cơ sở tuyển dụng người học tốt nghiệp, giảng viên, người học và cựu người học... và hoàn thiện chương trình đào tạo nói trên. Sản phẩm bước này là *Dự thảo chương trình đào tạo lần 3*.

Bước 7: Hội đồng Khoa học – Đào tạo khoa thẩm định, đối chiếu chương trình đào tạo với chuẩn đầu ra, các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng và góp ý hoàn chỉnh chương trình đào tạo ứng với việc định vị nghề nghiệp của sản phẩm đào tạo. Sản phẩm của bước này là *Chương trình đào tạo hoàn chỉnh*.

Bước 8: Hiệu trưởng trình chương trình đào tạo hoàn chỉnh để ĐHH phê duyệt và chính thức ban hành chương trình đào tạo.

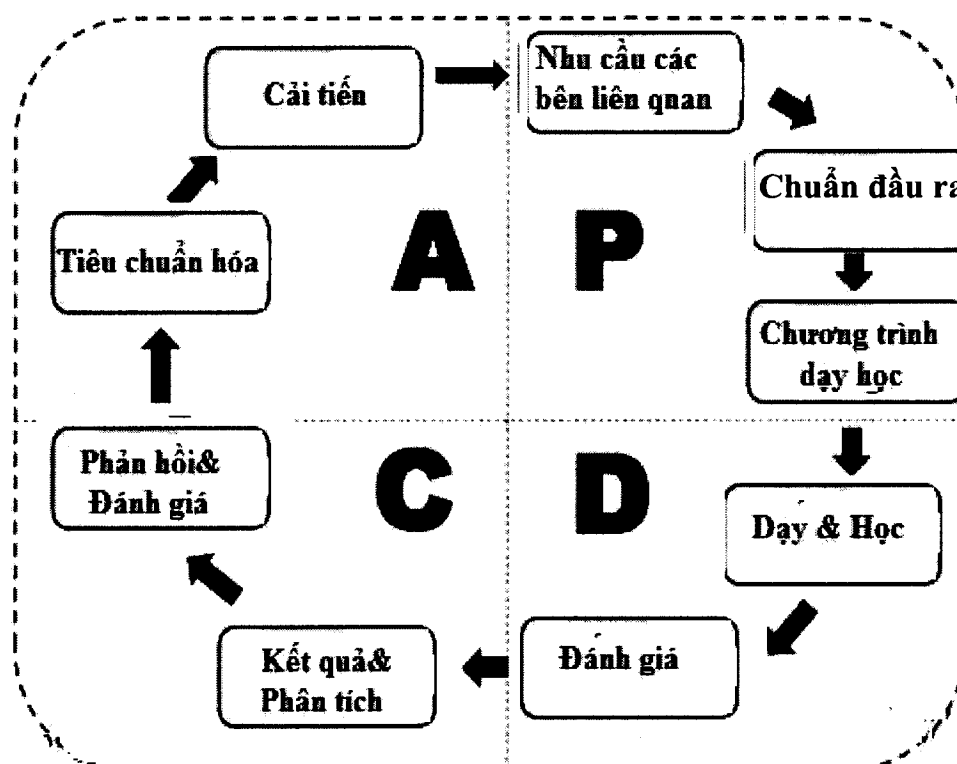
Căn cứ vào điều kiện đặc thù của mình các đơn vị đào tạo xác định chuẩn đầu ra cho từng ngành đào tạo, chuẩn đầu ra của từng môn học để hoàn thiện chương trình đào tạo nhằm đáp ứng cao nhu cầu xã hội và đảm bảo sinh viên khi ra trường có thể làm việc đúng nghề không phải đào tạo lại.

4.3. Chu trình cải tiến chương trình đào tạo

Cải tiến chương trình đào tạo (hoặc có thể áp dụng cho chương trình dạy học (học phần -curriculum)) theo quy trình PDCA tại sơ đồ 4.4 cho thấy như sau:

Bước 1: Kế hoạch (Plan): Phòng KT&ĐBCLGD và khoa/bộ môn: Thu thập và

phân tích thông tin về nhu cầu của các bên về CTĐT; điều chỉnh, bổ sung chuẩn đầu ra cho CTĐT; chỉnh sửa, thay thế hoặc bổ sung chương trình dạy học (học phần) bao gồm chuẩn đầu ra và nội dung dạy học.



Sơ đồ 4.4. Chu trình cải tiến chương trình đào tạo

Bước 2: Thực hiện (Do): Giảng viên và Khoa/bộ môn xây dựng chiến lược dạy và học; Phòng KT&ĐBCLGD xây dựng ngân hàng đề thi phục vụ kiểm tra đánh giá để đạt chuẩn đầu ra đã công bố.

Bước 3: Kiểm tra (Check): Phòng KT&ĐBCLGD, Khoa/bộ môn, giảng viên phân tích kết quả đạt được của chuẩn đầu ra thông qua việc kiểm tra đánh giá và đánh giá lại nguồn lực phục vụ để đạt được chuẩn đầu ra; Phòng KT&ĐBCLGD, Khoa/bộ môn lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về CTĐT và các vấn đề liên quan đến dạy học để đánh giá lại CTĐT

Bước 4: Cải tiến (Action): Các ý kiến phản hồi sau khi được phân tích và đánh giá sẽ được Khoa/bộ môn, giảng viên chuẩn hóa để phục vụ điều chỉnh, hoặc bổ sung cho CTĐT hoặc học phần; Khoa/bộ môn cải tiến CTĐT thông qua các thông tin đã được tiêu chuẩn hóa.

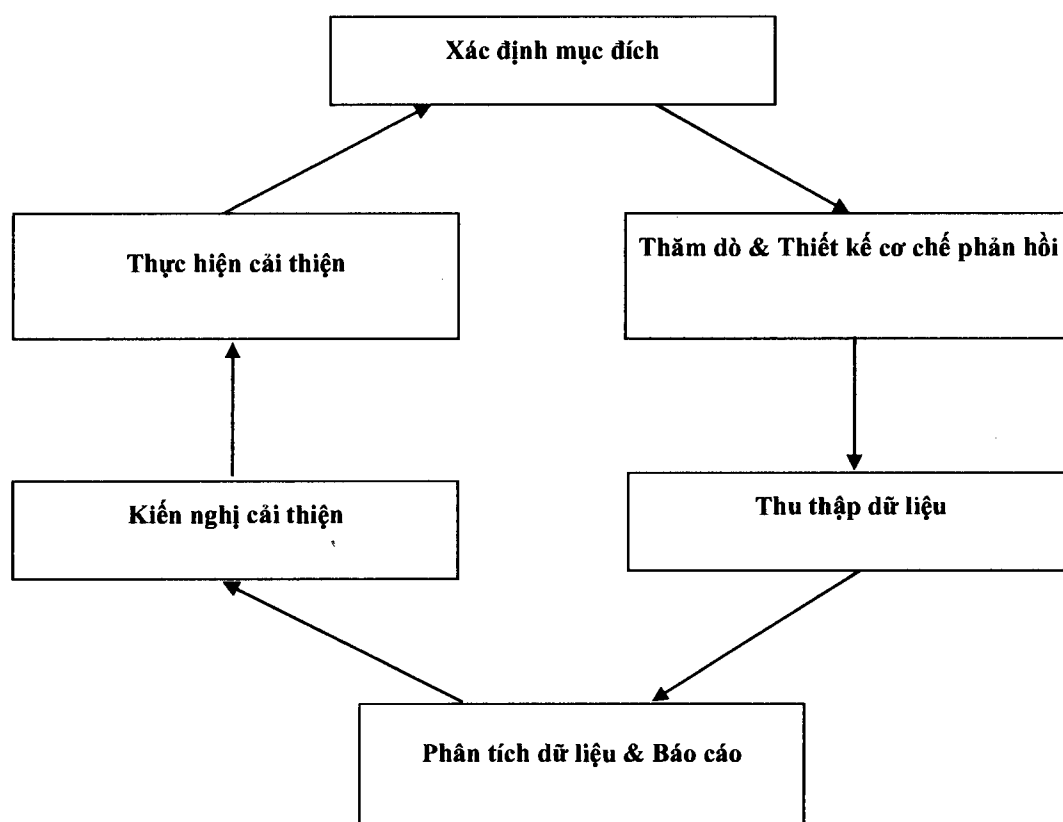
CHƯƠNG 5. KHẢO SÁT Ý KIẾN PHẢN HỒI CÁC BÊN LIÊN QUAN**5.1. Đối tượng và nội dung khảo sát**

STT	Đối tượng khảo sát	Nội dung khảo sát	Đối tượng đánh giá	Định kỳ (tối thiểu)
1	Tân sinh viên	Nhu cầu và kỳ vọng	Công tác tuyển sinh Thương hiệu cơ sở giáo dục Kỳ vọng về CTĐT, hoạt động đào tạo, hoạt động đoàn hội Định hướng nghề nghiệp CSVC, thiết bị hỗ trợ học tập	1 lần/năm
2	Sinh viên	Đánh giá học phần	Chất lượng giảng dạy của giảng viên Hoạt động dạy học và phương pháp đánh giá môn học Giáo trình, nội dung môn học Cơ sở vật chất phục vụ dạy học	2 lần/năm
3	Sinh viên	Đánh giá sự hài lòng	Hệ thống quy định, quy chế Hoạt động đào tạo, NCKH Hoạt động hỗ trợ: CTSV, CVHT, BCN Khoa, Phòng/ban Hoạt động đoàn hội, thông tin tuyên truyền... Hệ thống thông tin Cơ sở vật chất	1 lần/năm
4	Sinh viên mới tốt nghiệp	Đánh giá CTĐT	Chuẩn đầu ra: năng lực, tay nghề, kỹ năng mềm Cấu trúc CTĐT: môn học, kỹ năng, kiến thức, lý thuyết, thực hành... Đội ngũ giảng viên, phương pháp dạy học, phương pháp đánh giá môn học CSVC phục vụ đào tạo và NCKH	2 lần/năm
5	Sinh viên tốt nghiệp	Tình trạng việc làm của sinh viên tốt nghiệp	Tỷ lệ sinh viên có việc làm phù hợp với ngành đào tạo Tỷ lệ sinh viên có việc làm trong 6 tháng đến 1 năm đầu sau khi tốt nghiệp Khả năng tự tạo việc làm	Trong vòng 12 tháng sau khi tốt nghiệp
6	Cựu sinh viên	Đánh giá CTĐT	Yêu cầu về năng lực chuyên môn, tay nghề cụ thể của sinh viên tốt nghiệp Góp ý xây dựng chuẩn đầu ra Góp ý điều chỉnh CTĐT	1 lần/năm
7	Nhà tuyển dụng	Đánh giá kỹ năng	Yêu cầu về năng lực chuyên môn, tay nghề cụ thể của sinh viên tốt nghiệp Góp ý xây dựng chuẩn đầu ra Góp ý điều chỉnh CTĐT	1 lần/năm
8	CBVC	Đánh giá mức độ hài lòng	Môi trường làm việc Nhu cầu học tập, đào tạo, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ Chế độ làm việc CSVC phục vụ việc dạy-học, nghiên cứu	1 lần/năm

5.2. Quy trình khảo sát

Quy trình thu thập thông tin phản hồi các bên liên quan theo sơ đồ 5.2. bao gồm các bước như sau:

- Bước 1:** Xác định mục đích khảo sát
- Bước 2:** Thăm dò và thiết kế cơ chế phản hồi
- Bước 3:** Thu thập dữ liệu
- Bước 4:** Phân tích dữ liệu và báo cáo
- Bước 5:** Kiến nghị cải thiện
- Bước 6:** Thực hiện cải thiện.



Sơ đồ 5.1. Quy trình thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan

Để đạt được kết quả hồi âm đáng tin cậy, các cơ sở giáo dục cần xây dựng cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống và đa dạng hóa các hình thức khảo sát như: Khảo sát (Khảo sát trực tiếp, khảo sát bằng thư tín, khảo sát điện tử/internet, phỏng vấn điện thoại), nghiên cứu quan sát, thảo luận nhóm, đối thoại, và hệ thống khuyến nghị/than phiền.

5.3. Bảng khảo sát: Xem phụ lục.

Kết luận

Sự ra đời của Sổ tay ĐBCL không những giúp cho nhà quản lý trong ĐHH thực hiện tốt nhiệm vụ của mình theo đúng quy trình, quy định của hệ thống ĐBCL bên trong mà còn hướng dẫn cho khách hàng của mình nắm rõ những thủ tục cần thiết khi giao dịch với các đơn vị trong ĐHH. Ngoài ra, đây cũng là kênh giám sát của các bên liên quan về những cam kết của ĐHH.

Cấu trúc và nội dung của quyển sổ này được tham khảo từ hệ thống ĐBCL bên trong cơ sở giáo dục và CTĐT của AUN-QA, tham khảo ý kiến đóng góp của các nhà khoa học trong và ngoài ĐHH. Cấu trúc và nội dung khá rõ ràng và ngắn gọn; giúp cho người sử dụng dễ dàng tìm kiếm thông tin liên quan đến công việc.

Sổ tay ĐBCL này định kỳ được cập nhật và bổ sung các quy trình/quy định liên quan đến công tác ĐBCL bên trong ĐHH nhằm giúp nội dung ngày càng hoàn thiện. Tuy nhiên, chúng tôi cũng mong quý khách hàng, các bên liên quan đóng góp ý kiến về nội dung và hình thức của Sổ tay ĐBCL, mọi chi tiết xin vui lòng gửi về địa chỉ email: KTĐBCL@hueuni.edu.vn hoặc Ban KT&ĐBCLGD ĐHH, Phòng 3.3, 04 Lê Lợi, Thành phố Huế.

Trân trọng!

Người biên soạn

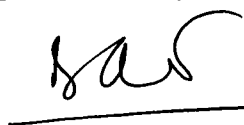


Nguyễn Hồng Giang

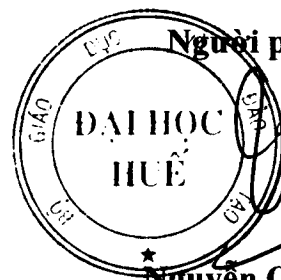


Võ Trọng Phi

Người thẩm định



Hoàng Tịnh Bảo



Người phê duyệt

Nguyễn Quang Linh

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Khảo sát tân sinh viên về nhu cầu và kỳ vọng

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ LỰA CHỌN NGÀNH HỌC VÀ NHÀ TRƯỜNG

NĂM HỌC:.....

(Dành cho tân sinh viên)

Nhằm nâng cao công tác tuyển sinh và chất lượng phục vụ sinh viên, Trường/Phân hiệu/Khoa [.....] rất mong các bạn tân sinh viên cung cấp một số thông tin liên quan đến việc lựa chọn ngành học và Trường/Phân hiệu/Khoa [.....].

Phần 1. Thông tin cá nhân

1. Họ tên:
2. Email:
3. Điện thoại:
4. Nơi ở hiện nay:
5. Ngành học (chương trình đào tạo):

Phần 2. Nội dung khảo sát

Xin khoanh tròn vào ô “Thang điểm trả lời” để đánh giá mức độ quan trọng của mỗi câu khảo sát từ câu 1 đến câu 22 với các mức đánh giá như sau:

Mức 1: Hoàn toàn không đồng ý, Mức 2: Không đồng ý, Mức 3: Phân vân, Mức 4: Đồng ý, Mức 5: Hoàn toàn đồng ý.

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm trả lời (Vui lòng chỉ chọn một giá trị cho mỗi câu khảo sát)				
	<i>Lý do lựa chọn đơn vị đào tạo</i>					
1.	Uy tín của đơn vị đào tạo	❶	❷	❸	❹	❺

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm trả lời (Vui lòng chỉ chọn một giá trị cho mỗi câu khảo sát)				
2.	Đội ngũ cán bộ giảng dạy của đơn vị đào tạo có trình độ cao và tận tình	1	2	3	4	5
3.	Bộ phận hỗ trợ học tập giải đáp kịp thời những thắc mắc của sinh viên	1	2	3	4	5
4.	Mức học phí của đơn vị là phù hợp	1	2	3	4	5
5.	Tốt nghiệp từ đơn vị dễ xin việc	1	2	3	4	5
6.	Theo mong muốn của gia đình	1	2	3	4	5
	Lý do chọn ngành học					
7.	Ngành học đáp ứng đúng nhu cầu thị trường lao động	1	2	3	4	5
8.	Ngành học có điểm chuẩn vừa sức	1	2	3	4	5
9.	Ngành học đúng với sở thích/thể mạnh của bạn	1	2	3	4	5
	Phương tiện hỗ trợ học tập, thực hành, thư viện và học liệu phục vụ học tập					
10.	Phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ môn học	1	2	3	4	5
11.	Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ môn học	1	2	3	4	5
12.	Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các bài thực hành và thí nghiệm của môn học	1	2	3	4	5
13.	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ học tập và tìm kiếm tài liệu môn học	1	2	3	4	5
	Kỳ vọng của tân sinh viên sau khi kết thúc khóa học					
14.	Có việc làm đúng với ngành học	1	2	3	4	5
15.	Nắm vững kiến thức và thực hành chuyên môn	1	2	3	4	5

16. Bạn biết đến ngành học này ở Trường/Phân hiệu/Khoa [.....]– ĐH Huế thông qua kênh thông tin nào? (có thể chọn nhiều câu trả lời).

16.1 Tư vấn tuyển sinh

- ☐ Trực tiếp tại Trường/Phân hiệu/Khoa [.....] – ĐH Huế
- ☐ Phương tiện truyền thông đại chúng (tivi, radio, báo chí...)
- ☐ Cẩm nang tuyển sinh của Trường/Phân hiệu/Khoa [.....]– ĐH Huế
- ☐ Khác (nêu rõ):

16.2 Tự tìm hiểu

- ☐ Trang web của Trường/Phân hiệu/Khoa [.....]– ĐH Huế
- ☐ Các trang web khác, cụ thể:
- ☐ Mạng xã hội, cụ thể:
- ☐ Khác (nêu rõ):

16.3 Qua giới thiệu từ người khác

- ☐ Cựu sinh viên Trường/Phân hiệu/Khoa [.....]– ĐH Huế
- ☐ Bạn bè
- ☐ Người thân
- ☐ Khác (nêu rõ):.....

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục 2. Người học đánh giá sự hài lòng về hoạt động giảng dạy

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY

HỌC KỲ:..... NĂM HỌC:.....

(Dành cho người học)

Nhằm mục đích nâng cao chất lượng đào tạo, *Trường (tên đơn vị)* rất mong các bạn sinh viên đóng góp ý kiến đánh giá cho hoạt động giảng dạy hiện nay.

Phần 1. Thông tin sinh viên

Họ tên sinh viên:MSSV:

Tên môn họcMã môn học:

Tên giảng viên:Ngày khảo sát:

Phần 2- Nội dung khảo sát

Xin khoanh tròn vào ô “Thang điểm khảo sát” để trả lời cho mỗi câu hỏi với thang điểm như sau:

Mức 1: Hoàn toàn không đồng ý, Mức 2: Không đồng ý, Mức 3: Phân vân, Mức 4: Đồng ý, Mức 5: Hoàn toàn đồng ý.

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
	Cấu trúc và nội dung môn học					
1.	Đề cương môn học được cung cấp đầy đủ thông tin theo đúng quy định hiện hành của nhà trường vào buổi học đầu tiên	❶	❷	❸	❹	❺
2.	Nội dung của bài giảng có liên hệ với thực tế xảy ra trong thời gian gần đây	❶	❷	❸	❹	❺
3.	Giáo trình và tài liệu tham khảo đề xuất cho môn học được xuất bản trong thời gian gần đây (trong vòng 5 năm) phù hợp cho việc tìm kiếm thông tin liên quan đến bài học của người học	❶	❷	❸	❹	❺
4.	Việc phân bố thời gian dạy lý thuyết và thực hành được phân bố đều trong quá trình học tập	❶	❷	❸	❹	❺
5.	Hàm lượng phân bố kiến thức lý thuyết và thực hành của môn học là hợp lý	❶	❷	❸	❹	❺
	Cách tiếp cận dạy và học					

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
6.	Các phương pháp dạy và học của giảng viên đưa ra tương thích với chuẩn đầu ra môn học	1	2	3	4	5
7.	Kỹ năng truyền đạt của giảng viên giúp sinh viên dễ dàng tiếp thu	1	2	3	4	5
8.	Giảng viên kiến tạo môi trường dạy học kích thích sự sáng tạo của người học	1	2	3	4	5
9.	Giảng viên định hướng người học phát huy được tư duy nghiên cứu trong suốt quá trình học tập	1	2	3	4	5
10.	Giảng viên khuyến khích tư duy phản biện của người học liên quan đến môn học	1	2	3	4	5
11.	Công nghệ được sử dụng trong hoạt động dạy và học phù hợp với bài giảng của giảng viên	1	2	3	4	5
Đánh giá môn học						
12.	Đề kiểm tra của môn học phù hợp với chuẩn đầu ra đã được công bố	1	2	3	4	5
13.	Việc kiểm tra đánh giá (bao gồm các mốc thời gian, phương pháp, quy định, phân bổ trọng số, số liệu và phân loại) đều được truyền đạt công khai đến từng sinh viên	1	2	3	4	5
14.	Phương pháp kiểm tra (bao gồm câu hỏi, thang điểm) đa dạng, đảm bảo tính hợp lệ, độ tin cậy và tính công bằng	1	2	3	4	5
15.	Kết quả kiểm tra được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập	1	2	3	4	5
16.	Người học tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập	1	2	3	4	5
Phương tiện hỗ trợ giảng dạy, thực hành, thư viện và học liệu phục vụ môn học						
17.	Phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ môn học	1	2	3	4	5
18.	Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ môn học	1	2	3	4	5
19.	Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các bài thực hành và thí nghiệm của môn học	1	2	3	4	5
20.	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ học tập và tìm kiếm tài liệu môn học	1	2	3	4	5

Các ý kiến đóng góp khác để giúp hoạt động giảng dạy và học tập đạt kết quả tốt hơn:

.....

.....

Phụ lục 3. Khảo sát người học tốt nghiệp đánh giá toàn khóa học

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ TOÀN KHÓA HỌC

NĂM HỌC:.....

(Dành cho người học tốt nghiệp)

Nhằm hỗ trợ tốt hơn cho các hoạt động của nhà trường nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của xã hội, đồng thời giữ vững mối liên hệ với sinh viên tốt nghiệp, Trường rất mong các bạn sinh viên đóng góp ý kiến của mình vào bảng khảo sát này.

Phần 1. Thông tin sinh viên

Họ tên sinh viên: MSSV:

Điện thoại liên lạc:..... Email:.....

Phần 2- Nội dung khảo sát

Xin khoanh tròn vào ô “Thang điểm khảo sát” cho mỗi câu khảo sát với thang điểm như sau:

Mức 1: Hoàn toàn không đồng ý, Mức 2: Không đồng ý, Mức 3:Phân vân , Mức 4: Đồng ý, Mức 5: Hoàn toàn đồng ý.

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát
	<i>Sứ mạng, tầm nhìn</i>	
1.	Sứ mạng, tầm nhìn của nhà trường phù hợp với xu hướng phát triển kinh tế - xã hội khu vực Miền Trung và Tây Nguyên	❶ ❷ ❸ ❹ ❺
2.	Sinh viên được tham gia góp ý trong quá trình xây dựng / điều chỉnh tầm nhìn, sứ mạng của Trường	
3.	Sứ mạng, tầm nhìn và văn hóa của nhà trường được phổ biến và giải thích rõ ràng, rộng rãi đến từng sinh viên	❶ ❷ ❸ ❹ ❺
4.	Tầm nhìn, sứ mạng được truyền tải vào mục tiêu của chương trình đào tạo	❶ ❷ ❸ ❹ ❺
	<i>Các chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng</i>	
5.	Các chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được cụ thể hóa bằng văn bản và công bố rộng rãi đến từng sinh viên	❶ ❷ ❸ ❹ ❺

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát
6.	Các chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng tương thích với tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường	① ② ③ ④ ⑤
7.	Các chính sách về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	① ② ③ ④ ⑤
8.	Những sản phẩm khoa học của nhà trường đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và khu vực Miền Trung và Tây Nguyên	① ② ③ ④ ⑤
	Tuyển sinh	① ② ③ ④ ⑤
9.	Nhà trường đã xây dựng kế hoạch, chính sách và truyền thông để tuyển sinh cho các chương trình đào tạo khác nhau	① ② ③ ④ ⑤
10.	Nhà trường đã xây dựng các tiêu chí để lựa chọn người học có chất lượng cho mỗi chương trình đào tạo	① ② ③ ④ ⑤
11.	Người học dễ dàng tiếp cận thông tin tuyển sinh của nhà trường một cách dễ dàng và đầy đủ thông tin	① ② ③ ④ ⑤
	Chương trình đào tạo	
12.	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và học phần phù hợp với yêu cầu của sinh viên tốt nghiệp	① ② ③ ④ ⑤
13.	Các đề cương môn học/học phần, kế hoạch giảng dạy của chương trình đào tạo và các môn học/học phần được văn bản hóa, phổ biến và thực hiện dựa trên chuẩn đầu ra	① ② ③ ④ ⑤
14.	Chương trình đào tạo và học phần được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp và cập nhật nhằm đáp ứng nhu cầu luôn thay đổi của thị trường lao động	① ② ③ ④ ⑤
15.	Chương trình đào tạo được phổ biến công khai trên các phương tiện thông tin của nhà trường	① ② ③ ④ ⑤
	Giảng dạy và học tập	
16.	Nhà trường đã xây dựng hệ thống lập kế hoạch và lựa chọn các loại hình đánh giá người học phù hợp trong quá trình học tập	① ② ③ ④ ⑤
17.	Các hoạt động đánh giá người học được thiết kế phù hợp với việc đạt được chuẩn đầu ra	① ② ③ ④ ⑤
18.	Các phương pháp đánh giá và kết quả đánh giá người học đảm bảo độ chính xác, tin cậy, công bằng	① ② ③ ④ ⑤
	Hoạt động phục vụ và hỗ trợ	
19.	Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học, hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của người học	① ② ③ ④ ⑤
20.	Đội ngũ tư vấn và hỗ trợ học tập có năng lực trong việc giải đáp yêu cầu của người học liên quan đến việc chọn môn học, thay đổi các lựa chọn, tạm nghỉ học hoặc thôi học	① ② ③ ④ ⑤
21.	Đội ngũ giảng viên nhiệt tình hướng dẫn sinh viên hoàn thành thực tập và viết luận văn tốt nghiệp	① ② ③ ④ ⑤

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát
22.	Các thông tin về cơ hội nghề nghiệp được thông báo công khai đến người học	① ② ③ ④ ⑤
	<i>Nghiên cứu khoa học</i>	
23.	Kế hoạch và nội dung nghiên cứu khoa học hàng năm được thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin của nhà trường	① ② ③ ④ ⑤
24.	Kinh phí cho hoạt động nghiên cứu của một đề tài là hợp lý	① ② ③ ④ ⑤
25.	Kết quả nghiên cứu được chuyển tải vào việc điều chỉnh chương trình đào tạo/học phần	① ② ③ ④ ⑤
26.	Hoạt động nghiên cứu khoa học giúp người học phát huy tư duy nghiên cứu của mình	① ② ③ ④ ⑤
	<i>Phục vụ cộng đồng</i>	
27.	Loại hình và khối lượng tham gia vào hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội được xác lập và thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin của nhà trường	① ② ③ ④ ⑤
28.	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng tương thích với mục tiêu chương trình đào tạo	① ② ③ ④ ⑤
29.	Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng giúp người học trải nghiệm những kỹ năng đã được tích lũy của chương trình đào tạo	① ② ③ ④ ⑤
	<i>Phương tiện hỗ trợ giảng dạy, thực hành, thư viện và học liệu</i>	
30.	Phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ học tập	① ② ③ ④ ⑤
31.	Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ tìm kiếm tài liệu	① ② ③ ④ ⑤
32.	Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các bài thực hành và thí nghiệm	① ② ③ ④ ⑤
33.	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ học tập, tìm kiếm tài liệu và thí nghiệm mô phỏng	① ② ③ ④ ⑤
34.	Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ và an toàn	① ② ③ ④ ⑤
35.	Cảnh quan khuôn viên trường thoáng mát	① ② ③ ④ ⑤

36. Các góp ý khác góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường:

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục 4. Khảo sát tình trạng việc làm sinh viên đã tốt nghiệp

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT TÌNH TRẠNG VIỆC LÀM CỦA SINH VIÊN ĐÃ TỐT NGHIỆP

I. THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ và tên:

Ngày, tháng, năm sinh:

Giới tính:

Ngành học:

Khóa học:

Lớp học:

Trình độ đào tạo:

Năm tốt nghiệp:

Địa chỉ liên hệ hiện nay:

Điện thoại:

E-mail:

II. THÔNG TIN VỀ TÌNH TRẠNG VIỆC LÀM

Nếu anh/chị gặp câu trả lời có nút ☐ (radio) thì chỉ chọn 01 câu, nếu gặp câu trả lời có nút ☐ thì có thể chọn 01 câu hoặc nhiều hơn.

1. Tình hình việc làm của Anh/Chị hiện nay như thế nào?

☐ A. Tôi đang đi làm (trả lời tiếp các câu hỏi từ 2 đến 10 và từ 13 đến 15)

☐ B. Tôi chưa đi làm (trả lời tiếp các câu hỏi từ 11 đến 12 và từ 13 đến 15)

A. CÂU HỎI DÀNH CHO NGƯỜI ĐANG ĐI LÀM (câu 2 đến câu 10)

2. Thời điểm anh/chị có việc làm là khi nào?

☐ Trước khi tốt nghiệp

☐ Dưới 3 tháng sau khi tốt nghiệp

☐ Sau 3 - 6 tháng sau khi tốt nghiệp

☐ Sau 6 - 12 tháng sau khi tốt nghiệp

☐ Trên 12 tháng sau khi tốt nghiệp

☐ Khác:

3. Anh/Chị tìm được việc làm thông qua con đường nào?

- ☐ Tự tạo việc làm
- ☐ Thông qua quảng cáo
- ☐ Hội chợ việc làm
- ☐ Trung tâm giới thiệu việc làm
- ☐ Người trong gia đình giới thiệu
- ☐ Bạn bè, người quen giới thiệu
- ☐ Do Trường giới thiệu
- ☐ Khác:

4. Những yếu tố nào giúp cho anh chị có được việc làm?

- ☐ Trình độ chuyên môn
- ☐ Trình độ ngoại ngữ
- ☐ Trình độ tin học
- ☐ Kinh nghiệm làm việc
- ☐ Ý thức, thái độ
- ☐ Kỹ năng mềm
- ☐ Ngoại hình
- ☐ Khác:

5. Tên cơ quan Anh/chị đang làm việc:

6. Địa chỉ cơ quan:

5. Loại hình cơ quan/doanh nghiệp Anh/Chị đang làm việc là gì?

- ☐ Cơ quan/doanh nghiệp nhà nước
- ☐ Cơ quan/doanh nghiệp tư nhân
- ☐ Cơ quan/doanh nghiệp nước ngoài
- ☐ Tự tạo doanh nghiệp riêng
- ☐ Tổ chức Phi Chính phủ

Vị trí làm việc hiện tại của Anh/Chị:

- ☐ Quản lý
- ☐ Nhân viên

7. Mức thu nhập bình quân hằng tháng của Anh/Chị, tính theo VNĐ:

- ☐ Dưới 3 triệu
- ☐ Từ 3 - 6 triệu
- ☐ Từ 6 - 10 triệu
- ☐ Trên 10 triệu

8. Công việc hiện tại của Anh/Chị có phù hợp với chuyên môn và trình độ được đào tạo không?

- ☐ Rất phù hợp
- ☐ Phù hợp
- ☐ Ít phù hợp
- ☐ Không phù hợp

9. Kiến thức và kỹ năng từ chương trình đào tạo của trường có phù hợp với công việc hiện nay của Anh/Chị hay không?

- ☐ Rất phù hợp
- ☐ Phù hợp
- ☐ Ít phù hợp
- ☐ Không phù hợp

10. Từ khi vào làm việc, cơ quan có yêu cầu Anh/Chị theo học các khóa học bồi dưỡng chuyên môn/nghề nghiệp hay không?

- ☐ Không cần đào tạo
- ☐ Đào tạo trong vòng 01 đến 03 tháng
- ☐ Đào tạo trong vòng 03 đến 06 tháng
- ☐ Đào tạo hơn 06 tháng

B. CÂU HỎI DÀNH CHO NGƯỜI CHƯA ĐI LÀM (từ câu 11 đến câu 12)

11. Lý do Anh/Chị chưa đi làm:

- ☐ Tiếp tục học nâng cao
- ☐ Chưa có nhu cầu tìm việc
- ☐ Đã tìm việc nhưng chưa được (trả lời tiếp câu 12)
- ☐ Khác:

12. Lý do Anh/Chị chưa có việc làm:

- ☐ Chưa đủ kiến thức chuyên môn nghiệp vụ
- ☐ Chưa đủ kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ

- ☐ Chưa đủ kinh nghiệm làm việc
- ☐ Thiếu thông tin tuyển dụng
- ☐ Kỹ năng ngoại ngữ chưa đáp ứng yêu cầu của vị trí tuyển dụng
- ☐ Kỹ năng công nghệ thông tin chưa đáp ứng yêu cầu của vị trí tuyển dụng
- ☐ Thiếu các mối liên hệ với nhà tuyển dụng
- ☐ Khác:

C. CÂU HỎI CHUNG DÀNH CHO NGƯỜI ĐÃ ĐI LÀM VÀ CHƯA ĐI LÀM (từ câu 13 đến 15)

13. Theo anh/chị những yếu tố nào sau đây giúp sinh viên tốt nghiệp tìm được việc làm (Lựa chọn và đánh dấu ưu tiên từ thấp đến cao vào thang điểm bên phải)?

a.	Nhà tuyển dụng tham gia xây dựng chương trình đào tạo	1	2	3	4	5
b.	Nhà tuyển dụng tham gia đào tạo cùng nhà trường	1	2	3	4	5
c.	Nhà tuyển dụng nhận sinh viên thực hành/thực tập	1	2	3	4	5
d.	Nhà tuyển dụng cam kết về việc tuyển dụng sinh viên sau khi tốt nghiệp	1	2	3	4	5
e.	Trường đại học cập nhật thông tin về nhu cầu sử dụng lao động của xã hội	1	2	3	4	5
f.	Trường đại học phối hợp với tổ chức tuyển dụng tổ chức seminar cho sinh viên	1	2	3	4	5
g.	Tăng thêm thời lượng thực tập/thực tế	1	2	3	4	5
h.	Tăng thêm thời lượng thực hành/thí nghiệm	1	2	3	4	5
i.	Bổ sung các khóa đào tạo kỹ năng mềm	1	2	3	4	5
k.	Rèn luyện các phẩm chất cá nhân	1	2	3	4	5
l.	Nhà trường tạo điều kiện để sinh viên tham gia làm thêm tại các tổ chức tuyển dụng	1	2	3	4	5
m.	Khác:					

14. Theo Anh/Chị, thân sinh viên phải làm những gì để tìm được việc làm dễ dàng hơn sau khi tốt nghiệp?

15. Theo Anh/Chị những giải pháp nào sẽ giúp Trường nâng cao được chất lượng đào tạo và đáp ứng nhu cầu của nhà tuyển dụng lao động?

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục 5. Khảo sát cựu người học về chương trình đào tạo

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Dành cho cựu người học)

Nhằm mục đích đánh giá năng lực chuyên môn, tay nghề cụ thể của người học; Góp ý xây dựng chuẩn đầu ra; Góp ý điều chỉnh CTĐT, chúng tôi (*tên đơn vị*) rất mong quý anh/chị cựu người học đóng góp ý kiến đánh giá cho chương trình đào tạo của Trường.

Phần 1. Thông tin cựu sinh viên

1. Tên doanh nghiệp/tổ chức:.....

2. Họ tên cựu sinh viên:3. Chức vụ:

4. Điện thoại liên lạc 5.Email

6. Chuyên ngành được đào tạo tại trường..... 7. Khóa nhập học.....

8. Năm tốt nghiệp..... 9. Xếp loại tốt nghiệp.....

10. Quý đơn vị thuộc loại hình:

Nhà nước ☐ Liên doanh ☐ Cổ Phần ☐ Trách nhiệm hữu hạn ☐ Tổ chức phi chính phủ

11. Lĩnh vực hoạt động của quý cơ quan/doanh nghiệp:

☐ Nông Lâm và Thủy sản ☐ Khai khoáng ☐ Công nghiệp chế biến, chế tạo ☐ Xây dựng
☐ Cung cấp nước và xử lý nước thải và rác thải ☐ Vận tải kho bãi ☐ Sửa chữa xe, máy
☐ Dịch vụ lưu trú và ăn uống ☐ Thông tin và truyền thông ☐ Tài chính, ngân hàng và bảo hiểm
☐ Kinh doanh bất động sản ☐ Hoạt động Khoa học và công nghệ
☐ Hành chính và hoạt động hỗ trợ ☐ Tổ chức đảng, chính trị - xã hội và an ninh quốc phòng
☐ Giáo dục và đào tạo ☐ Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội ☐ Nghệ thuật, vui chơi và giải trí
☐ Sản xuất và phân phối điện, khí đốt, nước nóng, hơi nước và điều hòa không khí ☐ Dịch vụ khác.

12. Công việc của anh chị đang đảm nhiệm:

- ☐ Đúng chuyên ngành; ☐ Gần chuyên ngành; ☐ Phải đào tạo lại; ☐ Phải học nâng cao;
☐ Khác.

Phần 2- Nội dung khảo sát

Nội dung 1: Đào tạo, nghiên cứu khoa học và hỗ trợ

Phần này quý anh/chị đánh giá mức độ hài lòng của hoạt động này trong thời gian anh/chị đã học tập và tốt nghiệp CTĐT so với thực tiễn công việc anh/chị đã và đang đảm nhiệm bao gồm như sau:

Mức 1: Hoàn toàn không đồng ý, Mức 2: Không đồng ý, Mức 3: Phân vân, Mức 4: Đồng ý, Mức 5: Hoàn toàn đồng ý.

Nội dung 2: Kỹ năng đã đạt được trong thực hiện công việc

Phần này quý anh/chị đánh giá mức độ cần đạt được của các kỹ năng mà sinh viên cần đạt được sau khi tốt nghiệp CTĐT này bao gồm như sau:

Mức 1: Biết, Mức 2: Hiểu, Mức 3: Áp dụng, Mức 4: Phân tích và tổng hợp, và Mức 5: Đánh giá và sáng tạo.

Theo quý Ông/Bà kỹ nhân viên của mình đã tốt nghiệp (tên đơn vị) đã đạt được ở mức nào trong quá trình công tác tại đơn vị mình? (Khoanh tròn mức cần đạt được).

Nội dung 1. Đào tạo và nghiên cứu khoa học

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
		1. Hoàn toàn không hài lòng – 2. Không hài lòng – 3. Phân vân – 4. Hài lòng – 5. Hoàn toàn hài lòng				
	Chuẩn đầu ra					
1.	Mục tiêu và nội dung của CTĐT phù hợp với yêu cầu của công việc đang đảm nhiệm	1	2	3	4	5
2.	Chuẩn đầu ra của CTĐT đáp ứng yêu cầu công việc của đơn vị	1	2	3	4	5
3.	Nội dung các môn học trong CTĐT đều góp phần vào việc đạt chuẩn đầu ra của anh /chị	1	2	3	4	5
	Chương trình đào tạo					
4.	Chương trình đào tạo và đề cương các học phần được công bố công khai và dễ dàng tiếp cận	1	2	3	4	5
5.	Số lượng tín chỉ đào tạo CTĐT anh chị đã tốt nghiệp là phù hợp cho một cử nhân/kỹ sư	1	2	3	4	5

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
		1. Hoàn toàn không hài lòng – 2. Không hài lòng – 3. Phân vân – 4. Hài lòng – 5. Hoàn toàn hài lòng				
6.	Số lượng môn học tự chọn của CTĐT đáp ứng mong đợi của anh/chị	1	2	3	4	5
7.	Cấu trúc giữa các khối ngành đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các môn cơ sở và chuyên ngành	1	2	3	4	5
8.	Chương trình đảm bảo tỷ lệ cân đối giữa các môn kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành	1	2	3	4	5
9.	Mối liên hệ giữa các môn cơ bản, cơ sở và môn chuyên ngành trong nhóm học phần bắt buộc và nhóm học phần tự chọn là hợp lý	1	2	3	4	5
10.	Chương trình đào tạo có tính liên thông với bậc học sau đại học	1	2	3	4	5
	Phương pháp giảng dạy					
11.	Sự đa dạng trong môi trường học tập giúp cho anh/chị thích ứng được với sự thay đổi trong công việc	1	2	3	4	5
12.	Phương pháp dạy và học tương thích với chuẩn đầu ra mà anh chị đã được đào tạo	1	2	3	4	5
13.	Sự đa dạng của các phương pháp dạy và học giúp cho anh chị xử lý linh hoạt các nhiệm vụ của công việc được giao	1	2	3	4	5
14.	Các hoạt động đào tạo thực hành của chương trình đem lại cho anh/chị nắm bắt được yêu cầu công việc của mình đảm nhiệm	1	2	3	4	5
	Kiểm tra đánh giá, kết quả học tập					
15.	Phương pháp kiểm tra (bao gồm câu hỏi, thang điểm) đa dạng, được sử dụng đều đảm bảo tính hợp lệ, độ tin cậy và tính công bằng	1	2	3	4	5
16.	Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để người học cải thiện việc học tập	1	2	3	4	5
17.	Anh/chị được phổ biến đầy đủ các quy định, quy trình về khiếu nại kết quả học tập trước mỗi khóa học/kỳ học/học phần	1	2	3	4	5
	Nghiên cứu khoa học					
18.	Các loại hình hoạt động nghiên cứu khoa học trong CTĐT giúp anh/chị tích lũy tư duy nghiên cứu trong thực hiện công việc	1	2	3	4	5
19.	Các hoạt động nghiên cứu khoa học của CTĐT tương thích với các hoạt động nghiên cứu tại đơn vị của anh /chị	1	2	3	4	5
	Thư viện và học liệu					

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
		1. Hoàn toàn không hài lòng – 2. Không hài lòng – 3. Phân vân – 4. Hài lòng – 5. Hoàn toàn hài lòng				
20.	Thiết bị phòng thí nghiệm/phòng thực hành hỗ trợ công việc nghiên cứu của anh/chị tại đơn vị	1	2	3	4	5
21.	Các phần mềm mô phỏng hỗ trợ công việc nghiên cứu của anh/chị tại đơn vị	1	2	3	4	5
22.	Dữ liệu khoa học tại thư viện giúp anh/chị dễ dàng truy cập và tra cứu phục vụ công việc của mình.	1	2	3	4	5
	Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ					
23.	Anh/chị hài lòng về các hoạt động phục vụ và hỗ trợ của Nhà trường	1	2	3	4	5
24.	Anh/chị hài lòng về hệ thống giám sát người học của Nhà trường (phần mềm quản lý; cơ sở dữ liệu đánh giá tiến trình học tập, kết quả học tập và nghiên cứu của người học; thanh tra đào tạo,...)	1	2	3	4	5

Nội dung 2. Kỹ năng

STT	Kỹ năng đã được đào tạo	Mức độ cần đạt được				
		1. Biết – 2. Hiểu – 3. Áp dụng – 4. Phân tích và tổng hợp. – 5. Đánh giá và Sáng tạo				
	Kỹ năng cứng					
1	Lập luận kỹ thuật và giải quyết vấn đề					
	Xác định và phạm vi của vấn đề	1	2	3	4	5
	Khái quát hóa vấn đề	1	2	3	4	5
	Kỹ năng đánh giá và phân tích định tính vấn đề	1	2	3	4	5
	Kỹ năng phân tích vấn đề khi thiếu thông tin	1	2	3	4	5
	Kỹ năng phân tích định lượng vấn đề	1	2	3	4	5
	Đưa ra giải pháp và kiến nghị giải quyết vấn đề	1	2	3	4	5
2	Thử nghiệm và khám phá kiến thức					
	Hình thành các giả thuyết	1	2	3	4	5
	Nguyên tắc nghiên cứu, điều tra và khảo sát	1	2	3	4	5
	Nghiên cứu thực nghiệm	1	2	3	4	5
	Tìm kiếm thông tin và tài liệu	1	2	3	4	5
	Kiểm định giả thuyết	1	2	3	4	5
3	Phản biện và sử dụng các giải pháp thay thế					
	Suy nghĩ tổng quan vấn đề cần phản biện	1	2	3	4	5
	Phát hiện mối tương quan giữa các vấn đề	1	2	3	4	5
	Xác định các vấn đề cần phản biện	1	2	3	4	5
	Phân tích sự lựa chọn giữa các vấn đề và tìm ra các giải pháp thay thế cân bằng	1	2	3	4	5
4	Bối cảnh xã hội và ngoại cảnh					

STT	Kỹ năng đã được đào tạo	Mức độ cần đạt được				
		1. Biết – 2. Hiểu – 3. Áp dụng – 4. Phân tích và tổng hợp. – 5. Đánh giá và Sáng tạo				
	Vai trò và trách nhiệm của nhân viên đối với môi trường bên ngoài đơn vị	1	2	3	4	5
	Tác động của đơn vị đến xã hội	1	2	3	4	5
	Quy định của xã hội về đơn vị	1	2	3	4	5
	Kiến thức về bối cảnh lịch sử và văn hóa	1	2	3	4	5
	Các vấn đề và giá trị của thời đại	1	2	3	4	5
	Bối cảnh toàn cầu	1	2	3	4	5
5	Bối cảnh đơn vị					
	Tôn trọng văn hóa đơn vị	1	2	3	4	5
	Chiến lược, mục tiêu và kế hoạch của đơn vị	1	2	3	4	5
	Kỹ năng mềm					
1	Làm việc theo nhóm					
	Hình thành nhóm làm việc hiệu quả	1	2	3	4	5
	Hoạt động nhóm	1	2	3	4	5
	Phát triển và tiến triển nhóm	1	2	3	4	5
	Lãnh đạo nhóm	1	2	3	4	5
	Khả năng làm việc trong các nhóm khác nhau	1	2	3	4	5
2	Giao tiếp					
	Phương thức tiếp cận giao tiếp	1	2	3	4	5
	Cấu trúc giao tiếp (cách lập luận, sắp xếp ý tưởng..)	1	2	3	4	5
	Kỹ năng giao tiếp bằng văn bản	1	2	3	4	5
	Kỹ năng giao tiếp qua thư điện tử/các phương tiện truyền thông	1	2	3	4	5
	Kỹ năng thuyết trình	1	2	3	4	5
	Kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân	1	2	3	4	5
3	Kỹ năng cá nhân					
	Khám phá và học hỏi từ cuộc sống	1	2	3	4	5
	Quản lý thời gian và nguồn lực	1	2	3	4	5
	Kỹ năng thích ứng với sự phức tạp của thực tế	1	2	3	4	5
	Sự hiểu biết về các nền văn hóa khác nhau	1	2	3	4	5
4	Kỹ năng nghề nghiệp					
	Kỹ năng lập kế hoạch cho công việc tương lai	1	2	3	4	5
	Kỹ năng tổ chức và sắp xếp công việc	1	2	3	4	5
	Kỹ năng quản lý và đánh giá lợi ích kinh tế	1	2	3	4	5
	Kỹ năng tạo động lực làm việc	1	2	3	4	5
	Luôn cập nhật thông tin trong công việc đang đảm nhận	1	2	3	4	5
5	Giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ					
	Tiếng Anh – kỹ năng nghe	1	2	3	4	5
	Tiếng Anh – kỹ năng nói	1	2	3	4	5
	Tiếng Anh – kỹ năng đọc	1	2	3	4	5
	Tiếng Anh – kỹ năng viết	1	2	3	4	5

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục 6. Khảo sát nhà tuyển dụng về kỹ năng cựu người học

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG CỰU NGƯỜI HỌC

(Dành cho nhà tuyển dụng)

Nhằm mục đích nâng cao chất lượng đầu ra cho hoạt động đào tạo, chúng tôi (*tên đơn vị*) rất mong quý cơ quan-doanh nghiệp là nhà tuyển dụng đóng góp ý kiến đánh giá cho một số kỹ năng của chương trình đào tạo thông qua cựu người học đang công tác tại đơn vị của quý vị. Kính mong đại diện quý cơ quan-doanh nghiệp nhiệt tình đóng góp ý kiến cho chúng tôi.

Phần 1. Thông tin nhà tuyển dụng

1. Tên đơn vị tuyển dụng:.....

2. Đại diện nhà tuyển dụng:3. Chức vụ:

4. Điện thoại liên lạc 5.Email

6. Quý đơn vị thuộc loại hình:

☐ Nhà nước ☐ Liên doanh ☐ Cổ phần ☐ Trách nhiệm hữu hạn ☐ Tổ chức phi chính phủ

7. Lĩnh vực hoạt động của quý cơ quan/doanh nghiệp:

☐ Nông Lâm và Thủy sản ☐ Khai khoáng ☐ Công nghiệp chế biến, chế tạo ☐ Xây dựng

☐ Cung cấp nước và xử lý nước thải và rác thải ☐ Vận tải kho bãi ☐ Sửa chữa xe máy ☐ Dịch vụ lưu trú và ăn uống ☐ Thông tin và truyền thông ☐ Tài chính, ngân hàng và bảo hiểm ☐ Kinh doanh bất động sản ☐ Hoạt động Khoa học và công nghệ

☐ Hành chính và hoạt động hỗ trợ ☐ Tổ chức đảng, chính trị - xã hội và an ninh quốc phòng ☐ Giáo dục và đào tạo ☐ Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội ☐ Nghệ thuật, vui chơi và giải trí ☐ Sản xuất và phân phối điện, khí đốt, nước nóng, hơi nước và điều hòa không khí ☐ Dịch vụ khác

Phần 2- Nội dung khảo sát

Mức độ đánh giá kỹ năng và phẩm chất của nhân viên đã tốt nghiệp bao gồm như sau:

Về kỹ năng có 5 mức, *mức độ thấp nhất là 1-Biết và mức độ cao nhất là 5-Đánh giá và sáng tạo*, còn các mức còn lại nằm giữa hai mức này;

Về phẩm chất có 5 mức, *mức độ thấp nhất là 1-Tiếp nhận hiện tượng và mức độ cao nhất là 5- Giá trị nội tâm*, còn các mức còn lại nằm giữa hai mức này.

Theo quý Ông/Bà nhân viên của mình đã tốt nghiệp (tên đơn vị) đã đạt được ở mức nào trong quá trình công tác tại đơn vị mình? (Khoanh tròn mức cần đạt được).

STT	Kỹ năng đã được đào tạo	Mức độ đã đạt được trong quá trình làm việc				
		1. Biết – 2. Hiểu - 3. Áp dụng – 4. Phân tích và tổng hợp. - 5. Đánh giá và Sáng tạo				
	Kỹ năng cứng					
1	Lập luận kỹ thuật và giải quyết vấn đề					
	Xác định và phạm vi của vấn đề	1	2	3	4	5
	Khái quát hóa vấn đề	1	2	3	4	5
	Kỹ năng đánh giá và phân tích định tính vấn đề	1	2	3	4	5
	Kỹ năng phân tích vấn đề khi thiếu thông tin	1	2	3	4	5
	Kỹ năng phân tích định lượng vấn đề	1	2	3	4	5
	Đưa ra giải pháp và kiến nghị giải quyết vấn đề	1	2	3	4	5
2	Thử nghiệm và khám phá kiến thức					
	Hình thành các giả thuyết	1	2	3	4	5
	Nguyên tắc nghiên cứu, điều tra và khảo sát	1	2	3	4	5
	Nghiên cứu thực nghiệm	1	2	3	4	5
	Tìm kiếm thông tin và tài liệu	1	2	3	4	5
	Kiểm định giả thuyết	1	2	3	4	5
	Phản biện và sử dụng các giải pháp thay thế					
	Suy nghĩ tổng quan vấn đề cần phản biện	1	2	3	4	5
	Phát hiện mối tương quan giữa các vấn đề	1	2	3	4	5
	Xác định các vấn đề cần phản biện	1	2	3	4	5
	Phân tích sự lựa chọn giữa các vấn đề và tìm ra các giải pháp thay thế cân bằng	1	2	3	4	5
3	Bối cảnh xã hội và ngoại cảnh					
	Vai trò và trách nhiệm của nhân viên đối với môi trường bên ngoài đơn vị	1	2	3	4	5
	Tác động của đơn vị đến xã hội	1	2	3	4	5
	Quy định của xã hội về đơn vị	1	2	3	4	5
	Kiến thức về bối cảnh lịch sử và văn hóa	1	2	3	4	5

STT	Kỹ năng đã được đào tạo	Mức độ đã đạt được trong quá trình làm việc				
		1. Biết – 2. Hiểu – 3. Áp dụng – 4. Phân tích và tổng hợp. – 5. Đánh giá và Sáng tạo				
	Các vấn đề và giá trị của thời đại	1	2	3	4	5
	Bối cảnh toàn cầu	1	2	3	4	5
4	Bối cảnh đơn vị					
	Tôn trọng văn hóa đơn vị	1	2	3	4	5
	Chiến lược, mục tiêu và kế hoạch của đơn vị	1	2	3	4	5
	Kỹ năng mềm					
1	Làm việc theo nhóm					
	Hình thành nhóm làm việc hiệu quả	1	2	3	4	5
	Hoạt động nhóm	1	2	3	4	5
	Phát triển và tiến triển nhóm	1	2	3	4	5
	Lãnh đạo nhóm	1	2	3	4	5
	Khả năng làm việc trong các nhóm khác nhau	1	2	3	4	5
2	Giao tiếp					
	Phương thức tiếp cận giao tiếp	1	2	3	4	5
	Cấu trúc giao tiếp (cách lập luận, sắp xếp ý tưởng..)	1	2	3	4	5
	Kỹ năng giao tiếp bằng văn bản	1	2	3	4	5
	Kỹ năng giao tiếp qua thư điện tử/các phương tiện truyền thông	1	2	3	4	5
	Kỹ năng thuyết trình	1	2	3	4	5
	Kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân	1	2	3	4	5
3	Kỹ năng cá nhân					
	Khám phá và học hỏi từ cuộc sống	1	2	3	4	5
	Quản lý thời gian và nguồn lực	1	2	3	4	5
	Kỹ năng thích ứng với sự phức tạp của thực tế	1	2	3	4	5
	Sự hiểu biết về các nền văn hóa khác nhau	1	2	3	4	5
	Kỹ năng tìm kiếm và đánh giá thông tin	1	2	3	4	5
4	Kỹ năng nghề nghiệp					
	Kỹ năng lập kế hoạch cho công việc tương lai	1	2	3	4	5
	Kỹ năng tổ chức và sắp xếp công việc	1	2	3	4	5
	Kỹ năng quản lý và đánh giá lợi ích kinh tế	1	2	3	4	5
	Kỹ năng tạo động lực làm việc	1	2	3	4	5
	Luôn cập nhật thông tin trong công việc đang đảm nhận	1	2	3	4	5
5	Giao tiếp và sử dụng ngoại ngữ					
	Tiếng Anh – kỹ năng nghe	1	2	3	4	5
	Tiếng Anh – kỹ năng nói	1	2	3	4	5
	Tiếng Anh – kỹ năng đọc	1	2	3	4	5

STT	Kỹ năng đã được đào tạo	Mức độ đã đạt được trong quá trình làm việc				
		1. Biết – 2. Hiểu - 3. Áp dụng – 4. Phân tích và tổng hợp. - 5. Đánh giá và Sáng tạo				
	Tiếng Anh – kỹ năng viết	1	2	3	4	5

STT	Phẩm chất đã được đào tạo	1. Tiếp nhận hiện tượng – 2. Phản ứng hiện tượng - 3. Giá trị – 4. Tổ chức. - 5. Giá trị nội tâm				
1	Phẩm chất đạo đức cá nhân					
	Sẵn sàng đi đầu và đương đầu với rủi ro	1	2	3	4	5
	Kiên trì	1	2	3	4	5
	Linh hoạt	1	2	3	4	5
	Tự tin	1	2	3	4	5
	Nhiệt tình và say mê công việc	1	2	3	4	5
	Tư duy sáng tạo	1	2	3	4	5
	Tư duy phản biện	1	2	3	4	5
	Tinh thần tự tôn	1	2	3	4	5
2	Phẩm chất đạo đức nghề nghiệp					
	Trung thực	1	2	3	4	5
	Trách nhiệm	1	2	3	4	5
	Đáng tin cậy	1	2	3	4	5
	Hành xử chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
	Chia sẻ khó khăn với đơn vị hoặc đồng nghiệp	1	2	3	4	5

Ngoài những kỹ năng và phẩm chất đã được liệt kê trong bảng hỏi, theo Ông/Bà, một nhân viên đã được chúng tôi đào tạo cần có thêm những kỹ năng, phẩm chất nào:

Xin ghi rõ các kỹ năng, phẩm chất đó

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục 7. Khảo sát sự hài lòng của người học chất lượng phục vụ của nhà trường

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của cơ sở đào tạo, đáp ứng nhu cầu của người học, nhà trường tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công. Những ý kiến của Anh/ Chị có ý nghĩa rất quan trọng, giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công.

Chúng tôi đảm bảo những thông tin mà Anh/ Chị cung cấp sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Họ tên: MSSV:

Điện thoại liên lạc:..... Email:.....

NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Anh/ Chị khoanh tròn vào số thể hiện đúng nhất ý kiến trả lời của Anh/ Chị theo thang điểm là: ❶ Rất không hài lòng, ❷ Không hài lòng, ❸ Phân vân, ❹ Hài lòng, ❺ Rất hài lòng

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
	Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục					
1.	Mức độ hài lòng đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường về tuyển sinh và nhập học	❶	❷	❸	❹	❺
2.	Mức độ hài lòng đối với các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng ký môn học ...) của trường	❶	❷	❸	❹	❺
3.	Mức độ hài lòng đối với mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay của nhà trường	❶	❷	❸	❹	❺
4.	Mức độ hài lòng đối với các chính sách hỗ trợ cho đối tượng đặc biệt ở nhà trường (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) theo quy định của Nhà nước	❶	❷	❸	❹	❺
	Cơ sở vật chất của trường					

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
		1	2	3	4	5
5.	Mức độ hài lòng đối với hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao, văn hoá (diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh) ở trường	1	2	3	4	5
6.	Mức độ hài lòng đối với khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường	1	2	3	4	5
7.	Mức độ hài lòng đối với việc ứng dụng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) trong đào tạo của nhà trường	1	2	3	4	5
8.	Mức độ hài lòng đối với thư viện của trường (số lượng chỗ ngồi, số lượng, chất lượng sách/tài liệu tham khảo, giờ phục vụ...)	1	2	3	4	5
	Môi trường đào tạo					
9.	Mức độ hài lòng đối với môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh...) ở trường	1	2	3	4	5
10.	Mức độ hài lòng đối với tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường	1	2	3	4	5
11.	Mức độ hài lòng đối với thái độ của các giảng viên ở trường trong hoạt động đào tạo (sự nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, giúp đỡ sinh viên)	1	2	3	4	5
12.	Mức độ hài lòng đối với cách lãnh đạo nhà trường tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về các hoạt động trong nhà trường	1	2	3	4	5
	Hoạt động đào tạo					
13.	Mức độ hài lòng đối với việc đào tạo theo học chế tín chỉ hiện nay	1	2	3	4	5
14.	Mức độ hài lòng đối với phương pháp giảng dạy của phần lớn giảng viên trong trường (giúp bồi dưỡng ý thức tự giác trong học tập, năng lực tự học, tự nghiên cứu, phát triển tư duy sáng tạo, rèn luyện kỹ năng thực hành cho sinh viên)	1	2	3	4	5
15.	Mức độ hài lòng đối với hoạt động kiểm tra, đánh giá ở nhà trường (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại)	1	2	3	4	5
16.	Mức độ hài lòng đối với việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường (thông qua việc tổ chức các hội thảo, seminar với các nhà tuyển dụng; thông báo ở trường hoặc trên trang web của trường)	1	2	3	4	5
	Kết quả đào tạo					
17.	Mức độ hài lòng đối với sự tiến bộ của bản thân (về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức) qua thời gian học tại trường	1	2	3	4	5
18.	Mức độ hài lòng đối với sự tiến bộ của bản thân trong kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo qua thời gian học tại trường	1	2	3	4	5

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
		1	2	3	4	5
19.	Mức độ hài lòng đối với những kiến thức, kỹ năng thu được phục vụ cho việc giải quyết các vấn đề trong thực tế quathời gian học tại trường	1	2	3	4	5
20.	Mức độ hài lòng đối với sự tiến bộ trong kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm qua thời gian học tại trường	1	2	3	4	5

Ý KIẾN KHÁC

Câu 21. Anh/Chị vui lòng đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học về các lĩnh vực dưới đây:

Tiếp cận dịch vụ giáo dục:.....

.....

.....

Cơ sở vật chất:

.....

.....

Môi trường đào tạo:

.....

.....

.....

Hoạt động đào tạo:

.....

.....

.....

Kết quả đào tạo:

.....

.....

.....

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

Phụ lục 8. Khảo sát sự hài lòng của cán bộ viên chức về cơ sở đào tạo

ĐẠI HỌC HUẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ VIÊN CHỨC VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ TRƯỜNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu của cán bộ, viên chức, nhà trường tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của cán bộ viên chức về hoạt động của nhà trường. Những ý kiến của Anh/ Chị có ý nghĩa rất quan trọng, giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

Chúng tôi đảm bảo những thông tin mà Anh/ Chị cung cấp sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Họ tên:Đơn vị công tác:

Điện thoại liên lạc:..... Email:.....

NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Anh/ Chị khoanh tròn vào số thể hiện đúng nhất ý kiến trả lời của Anh/ Chị theo thang điểm là: ❶ Rất không hài lòng, ❷ Không hài lòng, ❸ Phân vân, ❹ Hài lòng, ❺ Rất hài lòng

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
	Sứ mạng và tầm nhìn					
1.	Sứ mạng của nhà trường phù hợp với nguồn lực hiện có và điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương	❶	❷	❸	❹	❺
2.	Tầm nhìn trường đề ra sẽ đạt được	❶	❷	❸	❹	❺
3.	Mục tiêu đề nhà trường đề ra rõ ràng, dễ dàng thực hiện	❶	❷	❸	❹	❺
	Cơ cấu tổ chức và đội ngũ lãnh đạo					
4.	Cơ cấu tổ chức của nhà trường là hợp lý	❶	❷	❸	❹	❺
5.	Các cấp ủy đảng của nhà trường phát huy đúng trách nhiệm và thẩm quyền được giao	❶	❷	❸	❹	❺

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
6.	Ban Giám hiệu nhà trường thực hiện tốt các nhiệm vụ và mục tiêu đã đề ra	1	2	3	4	5
7.	Hội đồng trường thực hiện tốt vai trò của mình trong việc xây dựng và giám sát nhiệm vụ đã đề ra cho Ban giám hiệu nhà trường	1	2	3	4	5
8.	Cơ cấu đội ngũ lãnh đạo nhà trường là hợp lý	1	2	3	4	5
9.	Độ tuổi của đội ngũ lãnh đạo là hợp lý	1	2	3	4	5
10.	Cách thức thực hiện công vụ của đội ngũ lãnh đạo là chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
11.	Tính dân chủ, kỷ cương trong thực hiện công vụ của nhà trường	1	2	3	4	5
	Công tác tổ chức cán bộ					
12.	Vị trí việc làm cho từng viên chức sẽ đảm nhận công việc khi tuyển dụng là rõ ràng	1	2	3	4	5
13.	Công tác tuyển dụng của nhà trường là công khai, minh bạch	1	2	3	4	5
14.	Công tác quy hoạch, bổ nhiệm, nghỉ hưu và cho thôi việc của nhà trường là công khai, minh bạch và dân chủ	1	2	3	4	5
15.	Công tác quy hoạch của nhà trường là công khai, minh bạch và dân chủ	1	2	3	4	5
16.	Công tác bổ nhiệm của nhà trường là công khai, minh bạch và dân chủ	1	2	3	4	5
17.	Công tác luân chuyển của nhà trường là công khai, minh bạch và dân chủ	1	2	3	4	5
	Thù lao và phúc lợi					
18.	Mức lương hiện nay là phù hợp với năng lực và công việc của viên chức	1	2	3	4	5
19.	Các khoản trợ cấp của trường là hợp lý	1	2	3	4	5
20.	Các khoản tiền thưởng thỏa đáng từ việc làm của mình	1	2	3	4	5
21.	Trường đảm bảo đầy đủ các chế độ mà tôi được hưởng theo quy định	1	2	3	4	5
22.	Chính sách thù lao và phúc lợi của Trường thực hiện công khai, minh bạch	1	2	3	4	5
	Đào tạo và hỗ trợ					
23.	Viên chức được tập huấn và đào tạo những kỹ năng cần thiết cho công việc	1	2	3	4	5
24.	Viên chức được quyền đề xuất nhu cầu học tập, nâng cao trình độ	1	2	3	4	5
25.	Sự hỗ trợ từ đồng nghiệp trong công việc nhiệt tình	1	2	3	4	5
26.	Viên chức nhận được sự quan tâm, hỗ trợ của lãnh đạo	1	2	3	4	5

STT	Nội dung khảo sát	Thang điểm khảo sát				
27.	Chính sách hỗ trợ cho việc học tập nâng cao trình độ của trường là hợp lý	1	2	3	4	5
	<i>Điều kiện làm việc</i>					
28.	Nơi làm việc an toàn và thoải mái	1	2	3	4	5
29.	Trang thiết bị phục vụ công việc đáp ứng đủ yêu cầu	1	2	3	4	5
30.	Tôi được cung cấp đầy đủ phương tiện làm việc theo chuyên môn	1	2	3	4	5
31.	Thời gian làm việc là hợp lý	1	2	3	4	5
	<i>Khen thưởng và kỷ luật</i>					
32.	Chính sách khen thưởng và kỷ luật của nhà trường công bằng	1	2	3	4	5
33.	Công tác khen thưởng đúng đối tượng và đúng công việc	1	2	3	4	5
34.	Quy trình khen thưởng dân chủ và đúng quy định của pháp luật	1	2	3	4	5
35.	Việc thi hành kỷ luật đối với người sai phạm là nghiêm túc, đúng người, đúng tội	1	2	3	4	5

Ý kiến đóng góp thêm cho đơn vị:

.....

.....

Ý kiến đóng góp thêm cho Trường:

.....

.....