

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC TRÌNH ĐỘ CỦA GIÁO DỤC ĐẠI HỌC**

Theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học

(Kèm theo Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng, thay thế Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng)

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
Tiêu chuẩn 1. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo			
TC 1.1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của CSGD đại học, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học.	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.	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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 kỹ năng*. - 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 của các bên liên quan về CTĐT*. - Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa có đề cập đến CTĐT. - Các báo cáo kết quả KĐCLGD và đối sánh.
TC 1.2. CĐR của CTĐT được xác định rõ ràng, bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH	1. CĐR của CTĐT được xác định rõ ràng. 2. CĐR của CTĐT bao quát được cả các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà NH cần đạt được sau khi hoàn	1. CĐR của CTĐT được xác định rõ ràng. 2. CĐR của CTĐT phải nêu cụ thể kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm đối với NH tốt nghiệp và triển vọng việc làm trong tương lai.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản chính thức phát biểu về tầm nhìn, sứ mạng của CSGD. - Bản mô tả/đề cương CTĐT và đề cương môn học/học phần*. - Tài liệu quảng bá, các bản tin về CTĐT. - Ma trận kỹ năng*.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT.	thành CTĐT.		<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản họp lấy ý kiến của các bên liên quan về CTĐT*. - Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa có đề cập đến CTĐT. - Các báo cáo kết quả KĐCLGD và đối sánh. - Kết quả khảo sát GV, NH và NH tốt nghiệp.
TC 1.3. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan, được định kỳ rà soát, điều chỉnh và được công bố công khai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan. 2. CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh. 3. CĐR của CTĐT được công bố công khai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CĐR của CTĐT phản ánh được yêu cầu của các bên liên quan; có sự tham gia ý kiến của các bên liên quan trong quá trình xây dựng. 2. CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh ít nhất 2 năm một lần theo kế hoạch của nhà trường. 3. CĐR của CTĐT được công bố công khai. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bản mô tả/đề cương CTĐT và đề cương môn học/học phần*. - Tài liệu quảng bá, các bản tin về CTĐT. - Ma trận kỹ năng*. - Kết quả khảo sát nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến CTĐT*. - Biên bản họp/bản góp ý của các bên liên quan, đặc biệt là nhà sử dụng lao động*. - Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa công bố công khai CĐR của CTĐT*. - Các báo cáo kết quả KĐCLGD và đối sánh. - Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát CĐR của CTĐT*. - Văn bản của nhà trường về CĐR của CTĐT được định kỳ rà soát, điều chỉnh. - Bảng so sánh kết quả xếp loại đối với NH tốt nghiệp CTĐT trong 5 năm của chu kỳ đánh giá.
Tiêu chuẩn 2. Bản mô tả chương trình đào tạo			
TC 2.1. Bản mô tả CTĐT đầy đủ thông tin và cập nhật.	Bản mô tả CTĐT có đầy đủ thông tin và cập nhật.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bản mô tả CTĐT có đủ các nội dung¹. 2. Bản mô tả CTĐT được cập nhật những vấn đề mới nhất có liên quan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bản mô tả/đề cương CTĐT và bản mô tả/đề cương môn học/học phần bao gồm các phiên bản cũ và mới nhất*. - Tờ rơi, tài liệu quảng bá về CTĐT, môn học, bản tin. - Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa. - Biên bản họp/bản góp ý lấy ý kiến của các bên

¹ Bao gồm: tên CSGD; tên gọi của văn bằng; tên CTĐT; thời gian đào tạo; mục tiêu, CĐR của CTĐT; tiêu chí tuyển sinh; cấu trúc CTDH; ma trận kỹ năng (thể hiện sự đóng góp của các học phần vào việc đạt CĐR); đề cương các môn học/học phần; thời điểm thiết kế hoặc điều chỉnh bản mô tả CTĐT.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
			liên quan*. - Biên bản họp/tài liệu về hoạt động rà soát CTĐT*. - Báo cáo kết quả KĐCLGD và đối sánh. - Kế hoạch/báo cáo xây dựng/điều chỉnh Bản mô tả CTĐT được phê duyệt*.
TC 2.2. Đề cương các học phần đầy đủ thông tin và cập nhật.	Đề cương các học phần có đầy đủ thông tin và cập nhật.	1. 100% đề cương các môn học/học phần trong CTĐT phải đầy đủ thông tin ² . 2. 100% đề cương các môn học/học phần trong CTĐT được định kỳ rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật theo kế hoạch của nhà trường.	- Đề cương của tất cả các môn học/học phần trong CTĐT đối với các phiên bản trong 5 năm của chu kỳ đánh giá*. - Bản mô tả môn học/học phần trong CTĐT*. - Tờ rơi, tài liệu quảng bá môn học/học phần, bản tin. - Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa. - Biên bản họp/ý kiến góp ý của các bên liên quan về nội dung, chất lượng của các môn học/học phần*. - Biên bản họp/tài liệu liên quan đến hoạt động rà soát đề cương môn học/học phần*. - Báo cáo kết quả KĐCLGD và đối sánh chất lượng liên quan đến môn học/học phần.
TC 2.3. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai và các bên liên quan dễ dàng tiếp cận.	1. Bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần được công bố công khai. 2. Các bên liên quan dễ dàng tiếp cận với bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần.	1. Bản mô tả CTĐT được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau. 2. 100% đề cương các môn học/học phần trong CTĐT được công bố công khai bằng nhiều hình thức khác nhau. 3. Các bên liên quan như cơ quan quản lý, nhà sử dụng lao động, GV, NH, NH đã tốt nghiệp ... đều có thể tiếp cận với bản mô tả CTĐT một cách dễ dàng và thuận tiện nhất.	- Bản mô tả CTĐT đã được phê duyệt chính thức*. - Đề cương các môn học/học phần trong CTĐT đã được phê duyệt chính thức*. - Các tài liệu chính thống của CSGD/khoa trong đó có phần công bố về bản mô tả CTĐT/đề cương các học phần*. - Trang thông tin điện tử của CSGD/khoa có công bố bản mô tả CTĐT và đề cương các học phần*.

² Bao gồm: tên đơn vị/tên GV đảm nhận giảng dạy; tên môn học/học phần; số tín chỉ; mục tiêu, CĐR của môn học/học phần, ma trận liên kết nội dung chương mục với CĐR; các yêu cầu của môn học/học phần; cấu trúc môn học/học phần; phương pháp dạy-học; phương thức kiểm tra/đánh giá; tài liệu chính và tài liệu tham khảo.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
Tiêu chuẩn 3. Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học			
TC 3.1. CTDH được thiết kế dựa trên CDR.	CTDH được thiết kế dựa trên CDR.	<ol style="list-style-type: none"> CTDH được thiết kế dựa trên các yêu cầu của CDR về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm. Việc xác định tổ hợp các phương pháp giảng dạy, học tập, phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của NH của 100% các môn học/học phần trong CTDH phải phù hợp, góp phần đạt được CDR. 	<ul style="list-style-type: none"> Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học/học phần*. Kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*. Ma trận kỹ năng*. Hồ sơ giảng dạy của GV*. Mô tả CDR của CTĐT*. Góp ý, phản hồi của các bên liên quan (nhà sử dụng lao động, GV, NH, NH đã tốt nghiệp, ...) về CTDH*. Các báo cáo về KĐCLGD và đối sánh.
TC 3.2. Đóng góp của mỗi học phần trong việc đạt được CDR là rõ ràng.	Mỗi học phần có đóng góp rõ ràng cho việc đạt được CDR.	<ol style="list-style-type: none"> 100% các môn học/học phần trong CTDH có sự tương thích về nội dung và thể hiện được sự đóng góp cụ thể của mỗi môn học/học phần nhằm đạt được CDR. 100% các môn học/học phần trong CTDH xác định rõ tổ hợp các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra/đánh giá phù hợp và hỗ trợ nhau tốt nhất để đảm bảo việc đạt được CDR. Nội dung các môn học/học phần trong CTDH thể hiện việc đạt được CDR và định kỳ được lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan. 	<ul style="list-style-type: none"> Bản mô tả CTDH, bản mô tả môn học/học phần*. Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học. Sơ đồ/kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*. Ma trận kỹ năng*. Góp ý, phản hồi của các bên liên quan*. Các biên bản họp/tài liệu liên quan tới hoạt động xây dựng CTDH*. Biên bản nghiệm thu CTDH và đề cương học phần*. Các báo cáo về KĐCLGD và đối sánh.
TC 3.3. CTDH có cấu trúc, trình tự logic; nội dung cập nhật và có tính tích hợp.	<ol style="list-style-type: none"> CTDH có cấu trúc, trình tự logic. CTDH có nội dung cập nhật. CTDH có tính tích hợp. 	<ol style="list-style-type: none"> Các học phần trong CTDH được cấu trúc đảm bảo sự gắn kết và liên mạch giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành và chuyên ngành, đảm bảo chương trình trở thành một khối thống nhất. 100% các môn học/học phần trong 	<ul style="list-style-type: none"> Bản mô tả CTDH và bản mô tả môn học/học phần*. Tờ rơi, tài liệu quảng bá chương trình, bản tin về khóa học. Kế hoạch thể hiện đầy đủ các nguồn lực và tiến độ trong việc thực hiện CTDH*. Ma trận kỹ năng.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
		CTDH được bố trí hợp lý ³ . 3. CTDH được định kỳ rà soát/điều chỉnh, bổ sung và cập nhật ít nhất 2 năm 1 lần. 4. CTDH khi được điều chỉnh có tham khảo các CTĐT tiên tiến trong nước hoặc quốc tế đảm bảo tính linh hoạt và tích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> - Góp ý, phản hồi của các bên liên quan. - Trang thông tin điện tử của CSGD và của khoa. - Các biên bản họp và tài liệu lưu trữ về hoạt động rà soát, điều chỉnh CTDH*. - Biên bản nghiệm thu CTDH và đề cương học phần*. - Các báo cáo về KĐCLGD và đối sánh. - Tài liệu quy định/hướng dẫn việc xây dựng CTDH trong đó nêu rõ yêu cầu, bố cục, cấu trúc của CTDH*.
Tiêu chuẩn 4. Phương pháp tiếp cận trong dạy và học			
TC 4.1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tuyên bố rõ ràng và được phổ biến tới các bên liên quan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được tuyên bố rõ ràng. 2. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của CSGD được phổ biến tới các bên liên quan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CSGD có văn bản tuyên bố chính thức về triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục. 2. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục được tất cả cán bộ, GV, NH của CSGD hiểu rõ và thực hiện. 3. Triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục của nhà trường được giới thiệu/phổ biến tới các bên liên quan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản chính thức của CSGD có đề cập đến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục*. - Trang thông tin điện tử của CSGD có đề cập đến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục*. - Ý kiến phản hồi của các bên liên quan. - Kế hoạch/tài liệu liên quan đến việc giới thiệu/phổ biến triết lý giáo dục hoặc mục tiêu giáo dục*.
TC 4.2. Các hoạt động dạy và học được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Các hoạt động dạy học được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR. 2. Các hoạt động học tập được thiết kế phù hợp để đạt được CĐR. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Các khoa/bộ môn, GV xây dựng hoạt động dạy học/phương pháp giảng dạy đa dạng, phù hợp để đạt được CĐR. 2. Các khoa/bộ môn, GV hướng dẫn NH sử dụng các hoạt động học tập phù hợp từ đó giúp NH chủ động tiếp thu, lĩnh hội kiến thức nhằm đạt được CĐR. 3. GV/NH hài lòng với các hoạt động dạy và học/các phương pháp dạy và học được sử dụng trong CTĐT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Minh chứng về các hoạt động giảng dạy và học tập để đảm bảo chất lượng chẳng hạn như: dự án, thực tập, thực hành, thực tế tại doanh nghiệp*. - Công thông tin học tập trực tuyến. - CĐR của CTĐT và Bản mô tả CTĐT/môn học/học phần*. - Ý kiến phản hồi của các bên liên quan. - Tài liệu/hội thảo liên quan đến thảo luận, trao đổi sáng kiến kinh nghiệm trong giảng dạy và học tập để đạt được CĐR*.

³ Học phần điều kiện, tiên quyết; thời lượng cho mỗi học phần; thời điểm/học kỳ thực hiện, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
TC 4.3. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH.	1. Các hoạt động dạy và học thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng của NH. 2. Các hoạt động dạy và học nâng cao khả năng học tập suốt đời của NH.	1. 100% đề cương chi tiết các môn học/học phần mô tả rõ việc sử dụng các phương pháp giảng dạy/học tập phù hợp nhằm thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng thiết yếu, kỹ năng mềm. 2. 100% đề cương chi tiết các môn học/học phần mô tả/nhấn mạnh đến hoạt động tự nghiên cứu/tự học nhằm hướng đến việc nâng cao khả năng học tập suốt đời cho NH. 3. GV sử dụng các hoạt động dạy học/phương pháp giảng dạy phù hợp nhằm hỗ trợ NH rèn luyện các kỹ năng và nâng cao khả năng học tập suốt đời.	<ul style="list-style-type: none"> - Minh chứng về các hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập chẳng hạn như dự án, thực tập, thực hành, thực tế tại doanh nghiệp*. - Công thông tin học tập trực tuyến*. - Bản mô tả CTĐT/môn học/học phần*. - Ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hiệu quả/chất lượng công việc. - Nguồn tư liệu, sách báo, phim ảnh phục vụ hoạt động dạy và học*.
Tiêu chuẩn 5. Đánh giá kết quả học tập của người học			
TC 5.1. Việc đánh giá kết quả học tập của NH được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CDR.	Việc đánh giá kết quả học tập của NH được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được CDR.	1. Các quy trình/kế hoạch rõ ràng về việc đánh giá kết quả học tập của NH. 2. Các quy trình/tài liệu hướng dẫn việc thiết kế các phương pháp/công cụ kiểm tra/đánh giá phù hợp với mục đích/mục tiêu cần đánh giá tương ứng với mức độ đạt được CDR. 3. Các hoạt động/phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của NH được thiết kế phù hợp để đo lường được mức độ đạt CDR.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản/tài liệu hướng dẫn/quy định về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá NH bao gồm: quá trình đào tạo, thi/chấm luận văn tốt nghiệp*. - Bản mô tả CTĐT/đề cương chi tiết các môn học/học phần*. - Bảng tiêu chí đánh giá/thang điểm/mẫu phiếu đánh giá khóa học/môn học, đề tài/dự án, luận văn, luận án, bài thi định kỳ/cuối kỳ/cuối khóa*. - Văn bản thể hiện quy trình thi, kiểm tra, đánh giá NH,... được rà soát, điều chỉnh.
TC 5.2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của NH (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan)	1. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của NH (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan)	1. Các tài liệu/hướng dẫn được xác định rõ ràng về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan đến đánh giá và kết quả học tập	<ul style="list-style-type: none"> - Quy định đào tạo/thi, kiểm tra, đánh giá*. - Mẫu phiếu/bản rubrics đánh giá khóa học/môn học, học phần/đề tài/dự án/luận văn, luận án/bài thi cuối kỳ/cuối khóa. - Bản mô tả CTĐT/bản mô tả môn học/học phần*.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) rõ ràng và được thông báo công khai tới NH.	rõ ràng. 2. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của NH (bao gồm thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan) được thông báo công khai tới NH.	của NH ⁴ . 2. Các tài liệu/hướng dẫn quy định cụ thể về thời gian, hình thức, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan đến đánh giá và kết quả học tập của NH được công bố công khai tới NH trước mỗi khóa học/kỳ học/học phần. 3. NH được phổ biến các quy định về kiểm tra/đánh giá kết quả học tập.	<ul style="list-style-type: none"> - Sổ tay sinh viên*. - Trang thông tin điện tử của CSGD có các quy định về đánh giá*. - Đề cương các môn học, học phần.
TC 5.3. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và sự công bằng.	1. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng. 2. Phương pháp đánh giá kết quả học tập đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy và công bằng.	1. CSGD/khoa/bộ môn, GV sử dụng các phương pháp khác nhau để kiểm tra/đánh giá kết quả học tập. 2. Các phương pháp kiểm tra đánh giá được sử dụng đảm bảo đo lường được các yêu cầu, CDR cần đo (độ giá trị); đảm bảo độ tin cậy và có các tiêu chí đánh giá rõ ràng nhằm đảm bảo tính công bằng.	<ul style="list-style-type: none"> - Các phương pháp đánh giá kết quả học tập có trong các văn bản/tài liệu. - Quy định về thi, kiểm tra/đánh giá*. - Quy trình xây dựng đề thi, đánh giá đề thi*. - Bản mô tả CTĐT và bản mô tả môn học/học phần*. - Sổ tay sinh viên. - Trang thông tin điện tử của CSGD. - Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết về hiệu quả tổ hợp các phương pháp kiểm tra đánh giá được áp dụng trong các học phần/môn học/CTĐT*. - Dữ liệu về kết quả chấm thi, phúc khảo, phúc tra bài thi/kiểm tra*. - Các tài liệu phân tích kết quả học tập của NH và đề xuất điều chỉnh đề thi. - Ý kiến phản hồi của GV, NH, NH đã tốt nghiệp và cán bộ quản lý chương trình*.
TC 5.4. Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời để NH cải thiện việc học tập .	1. NH được phản hồi kịp thời về kết quả đánh giá. 2. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá giúp NH cải thiện việc học tập.	1. Có các quy định về việc phản hồi kết quả đánh giá của NH. 2. Các quy định về phản hồi kết quả đánh giá được công bố công khai, kịp thời đến GV và NH.	<ul style="list-style-type: none"> - Các văn bản quy định về thi, kiểm tra, đánh giá*. - Các văn bản/tài liệu tổng kết, sơ kết sau mỗi kỳ học/năm học*. - Ý kiến phản hồi của NH, NH đã tốt nghiệp thông qua nhiều hình thức khác nhau*.

⁴ Đánh giá đầu vào, kiểm tra giữa kỳ, đánh giá quá trình, thi kết thúc học phần, thi tốt nghiệp; các hình thức/phương pháp thi/kiểm tra, đánh giá.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
		3. NH được phản hồi kết quả đánh giá kịp thời. 4. Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá được sử dụng để cải thiện việc học tập.	<ul style="list-style-type: none"> - Hình thức thông báo kết quả đánh giá tới NH (thông báo, bảng điểm, tài khoản).
TC 5.5. NH tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.	NH tiếp cận dễ dàng với quy trình khiếu nại về kết quả học tập.	1. NH 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. 2. Hằng năm, việc khiếu nại về kết quả học tập được xử lý, giải quyết kịp thời, thoả đáng.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản quy định về quy trình/thủ tục khiếu nại kết quả học tập*. - Sổ tay sinh viên*. - Trang thông tin điện tử của CSGD có thông tin về việc khiếu nại*. - Sổ theo dõi việc khiếu nại/kết quả trả lời khiếu nại về kết quả học tập của NH*.
Tiêu chuẩn 6. Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên			
TC 6.1. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	1. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo. 2. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV được thực hiện đáp ứng nhu cầu về NCKH. 3. Việc quy hoạch đội ngũ GV, NCV được thực hiện đáp ứng nhu cầu về hoạt động phục vụ cộng đồng.	1. Có kế hoạch/quy hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV thực hiện chương trình (bao gồm việc thu hút, tiếp nhận, bổ nhiệm, bố trí, chấm dứt hợp đồng và cho nghỉ hưu) căn cứ nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng. 2. Kế hoạch/quy hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch chiến lược của CSGD/khoa*. - Kế hoạch/quy hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV*. - Thông tin về cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của GV, NCV*. - Phân tích nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng của đội ngũ GV, NCV*. - Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ GV, NCV*. - Các chính sách về nhân sự. - Bản mô tả vị trí việc làm của GV, NCV. - Các quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm; các hợp đồng lao động. - Bản thống kê kết quả thực hiện kế hoạch/quy hoạch trong chu kỳ đánh giá.
TC 6.2. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo.	1. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo. 2. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng	1. Tỷ lệ GV/NH của CTĐT đáp ứng yêu cầu theo quy định hiện hành. 2. Việc quy đổi khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV theo giờ chuẩn được hướng dẫn chi tiết và được triển khai thực hiện.	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin về cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn của GV, NCV*. - Tiêu chuẩn tuyển dụng GV, NCV. - Phân tích nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng của đội ngũ GV, NCV*. - Các chính sách nhân sự.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	<p>công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát để cải tiến chất lượng NCKH.</p> <p>3. Tỷ lệ GV/NH và khối lượng công việc của đội ngũ GV, NCV được đo lường, giám sát để cải tiến chất lượng các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p>	<p>3. Có quy định về số giờ giảng/khối lượng công việc tiêu chuẩn/tối thiểu quy đổi đối với đội ngũ GV, NCV.</p> <p>4. Khối lượng công việc đối với đội ngũ GV, NCV được giám sát để cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ năng lực của GV, NCV. - Số liệu về tổng số GV, NH trong chu kỳ đánh giá. - Bản mô tả vị trí việc làm của GV, NCV*. - Dữ liệu hoặc kết quả về các nghiên cứu và công bố*. - Bảng thống kê các hoạt động NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm của đội ngũ GV, NCV*. - Văn bản quy định về chế độ/định mức làm việc của GV, NCV. - Bảng thống kê khối lượng công việc thực hiện của từng cá nhân. - Bảng đánh giá thi đua khen thưởng/đánh giá mức độ hoàn thành công việc của GV, NCV. - Bảng phân công khối lượng giảng dạy/NCKH hằng năm. - Bảng thống kê thanh toán tiền vượt giờ của GV thực hiện chương trình. - Quy chế chi tiêu nội bộ.
TC 6.3. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.	<p>1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định.</p> <p>2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.</p>	<p>1. Có các tài liệu/văn bản quy định về các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV để bổ nhiệm, điều chuyển.</p> <p>2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn GV, NCV (bao gồm cả đạo đức và năng lực học thuật) để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến và thông báo công khai.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu/văn bản quy định về phát triển đội ngũ GV, NCV⁵* - Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và đội ngũ kế thừa. - Tiêu chí lựa chọn, quy trình tuyển dụng*. - Các chính sách về nhân sự*. - Bản mô tả vị trí công việc*. - Trang thông tin điện tử. - Danh sách giáo viên, NCV được bổ nhiệm, điều chuyển trong 05 năm của chu kỳ đánh giá*.
TC 6.4. Năng lực của đội ngũ GV, NCV	1. Năng lực của đội ngũ GV, NCV được xác định.	1. Năng lực ⁶ của đội ngũ GV, NCV được xác định và đáp ứng các quy	- Bản nhận xét/đánh giá trình độ/năng lực hằng năm của GV, NCV*.

⁵ Bao gồm các tiêu chí về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giảng dạy, nghiên cứu, đóng góp cho cộng đồng,...

⁶ Năng lực NCKH; năng lực xây dựng, thiết kế và thực hiện CTDH; năng lực lựa chọn và áp dụng các phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá phù hợp đáp ứng yêu cầu CDR; năng lực ứng dụng và sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học; năng lực giám sát và tự đánh giá chất lượng công việc; năng lực nghiên cứu và đóng góp cho cộng đồng,...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
được xác định và được đánh giá.	2. Năng lực của đội ngũ GV, NCV được đánh giá.	định hiện hành. 2. Năng lực của GV, NCV được đánh giá.	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu/văn bản quy định về phát triển đội ngũ GV, NCV (ví dụ: tiêu chí về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng giảng dạy, nghiên cứu, đóng góp cho cộng đồng,...)*. - Bản mô tả vị trí công việc của GV, NCV*. - Các chính sách về nhân sự. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV*. - Kết quả đánh giá, phân loại GV, NCV hằng năm*. - Danh sách GV, NCV được khen thưởng, đề bạt, bổ nhiệm hoặc bị kỷ luật hằng năm.
TC 6.5. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó.	1. Xác định được nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV. 2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV.	1. Thực hiện khảo sát/đánh giá nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV. 2. Kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn của đội ngũ GV, NCV được xây dựng dựa trên yêu cầu của CTĐT. 3. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của GV, NCV được triển khai thực hiện. Có ít nhất 75% số GV, NCV được đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ theo kế hoạch của CSGD. 4. Kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của GV, NCV được giám sát, đánh giá hằng năm.	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả khảo sát/đánh giá nhu cầu đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV*. - Danh sách đội ngũ GV, NCV được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ hằng năm*. - Kế hoạch phát triển đội ngũ GV, NCV*. - Các kế hoạch phát triển chuyên môn, nghiệp vụ. - Các phân tích về nhu cầu đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ GV, NCV*. - Kế hoạch và kinh phí đào tạo, phát triển đội ngũ GV, NCV*. - Các chính sách về nhân sự. - Sổ tay GV. - Bản mô tả vị trí việc làm của GV, NCV. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV. - Quyết định cử đi học tập, bồi dưỡng và tiếp nhận*. - Báo cáo tổng kết đánh giá hằng năm.
TC 6.6. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV (gồm cả khen thưởng)	1. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động	1. Đơn vị có kế hoạch công tác cụ thể hằng năm đối với GV, NCV. 2. Triển khai thực hiện quản trị theo kết quả công việc.	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả quản trị đội ngũ GV, NCV*. - Hệ thống văn bản đánh giá thi đua khen thưởng*. - Bản mô tả vị trí công việc*. - Các chính sách nhân sự.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	<p>lực hỗ trợ cho đào tạo.</p> <p>2. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH.</p> <p>3. Việc quản trị theo kết quả công việc của GV, NCV được triển khai để tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p>	<p>3. GV, NCV hài lòng về kết quả đánh giá đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận của CSGD và các cấp có thẩm quyền.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm*. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV*. - Kế hoạch công tác cụ thể đối với GV, NCV hằng năm. - Kết quả đánh giá, phân loại GV, NCV hằng năm*. - Danh sách GV, NCV được khen thưởng và công nhận đột xuất và hằng năm (nêu rõ lý do)*. - Ý kiến phản hồi của GV, NCV và các bên liên quan.
TC 6.7. Các loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của GV và NCV được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	<p>1. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV được xác lập để cải tiến chất lượng.</p> <p>2. Các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV được giám sát và đối sánh hằng năm để cải tiến chất lượng.</p>	<p>1. Có văn bản quy định cụ thể về các loại hình và số lượng sản phẩm NCKH mà GV, NCV phải thực hiện.</p> <p>2. Kết quả đánh giá về mức độ đáp ứng các yêu cầu về số lượng, chất lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV được giám sát, đối sánh hằng năm nhằm cải tiến hoạt động NCKH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu/quy định cụ thể về các loại hình và số lượng các hoạt động NCKH của GV, NCV*. - Sổ tay NCKH*. - Bản mô tả vị trí công việc của GV, NCV. - Dữ liệu thống kê về các NCKH và phục vụ cộng đồng hằng năm*. - Hồ sơ năng lực của GV, NCV*. - Kết quả đánh giá, phân loại GV, NCV hằng năm*. - Ý kiến phản hồi của GV, NCV và các bên liên quan.
Tiêu chuẩn 7. Đội ngũ nhân viên			
TC 7.1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục	<p>1. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo.</p> <p>2. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu về NCKH.</p> <p>3. Việc quy hoạch đội ngũ</p>	<p>1. Có phân tích/dự báo nhu cầu về đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) nhằm đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.</p> <p>2. Có chính sách thu hút, tuyển dụng, phát triển đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch, chiến lược phát triển nhân sự của CSGD/khoa/bộ môn*. - Đề án vị trí việc làm: quyết định phê duyệt đề án vị trí việc làm. - Bản mô tả công việc của nhân viên*. - Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ nhân viên*. - Danh sách đội ngũ nhân viên hỗ trợ (thống kê hằng năm trong chu kỳ đánh giá trong đó thể hiện rõ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, vị trí việc làm)*. - Đánh giá/phản hồi của các bên liên quan về mức

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
vụ cộng đồng.	nhân viên được thực hiện đáp ứng nhu cầu các hoạt động phục vụ cộng đồng.	và các dịch vụ hỗ trợ khác). 3. Việc quy hoạch đội ngũ nhân viên dựa trên phân tích/dự báo nhu cầu về đội ngũ nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác). 4. Nhân viên (làm việc tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) đủ về số lượng và đảm bảo về chất lượng đáp ứng nhu cầu về đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên*. - Bảng phân tích/dự báo nhu cầu về đội ngũ nhân viên để đáp ứng nhu cầu về đào tạo*. - Các kế hoạch thực hiện việc quy hoạch đội ngũ nhân viên*.
TC 7.2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định và phổ biến công khai.	1. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được xác định. 2. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn nhân viên để bổ nhiệm, điều chuyển được phổ biến công khai.	1. Có quy định về việc tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên. 2. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được xác định rõ ràng trên cơ sở phân tích/khảo sát nhu cầu và ý kiến góp ý của các bên liên quan. 3. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được phổ biến tới toàn thể cán bộ, GV, nhân viên và được công khai bằng nhiều hình thức trong đó bao gồm cả trên trang thông tin điện tử của CSGD.	- Văn bản quy định về tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên*. - Bản mô tả công việc của nhân viên*. - Sổ tay nhân viên. - Hồ sơ của đội ngũ nhân viên, các hợp đồng lao động; quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển. - Các kế hoạch/quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên*. - Kết quả phân tích/khảo sát nhu cầu và ý kiến góp ý của các bên liên quan về vị trí việc làm*. - Các thông tin tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được công khai trên trang thông tin điện tử của CSGD/khoa, bảng tin, email nội bộ, ... - Kết quả giải quyết khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên (nếu có).
TC 7.3. Năng lực của	1. Năng lực của đội ngũ nhân	1. Có quy trình, phương pháp, công	- Văn bản/tài liệu quy định về quy trình, phương

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
đội ngũ nhân viên được xác định và được đánh giá.	viên được xác định. 2. Năng lực của đội ngũ nhân viên được đánh giá.	cụ, tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên ⁷ . 2. Thực hiện việc đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên ⁸ về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, mức độ hoàn thành công việc và sự hài lòng của các bên liên quan.	pháp, công cụ và tiêu chí đánh giá năng lực của nhân viên*. - Kế hoạch đánh giá năng lực của đội ngũ nhân viên (tự đánh giá, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, NH đánh giá, ...)*. - Các bản tự đánh giá, bản nhận xét của cấp trên, các biên bản họp nhận xét đánh giá xếp loại công chức, viên chức, người lao động hằng năm; kết quả đánh giá đội ngũ nhân viên hằng năm*. - Hồ sơ, lý lịch của đội ngũ nhân viên.
TC 7.4. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định và có các hoạt động triển khai để đáp ứng nhu cầu đó	1. Nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên được xác định. 2. Triển khai các hoạt động để đáp ứng nhu cầu về đào tạo và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên.	1. Thực hiện khảo sát nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên trên cơ sở phân tích yêu cầu công việc. 2. Có kế hoạch triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên. 3. Triển khai thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.	- Kết quả đánh giá nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên*. - Kế hoạch và tổng hợp kinh phí dành cho hoạt động đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên*. - Các thông báo/bản đăng ký của nhân viên về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ*. - Các quyết định cử đi học, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ; các văn bằng chứng chỉ của nhân viên được cử đi học*. - Kết quả đào tạo, bồi dưỡng hằng năm bao gồm nội dung, thời lượng tính theo giờ, hoặc theo kinh phí đã chi.
TC 7.5. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực và hỗ trợ cho đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ	1. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên (gồm cả khen thưởng và công nhận) được triển khai để tạo động lực hỗ trợ cho đào tạo. 2. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên được triển khai để tạo động lực hỗ trợ NCKH.	1. Có quy định về khối lượng công việc cụ thể đối với nhân viên và quy định về việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên, trong đó có cả các quy định về khen thưởng và công nhận. 2. Có triển khai việc theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên dựa trên quy định	- Hệ thống văn bản quy định để theo dõi, giám sát, đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên*. - Hệ thống đánh giá đồng cấp và hệ thống/cơ chế thi đua khen thưởng*. - Bản mô tả vị trí công việc*. - Các chính sách nhân sự. - Các báo cáo/biên bản/kết quả theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ nhân

⁷ Tiêu chí đánh giá trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, đạo đức, trách nhiệm, kết quả thực hiện nhiệm vụ, ...

⁸ Tự đánh giá, cấp trên đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, NH đánh giá, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
cộng đồng.	3. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên tạo động lực hỗ trợ các hoạt động phục vụ cộng đồng.	<p>về khối lượng công việc cụ thể đã xác định và phân công.</p> <p>3. Tất cả nhân viên có kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ khối lượng, tiến độ, thời gian hoàn thành, các nguồn lực cần thiết, ... để thuận tiện cho việc theo dõi, giám sát tạo động lực hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.</p> <p>4. Tất cả nhân viên được tham gia xây dựng, góp ý trong quá trình xây dựng quy định đánh giá hiệu quả công việc.</p> <p>5. Nhân viên hài lòng về việc quản trị theo kết quả công việc đặc biệt là việc thi đua khen thưởng và công nhận của CSGD và các cấp có thẩm quyền.</p>	<p>viên*.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Danh sách nhân viên được khen thưởng và công nhận đột xuất và hằng năm (nêu rõ lý do)*. - Kết quả thống kê đào tạo, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.
Tiêu chuẩn 8. Người học và hoạt động hỗ trợ người học			
TC 8.1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được công bố công khai và được cập nhật.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng. 2. Chính sách tuyển sinh được công bố công khai. 3. Chính sách tuyển sinh được cập nhật. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách và quy định về tuyển sinh rõ ràng, đúng các quy định hiện hành và được cập nhật hằng năm. 2. Công bố công khai chính sách và quy định tuyển sinh (đối tượng, quy trình thi/xét tuyển, đánh giá đầu vào; đối tượng thi tuyển, xét tuyển; đối tượng ưu tiên, ...). 3. Chính sách tuyển sinh có sự góp ý của các bên liên quan và phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực; được cập nhật hằng năm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đề án/chính sách tuyển sinh hằng năm*. - Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyển sinh*. - Các thông báo/kế hoạch tuyển sinh, tờ rơi, trang thông tin điện tử của CSGD/khoa*. - Phân tích và dự báo nhu cầu nhân lực hằng năm*. - Dữ liệu hằng năm về ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng chính sách tuyển sinh*.
TC 8.2. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được xác	1. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được xác định rõ ràng.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có tiêu chí và phương pháp tuyển sinh/tuyển chọn NH rõ ràng. 2. Tiêu chí và phương pháp tuyển 	<ul style="list-style-type: none"> - Đề án/kế hoạch tuyển sinh hằng năm (trong đó nêu rõ các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh)*. - Cơ sở dữ liệu, thống kê kết quả tuyển sinh.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
định rõ ràng và được đánh giá.	2. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH được đánh giá.	sinh/tuyển chọn người học được rà soát, đánh giá hằng năm.	<ul style="list-style-type: none"> - Dữ liệu về ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng, rà soát, đánh giá tiêu chí và phương pháp tuyển chọn NH*. - Văn bản đánh giá công tác tuyển chọn NH hằng năm*.
TC 8.3. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có hệ thống giám sát phù hợp về sự tiến bộ của NH trong học tập và rèn luyện. 2. Có hệ thống giám sát phù hợp về kết quả học tập và khối lượng học tập của NH. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có bộ phận/cán bộ chuyên trách được phân công giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH, cảnh báo học vụ. 2. Có quy trình/quy định về việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH. 3. Có cơ sở dữ liệu (công cụ) theo dõi sự tiến bộ của NH trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ, thôi học. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quy chế/quy định đào tạo*. - Văn bản quy định về CTĐT được phê duyệt trong đó quy định rõ khối lượng học tập của NH. - Hệ thống quản lý theo học chế tín chỉ*. - Dữ liệu về kết quả học tập của NH hằng năm*. - Các báo cáo và phản hồi về kết quả, tiến độ học tập và rèn luyện của NH*. - Danh sách/quyết định cán bộ, nhân viên được phân công giám sát tiến bộ trong học tập của NH.
TC 8.4. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của NH.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của NH. 2. Có các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện khả năng có việc làm của NH. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập của NH. 2. Có đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn việc làm cho NH. 3. Có kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của NH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ cho đơn vị/bộ phận chịu trách nhiệm tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của NH*. - Quy định về tư vấn học tập, việc làm, hoạt động hỗ trợ NH*. - Bảng tổng hợp các hoạt động NH tham gia vào các câu lạc bộ, các nhóm nghiên cứu, các hoạt động ngoại khóa, cuộc thi, ...* - Danh sách, quyết định thành lập các câu lạc bộ, hội, nhóm, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
		<p>4. Có kế hoạch và triển khai các hoạt động hỗ trợ việc làm cho NH (liên hệ thực tập thực tế; trao đổi, hợp tác với doanh nghiệp, nhà sử dụng lao động; tăng cường kỹ năng mềm, ...).</p> <p>5. Ít nhất 75% số NH, NH tốt nghiệp được khảo sát hài lòng về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các kế hoạch, báo cáo hằng năm, hình ảnh minh chứng CSDG/khoa có tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho NH. - Danh sách các cơ sở đào tạo, các doanh nghiệp/tổ chức phối hợp/liên kết với CSGD trong việc hỗ trợ đào tạo, thực hành, thực tập và tuyển dụng*. - Phản hồi của NH về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập, hỗ trợ việc làm*. - Kết quả khảo sát tình trạng có việc làm của NH tốt nghiệp hằng năm và trong thời gian đánh giá*.
TC 8.5. Môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho cá nhân NH.	<p>1. Môi trường cảnh quan tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đào tạo, NCKH và sự thoải mái của NH.</p> <p>2. Môi trường tâm lý, xã hội tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đào tạo, NCKH và sự thoải mái của NH.</p>	<p>1. Có môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc thân thiện, tạo không khí thoải mái, để thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu.</p> <p>2. Cảnh quan sư phạm sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh, an toàn, tạo sự thuận lợi cho tất cả các đối tượng trong toàn CSGD.</p> <p>3. Có khảo sát/lấy ý kiến NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong CSGD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sơ đồ bố trí khu hiệu bộ, giảng đường, các phòng/khoa, hội trường, thư viện, khu thực hành, thực tập, ký túc xá*. - Dữ liệu về y tế học đường*. - Các bảng/biểu phổ biến nội quy/quy tắc ứng xử trong CSGD*. - Biên bản kiểm tra/nghiệm thu về phòng cháy chữa cháy, an toàn học đường/an toàn vệ sinh thực phẩm*. - Dữ liệu phản hồi của NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của CSGD*. - Tổ chức công đoàn và các câu lạc bộ hoạt động ngoại khóa dành cho NH.
Tiêu chuẩn 9. Cơ sở vật chất và trang thiết bị			
TC 9.1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và	<p>1. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo.</p> <p>2. Có hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng</p>	<p>1. Có đủ hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng phù hợp và đảm bảo tỉ lệ diện tích/NH theo quy định để hỗ trợ các hoạt động đào tạo phục vụ CTĐT theo quy định hiện hành.</p> <p>2. Hệ thống phòng làm việc, phòng</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sơ đồ hệ thống phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng*. - Danh mục cơ sở vật chất, trang thiết bị, ...; Sổ theo dõi tình trạng hoạt động, sử dụng, ...* - Kế hoạch mua mới và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị. - Kinh phí dành cho đầu tư cơ sở vật chất và trang

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
nghiên cứu.	chức năng với các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ việc nghiên cứu.	học và các phòng chức năng có đầy đủ trang thiết bị (bao gồm cả hệ thống chiếu sáng, thông gió, an toàn, ...) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu phục vụ CTĐT.	thiết bị*. - Thống kê diện tích phòng làm việc, phòng học và các phòng chức năng, ... làm căn cứ xác định tỉ lệ diện tích/NH của CSGD/CTĐT*.
TC.9.2. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 2. Thư viện và các nguồn học liệu được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Có thư viện, phòng đọc, phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của CTĐT. 2. Thư viện, phòng đọc có nội quy/quy định/hướng dẫn, được trang bị các trang thiết bị để hoạt động ⁹ . 3. Có đầy đủ học liệu (tài liệu bắt buộc) bao gồm giáo trình, tài liệu, sách tham khảo (bản cứng/bản mềm bảo đảm quy định về sở hữu trí tuệ), ... phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 4. Các tài liệu, học liệu (bản in và điện tử) được cập nhật đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu. 5. Có dữ liệu theo dõi về hoạt động của thư viện để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	- Sơ đồ bố trí thư viện*. - Thống kê danh mục sách, giáo trình, tài liệu, học liệu phục vụ CTĐT*. - Đề cương chi tiết môn học/học phần*. - Văn bản hướng dẫn, quy định của thư viện; hệ thống theo dõi việc sử dụng tài liệu của thư viện*. - Các văn bản đề xuất nhu cầu, các kế hoạch, dự toán, hóa đơn, thanh quyết toán các khoản đầu tư cho thư viện (sách, báo, tạp chí, tài liệu, ...)*. - Đánh giá/phản hồi của NH, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của thư viện và các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. - Danh mục giáo trình, tài liệu, sách tham khảo được cập nhật hằng năm trong chu kỳ đánh giá*.
TC 9.3. Phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 2. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	1. Đảm bảo đủ phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị để phục vụ đào tạo và nghiên cứu. Phòng thí nghiệm, thực hành được trang bị đầy đủ các thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu. 2. Các trang thiết bị trong phòng thí nghiệm, phòng thực hành được duy tu, bảo dưỡng và cập nhật/nâng cấp để	- Sơ đồ phòng thí nghiệm, phòng thực hành*. - Thống kê danh mục trang thiết bị của phòng thí nghiệm, thực hành phục vụ đào tạo và NCKH*. - Tài liệu hướng dẫn, quy định của phòng thí nghiệm, thực hành*. - Nhật ký sử dụng trang thiết bị*. - Báo cáo tổng hợp về việc sử dụng trang thiết bị (tần suất sử dụng, thời gian hoạt động, số giờ vận hành...)*.

⁹ Chỗ ngồi, bàn ghế, máy tính/thiết bị, phần mềm tra cứu, thiết bị in ấn, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
		<p>đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>3. Có người phụ trách phòng thí nghiệm, thực hành; có hồ sơ theo dõi, quản lý và đánh giá hiệu quả việc sử dụng các trang thiết bị.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng hợp kinh phí đã đầu tư mua sắm, sửa chữa, bảo dưỡng trang thiết bị*. - Dữ liệu phản hồi của NH và các bên liên quan về phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị*. - Danh mục các trang thiết bị được cập nhật hằng năm trong giai đoạn đánh giá*.
<p>TC 9.4. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p>	<p>1. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>2. Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p>	<p>1. Có hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm, hệ thống mạng Internet, trang thông tin điện tử, ...) phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>2. Hệ thống công nghệ thông tin hoạt động ổn định, an toàn để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>3. Hệ thống công nghệ thông tin được sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng và cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.</p> <p>4. Có lấy ý kiến phản hồi của NH và các bên liên quan về mức độ đáp ứng nhu cầu về đào tạo và nghiên cứu của hệ thống công nghệ thông tin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thống kê hệ thống máy tính, phần cứng, phần mềm và thiết bị công nghệ thông tin, trang thông tin điện tử*. - Sổ sách theo dõi việc vận hành và bảo trì phòng máy tính, phần cứng, phần mềm và các mạng truyền thông, phòng họp trực tuyến, trang thông tin điện tử*. - Đánh giá/phản hồi của NH, GV và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống CNTT trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu*. - Danh mục máy tính, phần cứng, phần mềm, ... được cập nhật hằng năm trong chu kỳ đánh giá*. - Văn bản phân công bộ phận/người phụ trách hệ thống CNTT*.
<p>TC 9.5. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác định và triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.</p>	<p>1. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định trong đó có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật.</p> <p>2. Tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được triển khai có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.</p>	<p>1. Quy định các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được xác định theo quy định hiện hành có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật.</p> <p>2. Quy định/tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe và an toàn được triển khai thực hiện.</p> <p>3. Có lấy ý kiến phản hồi của NH và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn có lưu ý đến nhu cầu đặc thù của người khuyết tật.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các văn bản quy định các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn do CSGD ban hành*. - Dữ liệu về tập huấn/diễn tập các biện pháp ứng phó khẩn cấp với các tai nạn lao động, cháy nổ, ngộ độc thực phẩm hoặc xử lý các tình huống về môi trường, sức khỏe và an toàn hằng năm*. - Các báo cáo tổng kết/sơ kết đánh giá việc thực hiện tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn,... - Dữ liệu phản hồi của NH và các bên liên quan về môi trường, sức khỏe, an toàn (đặc biệt các phản hồi từ NH khuyết tật)*.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
Tiêu chuẩn 10. Nâng cao chất lượng			
TC 10.1. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTDH.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để thiết kế CTDH. 2. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được sử dụng làm căn cứ để phát triển CTDH. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có hệ thống thu thập thông tin về nhu cầu nguồn nhân lực khi thiết kế CTDH và phản hồi từ các bên liên quan (gồm chuyên gia, cán bộ quản lý, GV, NCV, nhân viên, NH, đại diện của các tổ chức xã hội - nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động và NH đã tốt nghiệp). 2. Thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được thu thập, xử lý và sử dụng để thiết kế/phát triển CTDH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản giao nhiệm vụ/quy trình thực hiện việc thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan để xây dựng và phát triển CTDH*. - Các phiếu khảo sát/dữ liệu khảo sát/báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan để xây dựng và phát triển CTDH*. - Các báo cáo/biên bản/kết luận thu được từ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều tra theo dấu vết,... - Các nội dung phản hồi về CTDH của các bên liên quan*. - Các văn bản/tài liệu về điều chỉnh/thẩm định kèm theo các phiên bản cũ và mới của CTĐT, CTDH trong chu kỳ đánh giá*. - Bản thống kê nhu cầu của các bên liên quan trong chu kỳ đánh giá*.
TC 10.2. Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập, được đánh giá và cải tiến.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Việc thiết kế và phát triển CTDH được thiết lập. 2. Việc thiết kế và phát triển CTDH được đánh giá. 3. Việc thiết kế và phát triển CTDH học được cải tiến. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có quy trình thiết kế và phát triển CTDH. 2. Thực hiện rà soát, đánh giá quy trình thiết kế và phát triển CTDH. 3. Cải tiến quy trình thiết kế và phát triển CTDH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản quy định về quy trình thiết kế và phát triển CTDH*. - Phiếu khảo sát/dữ liệu khảo sát/báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về quy trình thiết kế, phát triển CTDH*. - Các báo cáo/biên bản/kết luận thu được từ thảo luận, trao đổi nhóm, đối thoại, điều tra theo dấu vết,... phản hồi về CTDH và môn học/học phần. - Các biên bản đánh giá/rà soát/cải tiến/thẩm định quy trình thiết kế, phát triển CTDH*.
TC 10.3. Quá trình dạy và học, việc đánh giá kết quả học tập của NH được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quá trình dạy và học được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CĐR. 2. Việc đánh giá kết quả học tập của NH được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có quy định về việc rà soát, đánh giá thường xuyên quá trình dạy học; việc đánh giá kết quả hoạt động của NH, các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của NH trong CTĐT để đảm bảo sự tương thích với CĐR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các văn bản quy định/hướng dẫn rà soát, đánh giá quá trình dạy và học; đánh giá kết quả học tập*. - Các biên bản rà soát/đánh giá quá trình dạy - học và đánh giá kết quả học tập của bộ môn/khoa/trường*. - Các biên bản/tài liệu thẩm định sự tương thích và phù hợp của quá trình dạy - học, đánh giá kết quả

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
hợp với CDR.	bảo sự tương thích và phù hợp với CDR.	2. Triển khai rà soát, đánh giá việc sử dụng các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá kết quả học tập của NH trong CTĐT để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với CDR.	học tập với CDR*. - Dữ liệu phản hồi của các bên liên quan về quá trình dạy - học và kết quả học tập*. - Kỷ yếu hội thảo về đổi mới giảng dạy, học tập,...
TC 10.4. Các kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.	1. Các kết quả NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học.	1. Có các đề tài NCKH liên quan đến việc dạy và học. 2. Các kết quả NCKH được áp dụng/chuyển tải thành nội dung/chuyên đề giảng dạy trong CTDH. 3. Có sử dụng các kết quả NCKH để cải tiến hoạt động giảng dạy của GV và hoạt động học tập của NH.	- Hồ sơ các đề tài NCKH*. - Thông tin về kết quả nghiên cứu, sản phẩm các đề tài NCKH được sử dụng để cải tiến việc dạy và học*. - Các hội nghị, hội thảo, sáng kiến kinh nghiệm, ... để phổ biến, áp dụng kết quả NCKH*.
TC 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.	1. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá. 2. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được cải tiến.	1. Có văn bản quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác. 2. Có thực hiện việc đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác (tư vấn NH, công tác sinh viên, các hoạt động đoàn thể, hoạt động ngoại khóa, ...). 3. Có thực hiện cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác.	- Văn bản quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*. - Dữ liệu đánh giá, kết quả khảo sát/đánh giá các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*. - Các biên bản/kết luận/quyết định/hóa đơn chứng từ liên quan đến cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*. - Thông tin về kết quả cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác*.
TC 10.6. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải	1. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống. 2. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá	1. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống. 2. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá.	- Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị/bộ phận thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan*. - Các văn bản quy định/hướng dẫn quy trình, công

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
tiên.	và cải tiến.	3. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được cải tiến.	cụ và phương pháp thu thập, lựa chọn, xử lý, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan*. - Thông tin về kết quả đánh giá và cải tiến về cơ chế phản hồi*.
Tiêu chuẩn 11. Kết quả đầu ra			
TC 11.1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được xác lập. 2. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được giám sát. 3. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn (không kể thời gian kéo dài) được xác lập. Danh sách thôi học, tốt nghiệp được cập nhật hằng năm. 2. Tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp được đánh giá, phân tích, giám sát. 3. Đối sánh hằng năm về tỷ lệ thôi học, tỉ lệ tốt nghiệp để cải tiến chất lượng CTĐT.	- Cơ sở dữ liệu về NH trong đó có số liệu thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết, đánh giá tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của NH trong 5 năm của chu kỳ đánh giá ¹⁰ *. - Thông tin về nguyên nhân thôi học, chậm tốt nghiệp. - Thông tin về việc đối sánh trong/ngoài trường về tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của NH tham gia CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.
TC 11.2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Thời gian tốt nghiệp trung bình được xác lập. 2. Thời gian tốt nghiệp trung bình được giám sát. 3. Thời gian tốt nghiệp trung bình được đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Thời gian tốt nghiệp trung bình trong cùng CTĐT được tính toán đối với tất cả các hệ/hình thức đào tạo trong chu kỳ đánh giá. 2. Tìm hiểu, phân tích nguyên nhân NH tốt nghiệp muộn để đề xuất các biện pháp hỗ trợ NH giảm tối đa thời lượng học tập. 3. Có tổ chức tổng kết/đánh giá hiệu quả các biện pháp hỗ trợ NH rút ngắn thời gian tốt nghiệp.	- Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách giám sát thời gian tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình thực hiện giám sát thời gian tốt nghiệp trung bình*. - Cơ sở dữ liệu về NH trong đó có số liệu thống kê/theo dõi, báo cáo tổng kết tỉ lệ tốt nghiệp, thôi học của NH trong 5 năm của chu kỳ đánh giá*. - Sổ tay nghiệp vụ/tài liệu tìm hiểu, phân tích nguyên nhân chậm tốt nghiệp; nhật ký tư vấn/hỗ trợ NH rút ngắn thời gian tốt nghiệp*. - Đối sánh trong nước và quốc tế về thời gian tốt nghiệp trung bình của NH trong cùng một CTĐT, hình thức đào tạo. - Báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về thời gian tốt nghiệp trung bình của NH trong cùng CTĐT và các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp.

¹⁰ Bao gồm: năm nhập học, tổng số NH nhập học, số NH tốt nghiệp trước hạn, đúng hạn, quá hạn (hạn được hiểu là thời gian quy định của khóa học), số NH thôi học sau 1, 2, 3, 4 năm.

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mức chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
TC 11.3. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được xác lập. 2. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được giám sát. 3. Tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp được đối sánh để cải tiến chất lượng. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có bộ phận/quy trình thống kê/lưu trữ danh sách NH tốt nghiệp có việc làm, vị trí làm việc, mức thu nhập bình quân, đơn vị công tác trong thời gian đánh giá. 2. Có số liệu tin cậy về tỷ lệ NH có việc làm trong vòng 6 tháng hoặc 12 tháng sau khi tốt nghiệp. 3. Tổ chức thực hiện đối sánh tỷ lệ NH tốt nghiệp có việc làm giữa các CTĐT trong CSGD với cùng hình thức đào tạo, đối sánh cùng ngành/chuyên ngành đào tạo trong nước/quốc tế. 4. Tổ chức thảo luận, phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục; thực hiện các phương án hỗ trợ NH tốt nghiệp có việc làm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ bộ phận chuyên trách theo dõi, liên hệ với NH tốt nghiệp; văn bản ban hành quy trình thực hiện/kinh phí sử dụng cho hoạt động hỗ trợ NH tốt nghiệp chưa có việc làm*. - Cơ sở dữ liệu về NH tốt nghiệp (trong vòng 2 năm sau khi tốt nghiệp) trong đó có số liệu thống kê, theo dõi, báo cáo tổng kết/đánh giá tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ có việc làm, thu nhập bình quân của các khóa tốt nghiệp trong chu kỳ đánh giá*. - Sổ tay nghiệp vụ tìm hiểu, phân tích nguyên nhân NH tốt nghiệp chưa tìm được việc làm; nhật ký tư vấn/hỗ trợ NH tốt nghiệp có việc làm*. - Dữ liệu đối sánh trong CSGD, trong nước/quốc tế về tỷ lệ có việc làm của NH tốt nghiệp; báo cáo đánh giá, dự đoán xu thế về việc làm*. - Dữ liệu khảo sát/trao đổi/làm việc với các đơn vị sử dụng lao động trong việc gắn kết doanh nghiệp với CSGD ở tất cả các khâu trong quá trình đào tạo và tìm kiếm việc làm*.
TC 11.4. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được xác lập. 2. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được giám sát. 3. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được đối sánh để cải tiến chất lượng. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được xác lập. 2. Loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH được giám sát. 3. Có hệ thống theo dõi, giám sát loại hình nghiên cứu và các hoạt động NCKH của NH¹¹. 4. Có thực hiện việc đối sánh loại hình và số lượng các hoạt động nghiên cứu của NH giữa các CTĐT trong cùng CSGD, giữa các CSGD 	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch/chiến lược NCKH của CSGD đối với NH*. - Thống kê, đánh giá các hoạt động NCKH của NH trong chu kỳ đánh giá*. - Dữ liệu về nguồn thu/chi tài chính dành cho các hoạt động NCKH của NH trong chu kỳ đánh giá*. - Dữ liệu về việc tổ chức các hội nghị tổng kết, báo cáo kết quả NCKH của NH trong đó thể hiện được các đề xuất NCKH phù hợp với bối cảnh, mục tiêu, tầm nhìn, sứ mạng của CSGD*. - Đối sánh trong nước và quốc tế về loại hình nghiên cứu và số lượng các hoạt động NCKH của NH thuộc các CTĐT tương ứng*.

¹¹ Các quy định/hướng dẫn đề tài nghiên cứu, nguồn kinh phí đầu tư cho NCKH của NH; hồ sơ theo dõi tiến độ, đánh giá sản phẩm nghiên cứu, hỗ trợ, công bố, ...

Tiêu chuẩn/ Tiêu chí	Yêu cầu của tiêu chí	Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4	Gợi ý nguồn minh chứng
		khác nhau. 5. Có các đề xuất/đầu tư NCKH phù hợp với xu thế phát triển của thời đại, phù hợp với khả năng của NH.	
TC 11.5. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập, giám sát và đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được xác lập. 2. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được giám sát. 3. Mức độ hài lòng của các bên liên quan được đối sánh để cải tiến chất lượng.	1. Thực hiện thống kê, phân tích, đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan (cán bộ nhân viên, GV, NH, NH đã tốt nghiệp, nhà tuyển dụng) về hoạt động NCKH, dịch vụ hỗ trợ GV, NH, cơ sở vật chất, ... 2. Mức độ hài lòng được so sánh với kết quả khảo sát mức độ hài lòng trước đó của chính CTĐT hoặc của các CTĐT khác trong và ngoài CSGD. 3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng và đối sánh được sử dụng làm căn cứ lập kế hoạch cải tiến chất lượng.	- Các quy định về quy trình/phương pháp, công cụ và tiêu chí đo lường sự hài lòng của các bên liên quan (NH, NH đã tốt nghiệp, GV, NCV, nhà sử dụng lao động, nhân viên, cán bộ quản lý)*. - Cơ sở dữ liệu, báo cáo tổng kết của từng đối tượng được khảo sát hằng năm. - Phiếu đánh giá/dữ liệu khảo sát, báo cáo đánh giá/báo cáo thống kê về mức độ hài lòng của các bên liên quan*. - Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát và kế hoạch rà soát, cải tiến công cụ, quy trình khảo sát và cải tiến chất lượng CTĐT.

Ghi chú:

1. Các chữ viết tắt: Chuẩn đầu ra: CDR; Chương trình đào tạo: CTĐT; Chương trình dạy học: CTDH; Cơ sở giáo dục: CSGD; Giảng viên: GV; Nghiên cứu khoa học: NCKH; Nghiên cứu viên: NCV; Người học: NH; Kiểm định chất lượng giáo dục: KĐCLGD.

2. Cột “Gợi ý nguồn minh chứng”: Minh chứng có dấu * là minh chứng phổ biến, có liên quan trực tiếp tới yêu cầu của tiêu chí. Trong quá trình đánh giá, cơ sở giáo dục dựa vào các gợi ý này để tìm minh chứng phù hợp, đồng thời có thể bổ sung các minh chứng khác (nếu có); đoàn đánh giá ngoài có thể sử dụng thêm minh chứng là kết quả khảo sát, phỏng vấn các bên liên quan trong quá trình đánh giá ngoài.

3. Minh chứng bao gồm cả file số hóa và bản cứng. Về nguyên tắc, để chứng minh cho một việc (qua mốc chuẩn tham chiếu) đã được thực hiện hằng năm trong cả 5 năm của chu kỳ đánh giá, CSGD cần tập hợp đủ minh chứng ở cả 5 năm. Tuy nhiên, để đánh giá tiêu chí đạt mức 4: năm 2020 cần có minh chứng của 4 năm; từ năm 2021 cần có đủ minh chứng của 5 năm.

CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG