



# HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ CSGD VÀ CTĐT

Hồ Nhã Phong – Đại học An Giang

- 9/2018 -

## **Nội dung**

- » Hướng dẫn viết báo cáo TĐG cấp CSGD và cấp CTĐT theo TT 04 (13 CTĐT) và AUN-QA 3.0 (4 CTĐT)
- » Hướng dẫn thu thập, phân tích và xử lý minh chứng
- » Hướng dẫn viết tiêu chí
- » Giới thiệu phần mềm quản lý báo cáo TĐG
- » Quy trình viết báo cáo TĐG
- » Tổng quan về kế hoạch triển khai

# 1. Một số vấn đề chung về tự đánh giá

## Tự đánh giá là gì?

» TĐG là quá trình CSGD dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD/CTĐT để tự xem xét, báo cáo về tình trạng chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác, làm căn cứ tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đạt tiêu chuẩn CLGD.

## Ý nghĩa và mục đích TĐG

1. Là hoạt động quan trọng nhằm ĐBCL và xây dựng văn hóa chất lượng bên trong nhà trường.
2. Giúp Nhà trường tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng của CTĐT; xây dựng và triển khai các kế hoạch hành động nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng CTĐT; từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn tiếp theo theo hướng cao hơn.

5

## Ý nghĩa và mục đích TĐG

3. Là điều kiện cần để đăng ký đánh giá ngoài và đề nghị công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng.
4. Thể hiện tính tự chủ và tự chịu trách nhiệm của CSGD trong toàn bộ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ xã hội theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu đã được xác định.

6

## Yêu cầu của TĐG

1. Căn cứ vào bộ tiêu chuẩn, CSGD phải tập trung:
  - ◊ Mô tả, làm rõ thực trạng;
  - ◊ Phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu và đưa ra những nhận định; chỉ ra những điểm mạnh, những điểm tồn tại và những biện pháp khắc phục;
  - ◊ Lập kế hoạch hành động để cải tiến, nâng cao chất lượng.

7

## Yêu cầu của TĐG

2. Phải thực hiện liên tục, đòi hỏi đầu tư nhiều công sức, thời gian và phải có sự tham gia, phối hợp của các đơn vị và cá nhân có liên quan.
3. Đòi hỏi phải khách quan, trung thực, công khai và minh bạch. Các giải thích, nhận định, kết luận phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy.
4. Báo cáo TĐG phải đầy đủ các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng.

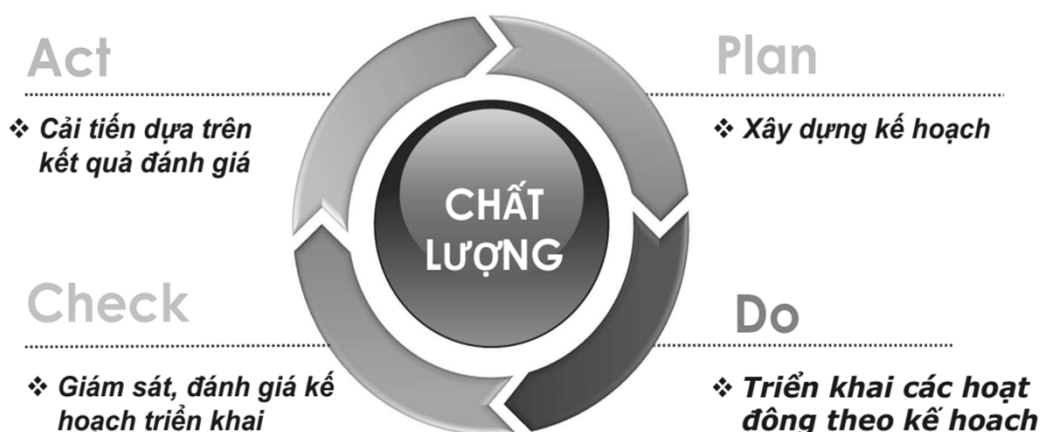
8

## Yêu cầu chung đối với báo cáo TĐG

- » Đúng cấu trúc
- » Văn phong: Đơn giản, ngắn gọn, rõ ràng
- » Trình tự: Mô tả, đối sánh, phân tích,
- » Số liệu: thống kê, so sánh, phân tích,
- » Hình thức trình bày số liệu: Bảng, đồ thị

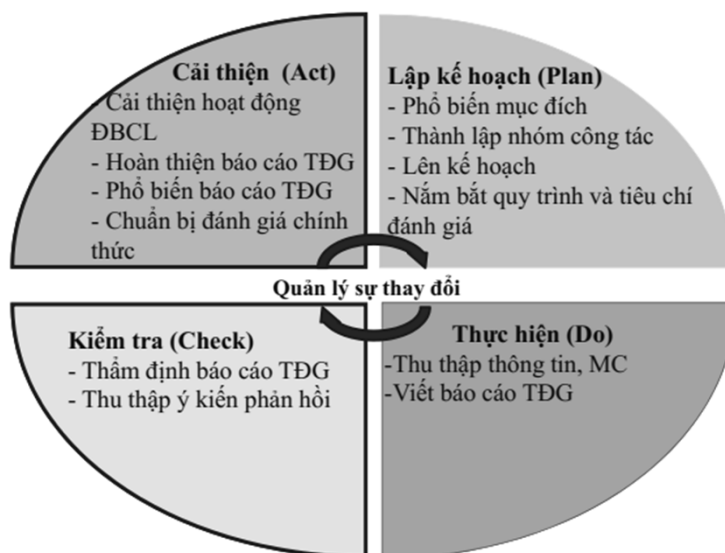
9

## Nguyên lý PDCA



10

## Quy trình TĐG theo AUN-QA



11

## Lập kế hoạch (Plan)

- » Phổ biến mục đích TĐG đến CBLQ
  - ◊ Mục tiêu và phạm vi đánh giá
  - ◊ Kế hoạch đánh giá
  - ◊ Vai trò của CBLQ
  - ◊ Thiết lập các điều kiện làm việc
  - ◊ Quản lý sự thay đổi
- » Thành lập nhóm TĐG
  - ◊ Năng lực: Làm việc nhóm, phân tích, tổng hợp
  - ◊ Sự tận tâm, sẵn sàng cho công việc

12

## Thực hiện (Do)

- » Viết báo cáo TĐG
  - ◊ Theo cấu trúc quy định
  - ◊ Bám sát các tiêu chí
  - ◊ Ngoài mô tả hiện trạng cần phải phân tích để thấy xu hướng cải tiến và thành quả
- » Phản biện chéo giữa các nhóm để tăng tính nhất quán
- » Nên có 1 người hoàn chỉnh báo cáo

13

## Kiểm tra (Check)

- » Rà soát cấu trúc và tính nhất quán
- » Kiểm tra tính chính xác và nhất quán của báo cáo TĐG, minh chứng và dữ liệu
- » Loại bỏ thông tin, dữ liệu dư thừa (không liên quan hoặc không cần thiết)
- » Kiểm tra lỗi chính tả, lỗi đánh máy

14

## Cải tiến (Act)

- » Hoàn thiện báo cáo sau rà soát
- » Viết lại nhiều lần (nếu cần thiết)

15

## Cách thể hiện kết quả TĐG

- » Quá trình: PDCA
  - ◊ **Plan** (xây dựng kế hoạch): Có kế hoạch? Quy trình xây dựng kế hoạch? Sự tham gia của các bên liên quan trong kế hoạch?
  - ◊ **Do** (triển khai công tác): Triển khai kế hoạch? Kết quả, số liệu thể hiện quá trình triển khai?
  - ◊ **Check** (giám sát, đánh giá): Hệ thống giám sát đánh giá (Ai?, Công cụ gì? Kết quả? Phân tích kết quả? Xu hướng? Chế độ báo cáo?)
  - ◊ **Act** (cải tiến): Các điều chỉnh như thế nào? Dựa trên kết quả của bước CHECK như thế nào?

16



## Cách thể hiện kết quả TĐG

» Kết quả: LeTCI

- ◊ **Level:** Mức độ đạt được kết quả
- ◊ **Trend:** Xu hướng phát triển
- ◊ **Comparisons:** So sánh (trong, ngoài)
- ◊ **Intergration:** Sự gắn kết với mục tiêu

17

18

# 2.

## Báo cáo tự đánh giá cấp CSGD

## Văn bản

- » TT 12 ngày 19/5/2017: Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng, quy trình và chu kỳ KĐCL CSGD
- » CV 766 ngày 20/4/2018 của Cục QLCL hướng dẫn TĐG CSGD đại học (quy trình và các biểu mẫu)
- » CV 768 ngày 20/4/2018 của Cục QLCL hướng dẫn TĐG và ĐGN: Yêu cầu, mốc chuẩn và nguồn minh chứng

19

## Văn bản

- » Hướng dẫn sử dụng bộ tiêu chuẩn AUN-QA cấp cơ sở đào tạo, phiên bản 2.0, bản dịch của Trung tâm Khảo thí và Đánh giá chất lượng đào tạo, ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh
- » Kế hoạch số 984/KH-ĐHAG ngày 08/8/2018 về việc “TĐG cấp CSGD đại học năm học 2018-2019”

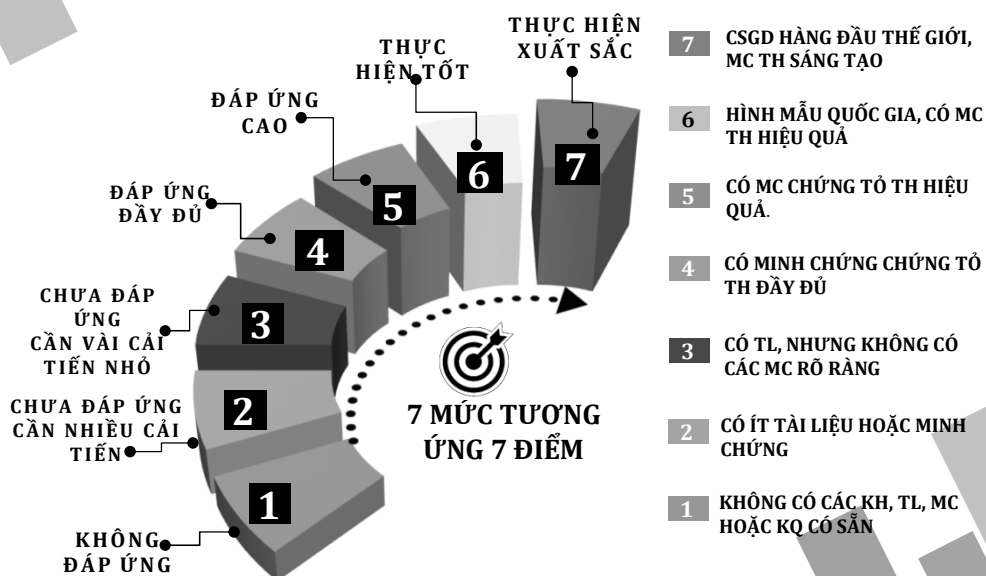
20

## Bộ tiêu chuẩn đánh giá

- » Gồm 25 tiêu chuẩn, 111 tiêu chí
- » Chia làm 4 nhóm:
  - ◊ ĐBCL về chiến lược: Tiêu chuẩn 1 – 8, 37 tiêu chí
  - ◊ ĐBCL về hệ thống: Tiêu chuẩn 9 – 12, 19 tiêu chí
  - ◊ ĐBCL về thực hiện chức năng: Tiêu chuẩn 13 – 21, 39 tiêu chí
  - ◊ Kết quả hoạt động: Tiêu chuẩn 22-25, 16 tiêu chí
- » Nội dung cụ thể ở TT 12/2017

21

## Thang đánh giá



22

## Cách tính điểm

- » Điểm của mỗi tiêu chí là điểm nguyên tương ứng các mức quy định (từ 1-7)
- » Điểm của mỗi tiêu chuẩn là trung bình cộng điểm các tiêu chí trong tiêu chuẩn đó, làm tròn đến 2 chữ số thập phân
- » Điểm trung bình của các tiêu chuẩn trong mỗi mục là điểm trung bình cộng của các tiêu chuẩn trong mục, làm tròn đến 2 chữ số thập phân

23

## Công nhận đạt tiêu chuẩn

- » Điểm trung bình của các tiêu chuẩn trong mỗi mục ở chương II của Thông tư 12 đều đạt từ 3,5 điểm trở lên
- » Không có tiêu chuẩn nào có điểm trung bình dưới 2,0.

24

## Cấu trúc báo cáo tự đánh giá

- » Phần I: Hồ sơ về CSGD (Phụ lục 6)
- » Phần II: TĐG về chất lượng của CSGD (Phụ lục 7)
- » Phần III: Phụ lục. Gồm CSDL, Danh mục minh chứng, các biểu mẫu khác.

25

## Sử dụng bảng hướng dẫn đánh giá

- » Ban hành theo Công văn 768 của Cục QLCL
- » Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4 → Có thể bổ sung để nâng mức đạt lên 5, 6...
- » Các tiêu chí trong từng tiêu chuẩn gắn với chu trình PDCA

26

## Mục đích và yêu cầu TĐG CSGD 2018-2019

### » Mục đích

- ◊ Làm quen với công cụ đánh giá mới
- ◊ Tự rà soát, bổ sung, hoàn thiện dần nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Trường, hướng đến ĐGN vào năm 2023, từng bước hình thành văn hóa chất lượng của CBLQ

### » Yêu cầu

- ◊ Đánh giá đúng và khách quan hiện trạng, điểm mạnh, điểm yếu và đề xuất kế hoạch hành động phù hợp và khả thi

27

28

# 3.

## Báo cáo TĐG CTĐT

## Văn bản

- » TT 04 ngày 14/3/2016 của Bộ GD&ĐT: Ban hành tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT
- » CV 1074 ngày 28/6/2016 của Cục KT&KĐCLGD hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT (giải thích nội dung các tiêu chí, câu hỏi gợi ý và nguồn minh chứng)

29

## Văn bản

- » CV 1075 ngày 28/6/2016 của Cục KT&KĐCLGD hướng dẫn TĐG CTĐT
- » CV 769 ngày 20/4/2018 của Cục QLCL hướng dẫn đánh giá (TĐG và ĐGN): Yêu cầu, mốc chuẩn và nguồn minh chứng

30

## Văn bản

- » Tài liệu hướng dẫn đánh giá cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA phiên bản 3.0 (bản gốc tiếng Anh – 10/2015 - và bản dịch của NXB Đại học Quốc gia Tp.HCM - 2016)
- » Kế hoạch số 985/KH-ĐHAG ngày 08/8/2018 về việc “Triển khai và tổ chức thực hiện công tác TĐG cấp CTĐT”

31

## Bộ tiêu chuẩn đánh giá

| BỘ TIÊU CHUẨN                              |   | Số t.chí |
|--|---|----------|
| MOET 04.2016                               | AUN-QA 3.0                                  |          |
| 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT       | 1. Kết quả học tập mong đợi                 | 3        |
| 2. Bản mô tả CTĐT                          | 2. Mô tả CTĐT                               | 3        |
| 3. Cấu trúc và nội dung CTDH               | 3. Cấu trúc và nội dung CTĐT                | 3        |
| 4. PP tiếp cận trong dạy và học            | 4. Phương thức dạy và học                   | 3        |
| 5. Đánh giá KQ học tập của người học       | 5. Kiểm tra, đánh giá SV                    | 5        |
| 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên     | 6. Chất lượng giảng viên                    | 7        |
| 7. Đội ngũ nhân viên                       | 7. Chất lượng đội ngũ cán bộ hỗ trợ         | 5        |
| 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học | 8. Chất lượng SV và các hoạt động hỗ trợ SV | 5        |
| 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị        | 9. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị          | 5        |
| 10. Nâng cao chất lượng                    | 10. Nâng cao chất lượng                     | 6        |
| 11. Kết quả đầu ra                         | 11. Đầu ra                                  | 5        |

32



## Thang đánh giá tiêu chí

| Mức      | BỘ TIÊU CHUẨN   |   |
|----------|---|---|
|          | MOET 04.2016  | AUN-QA 3.0                                |
| 1        | Hoàn toàn không đáp ứng yêu cầu, phải có giải pháp khắc phục ngay     | Hoàn toàn không đầy đủ, cần cải tiến ngay |
| 2        | Không đáp ứng yêu cầu, cần có những giải pháp khắc phục               | Không đầy đủ và cần cải tiến;             |
| 3        | Chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu, cần cải tiến nhỏ để đáp ứng được yêu cầu | Không đầy đủ nhưng chỉ cần cải tiến nhỏ;  |
| <b>4</b> | <b>Đáp ứng yêu cầu</b>  | <b>Đầy đủ như mong đợi (đạt)</b>          |
| 5        | Đáp ứng tốt hơn yêu cầu   | Tốt hơn mong đợi (vượt yêu cầu)           |
| 6        | Đáp ứng rất tốt yêu cầu   | Hình mẫu về chất lượng                    |
| 7        | Đáp ứng xuất sắc yêu cầu  | Xuất sắc (đẳng cấp quốc tế)               |

33

## Sử dụng bảng hướng dẫn đánh giá

- » Ban hành theo Công văn 769 của Cục QLCL
- » Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4 → Có thể bổ sung để nâng mức đạt lên 5, 6
- » Các tiêu chí trong từng tiêu chuẩn gắn với chu trình PDCA

34

## Cách tính điểm theo TT 04

- » Điểm của tiêu chí là điểm nguyên tương ứng các mức quy định (từ 1-7); chưa đạt: 1 – 3; đạt: 4 - 7
- » Điểm của tiêu chuẩn là trung bình cộng điểm các tiêu chí, làm tròn đến 2 số lẻ
- » Điểm của CTĐT là trung bình cộng của 11 tiêu chuẩn, làm tròn đến 2 số lẻ
- » CTĐT đạt nếu có từ 80% tiêu chí đạt và mỗi tiêu chuẩn có từ 50% tiêu chí đạt trở lên

35

## Cách tính điểm theo AUN-QA

- » Sử dụng Rubrics AUN-QA
- » Sử dụng điểm nguyên (từ 1-7) cho từng tiêu chí
- » Điểm của tiêu chuẩn là nhận xét mang tính hệ thống về tiêu chuẩn đó (không tính trung bình cộng)
- » Điểm của CTĐT là nhận xét mang tính hệ thống về 11 tiêu chuẩn
- » Điểm đạt là điểm 4

36

## Cấu trúc của Báo cáo TĐG – TT 04

### » Phần I: Khái quát:

- ◊ Đặt vấn đề: Tóm tắt báo cáo TĐG và mô tả ngắn gọn mục đích, quy trình TĐG, phương pháp và công cụ đánh giá
- ◊ Tổng quan chung: Mô tả tóm tắt về sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu, các chính sách chất lượng và hoạt động ĐBCL của Trường, Khoa, Bộ môn

### » Phần II: TĐG các tiêu chuẩn, tiêu chí

- ◊ Là nội dung chính của bản báo cáo TĐG
- ◊ Mô tả chi tiết kết quả TĐG
- ◊ Mỗi tiêu chí trình bày đủ 5 nội dung

37

## Cấu trúc của Báo cáo TĐG – TT 04

### » Phần III: Kết luận

- ◊ Tóm tắt những điểm mạnh và những điểm cần phát huy cũng như những điểm tồn tại và những vấn đề cần cải tiến (theo tiêu chuẩn);
- ◊ Kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT
- ◊ Tổng hợp kết quả tự TĐG (Phụ lục 7a và 7b)

### » Phần IV: Phụ lục

- ◊ CSDL kiểm định chất lượng giáo dục (Phụ lục 8)
- ◊ Các tài liệu liên quan: QĐ thành lập Hội đồng TĐG, BTK (Phụ lục 1, 2); Kế hoạch TĐG (Phụ lục 3),...
- ◊ Danh mục minh chứng đã sử dụng (Phụ lục 10).

38

## Cấu trúc của Báo cáo TĐG – AUN-QA

- » Phần I: Giới thiệu
  - ◊ Mục lục
  - ◊ Tóm tắt quá trình thực hiện
  - ◊ Công tác tổ chức TĐG
  - ◊ Giới thiệu ngắn về Trường, Khoa, BM
- » Phần II: Mô tả các tiêu chuẩn AUN
  - ◊ Mô tả cách thức cụ thể trường, khoa đạt được các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn
  - ◊ Chỉ ra các minh chứng

39

## Cấu trúc của Báo cáo TĐG – AUN-QA

- » Phần III: Phân tích điểm mạnh
  - ◊ Tóm tắt điểm mạnh, điểm cần cải tiến
  - ◊ Tự đánh giá điểm vào bảng tổng hợp
  - ◊ Kế hoạch cải tiến
- » Phần IV: Phụ lục
  - ◊ Bảng danh mục
  - ◊ Các văn bản hỗ trợ, minh chứng

40

## 4. Một số vấn đề liên quan đến thông tin, minh chứng

41

### Thông tin, minh chứng là gì?

» Thông tin, minh chứng là các số liệu, tài liệu, hình ảnh... dùng để minh họa cho các nhận định, đánh giá, trong báo cáo TĐG và là cơ sở để xây dựng kế hoạch hành động và đánh giá mức độ đạt được của từng tiêu chí

42

## Vai trò của thông tin, minh chứng

- » Văn hóa kiểm định là **văn hóa minh chứng**: các “mô tả”, nhận định về “điểm mạnh, tồn tại, nguyên nhân” đều phải dựa trên minh chứng
- » Thông tin, minh chứng cung cấp thông tin cần thiết, phù hợp cho các bên liên quan, góp phần làm rõ thêm hiện trạng của Nhà trường, làm tăng tính thuyết phục của báo cáo tự đánh giá

43

## Sử dụng thông tin và minh chứng

- » Thông tin và minh chứng được dùng để:
  - ◊ Mô tả và phân tích hiện trạng
  - ◊ So sánh với yêu cầu của tiêu chí, với giai đoạn trước và với CSGD tương đồng khác
  - ◊ Nhận định về điểm mạnh và điểm cần phát huy
  - ◊ Nhận định về điểm yếu và giải thích nguyên nhân
  - ◊ Xây dựng kế hoạch cải tiến

44

## Yêu cầu của thông tin, minh chứng

- » Đúng: Phù hợp với yêu cầu của tiêu chí và đáng tin cậy
- » Đủ: Minh họa đầy đủ chu kỳ TĐG, thể hiện kế hoạch triển khai đến kết quả của hoạt động
- » Được mã hóa, sắp xếp theo quy định

45

## Xử lý, phân tích thông tin và minh chứng

- » Minh chứng có thể là sơ cấp hoặc thứ cấp (thông qua tổng hợp, phân tích)
    - ◊ **Minh chứng Sơ cấp:**
      - ◊ Quy chế, quy định, quy trình
      - ◊ Biên bản họp
      - ◊ Đề cương môn học, bài thi
      - ◊ Sản phẩm NCKH...
- > nên Tổng hợp lại để tiện sử dụng: Đóng quyển các quy chế quy định, Quyển chương trình đào tạo kèm đề cương môn học...

46

## Xử lý, phân tích thông tin và minh chứng

- ◊ **Thứ cấp:** Minh chứng được phân tích, tổng hợp từ minh chứng sơ cấp
  - ◊ Bảng số liệu thống kê
  - ◊ Bảng tổng hợp, phân tích
  - ◊ Sơ đồ, đồ thị

-> nên trình bày một số nội dung chính và đặc thù trong phần viết chính, các phần khác trong phần phụ lục
- » Một số thông tin cần được xử lý để tránh làm ảnh hưởng đến đơn vị/cá nhân cung cấp

47

## Các loại MC thường sử dụng

- » 1. Các văn bản/tài liệu/hồ sơ QL: báo cáo, thông báo, biên bản họp, văn bản quy định, qui chế, hướng dẫn; nghị quyết...
- » 2. Các biểu mẫu thống kê trong quá trình; các số liệu thống kê mô tả, các tỷ lệ rút ra từ số liệu thống kê mô tả...
- » 3. Các kết quả xử lý thông tin trong các bảng hỏi/phiếu hỏi (SV, GV, CBQL, người tuyển dụng...)
- » 4. Các thông tin từ phỏng vấn SV, GV, CBQL
- » 5. Các biên bản ghi chép nội dung các buổi trao đổi/toạ đàm/hội thảo/hội nghị, ...
- » 6. Các văn bản khi Quan sát/dự giờ/thăm hiện trường

48



## Nguồn thu thập minh chứng

- » Các đơn vị liên quan/ Khoa/ Bộ môn
- » Phòng Hành chính Tổng hợp (các văn bản do Trường phát hành)
- » Phần mềm quản lý minh chứng tự đánh giá CSGD năm 2017 (đã tích hợp trong phần mềm AGU-QMS)
- » *Lưu ý: Cần làm rõ lý do và ghi vào phiếu đánh giá tiêu chí nếu không tìm thấy minh chứng cho một tiêu chí nào đó.*

49

## Nguyên tắc thu thập TT, MC

- » 1. Phải dựa theo các tiêu chuẩn, chỉ số ở từng tiêu chí để thu thập TT&MC. TT&MC phải gắn liền nội hàm (từ khóa) của các tiêu chuẩn, chỉ số.
- » 2. TT&MC phải được kiểm chứng từ nhiều nguồn khác nhau để đảm bảo độ tin cậy và tính chính xác.
- » 3. Không được khôi phục minh chứng.
- » 4. Nhóm chuyên trách cần thường xuyên trao đổi để phản biện về những TT&MC thu được.

50

## Mã hóa minh chứng

» Minh chứng được mã hóa ở dạng: **Hn.ab.cd.ef.**

Trong đó:

- ◊ H: Hộp minh chứng
- ◊ n: số thứ tự của hộp MC được đánh số từ 1 đến hết
- ◊ ab: số thứ tự của tiêu chuẩn (dạng 01, 02...)
- ◊ cd: số thứ tự của tiêu chí (dạng 01, 02...)
- ◊ ef: số thứ tự của minh chứng theo từng tiêu chí (01, 02...)

51

## Khó khăn trong việc thu thập MC

- » 1. Là loại công việc mới
- » 2. Nhận thức chưa đầy đủ về vai trò của minh chứng, nóng vội hoàn thành công việc
- » 3. Chưa được trang bị kỹ năng đánh giá TT&MC cần thiết
- » 4. Văn hóa lưu trữ trong tổ chức chưa tốt
- » 5. Một vài cá nhân hay bộ phận có liên quan chưa nhiệt tình

52

## **Các sai lầm khi thu thập TT, MC**

- » 1. Làm việc với tác phong “đôi phó”
- » 2. Xem các TT, MC được gợi ý là các TT, MC phải tìm
- » 3. “Nghe người khác nói” mà không thực hiện đọc, phân tích,... các minh chứng đã thu thập được xem đã thỏa mãn các yêu cầu về minh chứng hay chưa.
- » 4. Thiếu sự phản biện lẫn nhau (đặc biệt là trưởng nhóm) trong nhóm công tác

53

54

## **5. Phân tích tiêu chí**

## Căn cứ dùng để phân tích

- » Nội dung của tiêu chí (TT 12, 04)
- » Yêu cầu (chỉ báo) của tiêu chí (CV 768, 769)
- » Mốc chuẩn tham chiếu (mức 4 – đạt) (CV 768, 769)
- » Nguồn minh chứng (CV 768, 769)
- » Câu hỏi chẩn đoán (Tài liệu của AUN-QA về ĐG CSGD 2.0, CV 1074)

55

## Ví dụ về phân tích tiêu chí

### Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và CDR của CTĐT

1. Mục tiêu được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường và mục tiêu của GDDH quy định tại Luật GDDH.
2. CDR xác định rõ ràng, bao quát các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.
3. CDR phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và công bố công khai.

56

## Xác định yêu cầu của Tiêu chí 1.1

» 3 yêu cầu:

1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng.
2. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của CSGD.
3. Mục tiêu của CTĐT phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học hiện hành.

57

## Mốc chuẩn tham chiếu

» 4 nội dung:

1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng.
2. Mục tiêu của CTĐT phải hướng đến đạt được sứ mạng và tầm nhìn đã được thể hiện trong các văn bản chính thức của CSGD.
3. CTĐT có mục tiêu phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học.
4. Mục tiêu của CTĐT phản ánh được nhu cầu của thị trường lao động.

58

## Câu hỏi chẩn đoán

- » Mục tiêu đào tạo của chương trình là gì?
- » Chuẩn đầu ra của chương trình là gì?
- » Quy trình xây dựng chuẩn đầu ra thế nào?
- » Chuẩn đầu ra có phản ánh tầm nhìn và sứ mạng của nhà trường, của khoa hay của bộ môn không?

59

## Câu hỏi chẩn đoán

- » Chuẩn đầu ra của chương trình tương thích như thế nào với yêu cầu của thị trường lao động trong ngành nghề tương ứng đối với người học tốt nghiệp?
- » Mức độ tương thích giữa nội dung CTĐT với yêu cầu của thị trường lao động?
- » Triển vọng việc làm trong tương lai của người tốt nghiệp từ CTĐT có được nêu rõ hay không?

60

## Câu hỏi chẩn đoán

- » Cách thức thông tin CĐR tới CB, GV và người học?
- » CĐR có thể đạt được và đo lường được không? Bằng cách nào?
- » Mức độ đạt được CĐR?
- » CĐR có được định kỳ rà soát không?
- » CĐR được chuyển tải thành các yêu cầu cụ thể đối với người học tốt nghiệp như thế nào (kiến thức, kỹ năng và thái độ bao gồm cả kỹ năng tư duy)?

61

## Nguồn minh chứng

- » Văn bản chính thức phát biểu về tầm nhìn, sứ mạng của CSGD\*.
- » Quyết định ban hành CTĐT\*.
- » Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần\*.
- » Ma trận các kỹ năng\*.

62

## **Nguồn minh chứng**

- » Tài liệu khảo sát về nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT trong vòng 5 năm tính đến thời điểm đánh giá\*.
- » Biên bản họp lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan về CTĐT\*.
- » Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa.
- » Các báo cáo kết quả KĐCLGD (nếu có) và đối sánh.

63

64

## **6. Giới thiệu phần mềm quản lý AGU-QMS**



## Giới thiệu

- » Là hệ thống thông tin hỗ trợ viết báo cáo tự đánh giá, quản lý thông tin minh chứng, giao tiếp giữa các thành viên nhóm chuyên trách và cung cấp các thông tin có liên quan
- » Địa chỉ: <http://qms.agu.edu.vn>
- » Sử dụng tài khoản email AGU để đăng nhập
- » Phân quyền theo nhiệm vụ được phân công (CSGD/CTĐT)
- » Đang phát triển, sẽ có hướng dẫn chi tiết sau

65

## Một số tính năng cụ thể

- » Xem thông tin có liên quan:
  - ◊ Thông báo, Văn bản triển khai, Tài liệu hướng dẫn,
  - ◊ Biểu mẫu:
    - ◊ Master plan (file Excel)
    - ◊ Phiếu đánh giá tiêu chí (file Word)
    - ◊ Báo cáo tiêu chuẩn (file Word)
    - ◊ Báo cáo TĐG CSGD, CTĐT (file Word)
  - ◊ CSDL KĐCL (theo CSGD, theo CTĐT)
  - ◊ Báo cáo TĐG CSGD, CTĐT mẫu

66

## Một số tính năng cụ thể

- » Xem Master plan mẫu: CSGD, CTĐT theo TT04, CTĐT theo AUN-QA
- » Cập nhật Master plan chi tiết cho CSGD, CTĐT
- » Tự động xuất Phiếu đánh giá tiêu chí (theo Master Plan)
- » Upload Phiếu đánh giá tiêu chí, Báo cáo tiêu chí, Báo cáo tiêu chuẩn, Báo cáo TĐG CSGD, CTĐT (file .doc)
- » Tự động tổng hợp Báo cáo tiêu chuẩn, Báo cáo TĐG (sau khi các nhóm đã upload nội dung tương ứng)

67

## Một số tính năng cụ thể

- » Tra cứu và download minh chứng đã có:
  - ◊ Minh chứng TĐG CSGD năm 2017
  - ◊ Minh chứng do các nhóm upload
- » Upload minh chứng theo tiêu chí

68

## 7. Quy trình thực hiện chung

### Quy trình thực hiện chung



## Bước 1. Nghiên cứu văn bản

- » Tùy theo từng loại đánh giá (đã liệt kê ở phần đầu)
- » Có thể xem ở các website:
  - ◊ <http://qms.agu.edu.vn>
  - ◊ <http://exams.agu.edu.vn/?oid=view&section=69:TLTK&cat=181>
- » Một số văn bản khác có liên quan được sử dụng làm minh chứng: Luật Giáo dục, Luật Giáo dục đại học, Điều lệ trường đại học, Quy chế làm việc của giảng viên, Quy chế đào tạo, Quy định về công tác HSSV, Quy định về thi học phần, nội quy...

71

## Bước 2. Phân tích Master plan

- » Công cụ Master plan
  - ◊ “Dàn ý” của báo cáo tự đánh giá
  - ◊ Giúp thực hiện thống nhất: xác định và thu thập minh chứng sơ cấp, xây dựng minh chứng thứ cấp, phân tích minh chứng
  - ◊ Giúp rà soát quá trình một cách tổng thể.

72

## Bước 2. Phân tích Master plan

| Tiêu chí     | Câu hỏi chẩn đoán | Minh chứng cần có  | Minh chứng hiện có                      | Phân tích minh chứng hiện có                    | Trả lời câu hỏi chẩn đoán   | Kế hoạch cải thiện                     |
|--------------|-------------------|--|---|---|---|--|
| Tên tiêu chí | Câu hỏi chẩn đoán | Nêu những minh chứng cần có để trả lời câu hỏi chẩn đoán | Nêu những minh chứng hiện có tại trường | Phân tích hiện trạng dựa vào minh chứng hiện có | Trả lời câu hỏi chẩn đoán:<br>+ Đủ ý<br>+ Định tính<br>+ Định lượng<br>+ Ngắn gọn | Các hoạt động cần triển khai tiếp theo |

73

## Bước 2. Phân tích Master plan

» Lưu ý:

- ◊ Hình thức
  - ◊ Dùng Excel (đã tích hợp trên phần mềm quản lý -> có thể xuất sang Excel)
  - ◊ 1 câu hỏi chẩn đoán/1 dòng
- ◊ Nội dung
  - ◊ Phân tích kỹ nội hàm của tiêu chí để xác định câu hỏi chẩn đoán.
  - ◊ Xác định minh chứng cần có để trả lời câu hỏi chẩn đoán
- ◊ Câu hỏi “ NHƯ THẾ NÀO?”
  - ◊ Nên chia thành các ý nhỏ, trả lời các câu hỏi cụ thể: Ai? Cái gì? Ở đâu? Lúc nào? Bao nhiêu?

74

## Bước 2. Phân tích Master plan

» Lưu ý Câu hỏi chẩn đoán cần có các câu hỏi:

- ◊ Quy trình, Kế hoạch thực hiện
- ◊ Sự tham gia của các bên liên quan
- ◊ Kết quả của quá trình thực hiện kế hoạch
- ◊ Xu hướng, Tác động, Hiệu quả
- ◊ Đối sánh (nội bộ, bên ngoài)
- ◊ Sự đáp ứng, sự phù hợp với yêu cầu của các bên liên quan.

75

## Bước 2. Phân tích Master plan

» Cách sử dụng Master Plan trên phần mềm AGU-QMS

- ◊ **Nội dung đã tích hợp theo tiêu chuẩn, tiêu chí:** Ký hiệu và nội dung tiêu chuẩn, tiêu chí (nội dung, phân loại, yêu cầu cầu chỉ báo, mốc chuẩn để đạt được mức 4, câu hỏi chẩn đoán, minh chứng cần có.
- ◊ Nhóm chuyên trách có thể bổ sung câu hỏi chẩn đoán và minh chứng cần có (để đạt mức cao hơn!)

76

## Bước 2. Phân tích Master plan

» Cách sử dụng Master Plan trên phần mềm AGU-QMS

◊ Nội dung nhóm chuyên trách cần bổ sung:

1. Minh chứng hiện có
2. Phân tích minh chứng hiện có
3. Trả lời câu hỏi chẩn đoán
4. Kế hoạch cải tiến
5. Mức đạt được so với mốc chuẩn

77

## Bước 3. Thu thập minh chứng

» Minh chứng:

- ◊ Cần đầy đủ theo từng năm học (từ năm học 2014-2015 đến năm học 2018-2019)
- ◊ Có chữ ký sống và mộc (hoặc sao y)

» Dạng minh chứng:

- ◊ Bản in, bản điện tử, sản phẩm cụ thể, hình ảnh, video clip...

78

## Bước 4. Thu thập CSDL KĐCL

- » Mục đích: Là cơ sở để phân tích, đánh giá các nội dung liên quan trong tiêu chí, tiêu chuẩn
- » Biểu mẫu: Phụ lục 8 ở CV 766 (CSGD) và Phụ lục 8 CV 1075 (CTĐT)
- » Yêu cầu:
  - ◊ Cần mô tả đầy đủ 5 học trong chu kỳ đánh giá (2014-2015 đến 2018-2019)
  - ◊ Việc quy đổi số liệu nếu có (cần chính xác)
  - ◊ Các số liệu cần có minh chứng cụ thể
- » Nguồn thu thập:
  - ◊ Cấp Trường: P.KT&ĐBCL phối hợp với các đơn vị có liên quan
  - ◊ Cấp Khoa: Nhóm chuyên trách

79

## Bước 5.1. Phân tích minh chứng hiện có

- » Phân tích hiện trạng dựa vào minh chứng hiện có
- » Xác định những minh chứng còn thiếu: Tiếp tục tìm kiếm, bổ sung hoặc đưa vào mục kế hoạch cải thiện để xây dựng kế hoạch hành động khắc phục

80



## Bước 5.2. Trả lời câu hỏi chẩn đoán

- » Dựa vào câu hỏi chẩn đoán + minh chứng hiện có -> trả lời câu hỏi chẩn đoán:
  - ◊ Đủ ý
  - ◊ Định tính
  - ◊ Định lượng
  - ◊ Ngắn gọn
- » Cần lưu ý phân tích, đánh giá quá trình theo PDCA và kết quả theo LeTCI

81

## Bước 6. Viết báo cáo tiêu chí

1. Nhóm chuyên trách hoàn thành mẫu Phiếu đánh giá tiêu chí
  - ◊ CSGD: Phụ lục 4 của Công văn 766
  - ◊ CTĐT theo TT04: Phụ lục 4a của Công văn số 1075
2. Viết báo cáo tiêu chí: Đầy đủ 5 phần
3. Sắp xếp và mã hóa minh chứng theo tiêu chí
4. Cập nhật nội dung tiêu chí vào phần mềm quản lý

82

## Lưu ý khi viết phiếu đánh giá tiêu chí

### » Phần mô tả:

- ◊ Bám sát yêu cầu của tiêu chí, các câu hỏi chẩn đoán, nội dung minh chứng thu thập trong master plan.
- ◊ Mô tả đầy đủ, chi tiết, trung thực, khách quan hiện trạng. Các nhận định phải kèm theo minh chứng.
- ◊ Phân tích rõ nội hàm của minh chứng để làm rõ điểm mạnh, điểm tồn tại, đối với các tiêu chí mang tính định lượng, cần phân tích các số liệu trong 5 năm để đối sánh: đánh giá xu hướng cải tiến qua các năm, đối chiếu với các CSGD/CTĐT khác → đây là cơ sở để chấm điểm tiêu chí.

83

## Lưu ý khi viết phiếu đánh giá tiêu chí

### » Phần mô tả (tt):

- ◊ Phần mô tả phải ngắn gọn, súc tích, không quá chi tiết nhưng phải cụ thể, đảm bảo tính khái quát nhằm giúp người đọc có thể hiểu rõ được các hoạt động của nhà trường
- ◊ Các câu trong phần mô tả phải là những câu hoàn chỉnh
- ◊ Mỗi yêu cầu của nội hàm tiêu chí (ý) được viết thành 1 đoạn văn.

84

## Lưu ý khi viết phiếu đánh giá tiêu chí

- » **Điểm mạnh:** phân tích, so sánh, lý giải và rút ra những điểm mạnh nổi bật của CSGD/CTĐT trong việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chí. Đây là cơ sở để đánh giá tiêu chí. VD:
  - ◊ Trường có các giải pháp kiểm soát, khắc phục tỷ lệ SV bỏ học (có minh chứng) → có thể đánh giá mức 4
  - ◊ Tỷ lệ SV bỏ học trong 5 năm qua **giảm hàng năm** → đánh giá: Tỷ lệ SV bỏ học có xu hướng giảm, trường thực hiện có hiệu quả các giải pháp để kiểm soát, khắc phục tình trạng SV bỏ học (có thể liệt kê một số giải pháp tiêu biểu) → có thể đánh giá mức 5
  - ◊ Đối chiếu với tỷ lệ SV bỏ học bình quân với trường có quy mô tương tự, nếu tỷ lệ thấp hơn → Trường có các giải pháp thực hiện hiệu quả việc kiểm soát tỷ lệ sinh viên bỏ học → có thể đánh giá mức 6-7

85

## Lưu ý khi viết phiếu đánh giá tiêu chí

### 3. Điểm tồn tại:

- » Phân tích, so sánh, lý giải và rút ra những điểm tồn tại của CSGD/CTĐT trong việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chí. Đây là cơ sở để xây dựng kế hoạch hành động.
- » Ví dụ: Tỷ lệ sinh viên bỏ học trong 5 năm qua tăng hàng năm hoặc so với các trường tỷ lệ này khá cao -> lý giải nguyên nhân (khách quan, chủ quan)
- » Lưu ý: việc phân tích điểm tồn tại cần khách quan, trung thực để chỉ ra những hạn chế của đơn vị, từ đó xây dựng kế hoạch hành động cải tiến thiết thực để hoàn thiện Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, từng bước nâng cao chất lượng CSGD, CTĐT

86

## Lưu ý khi viết phiếu đánh giá tiêu chí

**4. Kế hoạch hành động:** những việc cần làm nhằm khắc phục tồn tại, phát huy điểm mạnh, kèm theo những biện pháp cần thực hiện

» Lưu ý: Kế hoạch hành động phải có thời gian, nguồn lực, có tính khả thi

| TT | Mục tiêu           | Nội dung | Đơn vị, người thực hiện | Thời gian thực hiện hoặc hoàn thành | Ghi chú |
|----|--------------------|----------|-------------------------|-------------------------------------|---------|
| 1  | Khắc phục tồn tại  | .....    | .....                   | .....                               | .....   |
| 2  | Phát huy điểm mạnh | .....    | .....                   | .....                               | .....   |

87

## Lưu ý khi viết phiếu đánh giá tiêu chí

**5. Tự đánh giá:** Mức đạt được của tiêu chí

Đánh dấu (×) vào một trong các ô dưới đây:

| Thang đánh giá |   |   |     |   |   |   |
|----------------|---|---|-----|---|---|---|
| Chưa đạt       |   |   | Đạt |   |   |   |
| ①              | ② | ③ | ④   | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|                |   |   |     |   |   |   |

Trường hợp không đánh giá được cần ghi rõ lý do: Không có minh chứng hoặc tiêu chí không phù hợp, hoặc lý do khác

88

## Bước 7. Viết báo cáo tiêu chuẩn

- » Trưởng nhóm chuyên trách hoàn thành Báo cáo tiêu chuẩn và cập nhật lên phần mềm quản lý
- » Mẫu báo cáo được quy định ở Phụ lục 7 Công văn 766 (cấp CSGD) và Phụ lục 6 Công văn số 1075 (cấp CTĐT)
- » Phần mô tả tiêu chuẩn: Viết ngắn gọn (1/3 – ½ trang A4), không đưa minh chứng
- » Phần kết luận tiêu chuẩn: Nêu số lượng tiêu chí đạt và không đạt yêu cầu, không đưa minh chứng

89

## Bước 8. Viết báo cáo TĐG

- » Ban Thư ký tổng hợp các tiêu chuẩn → bổ sung các nội dung và hoàn chỉnh báo cáo
- » Cấu trúc báo cáo: Phụ lục 7 Công văn 766 (cấp CSGD) và Phụ lục 6 Công văn 1075 (cấp CTĐT)
  - ◊ Các đề cương do nhóm Thư ký hội đồng biên soạn (Phần mềm quản lý)
  - ◊ Báo cáo mẫu của các trường (Phần mềm quản lý)

90

## Bước 8. Viết báo cáo TĐG

- » Thể thức báo cáo:
  - ◊ Phong chữ: Times New Roman, Unicode;
  - ◊ Cỡ chữ: 13 -14.
  - ◊ Cách lề:
    - ◊Lề trên, dưới: 2 – 2,5cm
    - ◊Lề trái: 3 – 3,5cm
    - ◊Lề phải: 2 cm
  - ◊ Khoảng cách giữa các dòng: 1,5 line.
  - ◊ Các thể thức và kỹ thuật trình bày khác thực hiện theo các quy định về văn bản hiện hành.

91

## Bước 9.1. Lập danh mục MC

- » Nhóm chuyên trách hoàn thành danh mục minh chứng theo biểu mẫu gồm các thông tin sau:

| Mã minh chứng | Tên minh chứng | Số, ngày/tháng ban hành | Nơi ban hành | Ghi chú |
|---------------|----------------|-------------------------|--------------|---------|
|               |                |                         |              |         |
|               |                |                         |              |         |
|               |                |                         |              |         |

92

## **Bước 9.2. Số hóa minh chứng**

- » Sau khi hoàn thành danh mục minh chứng, Ban Thư ký và Nhóm chuyên trách tiến hành số hóa minh chứng và cập nhật lên phần mềm quản lý AGU-QMS
- » File minh chứng phải được số hóa theo định dạng pdf, lưu tên theo mã minh chứng. Ví dụ: H1.1.1.pdf, H10.2.4.pdf

93

## **Lưu ý đối với TĐG CTĐT theo AUN-QA**

- » Tài liệu của AUN-QA không có hướng dẫn chi tiết và các biểu mẫu như văn bản của Bộ GD&ĐT
- » Tài liệu AUN-QA không yêu cầu cơ sở dữ liệu kiểm định
- » Đề nghị thực hiện quy trình và biểu mẫu như TT 04 vì sản phẩm là giống nhau: Báo cáo TĐG

94

## 8. Kế hoạch triển khai chi tiết

(Kế hoạch 02/KH-TĐG của Hội đồng TĐG)

### Chuẩn bị

- » 23/8/2018: Họp Ban thư ký để xây dựng kế hoạch chi tiết
- » 21-22/9/2018:
  - ◊ Tập huấn tổng quan về công tác ĐBCL, xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong, kiểm định chất lượng CSGD, CTĐT
  - ◊ Tập huấn viết báo cáo TĐG CSGD, CTĐT



## **Viết báo cáo**

- » 24/9-17/11: Nhóm chuyên trách phân tích thông tin tiêu chí, thu thập minh chứng, hoàn thành master plan
- » 19-11/2018-12/01/2019: Nhóm chuyên trách viết báo cáo TĐG
- » 14/01/2019-02/03/2019: Ban thư ký và nhóm chuyên trách phối hợp để tổng hợp, số hóa minh chứng và hoàn chỉnh dự thảo báo cáo (lần 1)

97

## **Góp ý hoàn thiện và công bố**

- » 04/3-16/3/2019: Hội đồng TĐG sẽ họp để góp ý, Ban thư ký sẽ tổng hợp, hoàn chỉnh dự thảo (lần 2)
- » 18/3-13/4/2019: Công bố dự thảo để lấy ý kiến góp ý của CBLQ (Lãnh đạo, viên chức, người học...)
- » 15/4 – 18/5/2019: Hội đồng TĐG sẽ họp thẩm định lần cuối
- » 20/5-01/6/2019: Công bố báo cáo TĐG

98

## Tổng kết

- » 03/6-29/3/2019: Phòng KT&ĐBCL sẽ xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng (kế hoạch hành động)
- » 07/2019: Tổng kết công tác TĐG và triển khai đánh giá ngoài (đối với các CTĐT được chọn).

99

**Cám ơn Quý Thầy, Cô đã theo dõi!**