



TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN
QUY NHON UNIVERSITY

SỔ TAY BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG



Tháng 9/2021

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	3
CHƯƠNG 1. THÔNG TIN CHUNG.....	4
1. Thông tin chung về Trường Đại học Quy Nhơn.....	4
1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	4
1.2. Sứ mạng.....	5
1.3. Tầm nhìn.....	5
1.4. Giá trị cốt lõi:.....	5
1.5. Triết lý giáo dục.....	5
1.6. Cơ cấu tổ chức.....	6
1.7. Các đơn vị chức năng và phục vụ đào tạo.....	6
1.8. Các đơn vị đào tạo.....	7
1.9. Các đơn vị trực thuộc (hạch toán độc lập).....	7
1.10. Các tổ chức Đảng, đoàn thể, tổ chức xã hội.....	7
1.11. Kết quả KĐCLGD của Trường Đại học Quy Nhơn.....	8
2. Giới thiệu Sổ tay Bảo đảm chất lượng.....	8
3. Giải thích một số thuật ngữ sử dụng trong công tác bảo đảm chất lượng.....	9
CHƯƠNG 2. HOẠT ĐỘNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN.....	11
1. Mục đích.....	11
2. Nguyên tắc hoạt động bảo đảm chất lượng.....	11
3. Mạng lưới bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Quy Nhơn.....	12
4. Hội đồng Bảo đảm chất lượng giáo dục.....	13
5. Các Tổ bảo đảm chất lượng.....	13
6. Nhiệm vụ của Mạng lưới bảo đảm chất lượng.....	13
6.1. Nhiệm vụ của Hội đồng Bảo đảm chất lượng giáo dục.....	13
6.2. Nhiệm vụ của Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng.....	13
6.3. Nhiệm vụ của Tổ bảo đảm chất lượng khối hành chính.....	14
6.4. Nhiệm vụ của Tổ bảo đảm chất lượng khối đào tạo.....	15
7. Cơ chế hoạt động của Mạng lưới bảo đảm chất lượng.....	15
8. Các hoạt động bảo đảm chất lượng.....	16
8.1. Các hoạt động giám sát.....	16
8.2. Các hoạt động đánh giá.....	17
8.3. Các hoạt động bảo đảm chất lượng chuyên biệt.....	19
a) Hoạt động Tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục.....	19
b) Hoạt động Tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.....	19
c) Hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng bên trong.....	20
8.4. Hoạt động đối sánh để nâng cao chất lượng.....	22
8.5. Sổ tay Bảo đảm chất lượng.....	23
CHƯƠNG 3. HOẠT ĐỘNG TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC.....	23
1. Ý nghĩa và mục đích.....	23
2. Yêu cầu.....	23
3. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục.....	23
4. Quy trình tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục.....	24
5. Hội đồng tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục.....	25
CHƯƠNG 4. HOẠT ĐỘNG TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO.....	26
1. Ý nghĩa và mục đích.....	26
2. Yêu cầu.....	26
3. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.....	27
4. Quy trình tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.....	27
5. Hội đồng tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.....	28
CHƯƠNG 5. CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU TỰ ĐÁNH GIÁ, ĐÁNH GIÁ NGOÀI.....	29
PHỤ LỤC. CÁC VĂN BẢN LIÊN QUAN CÔNG TÁC BẢO ĐẢM VÀ KĐCLGD.....	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Chú thích
AUN-QA	ASEAN University Network – Quality Assurance Tổ chức Bảo đảm chất lượng của Mạng lưới các trường đại học khu vực Đông Nam Á
BDCL	Bảo đảm chất lượng
BDCLGD	Bảo đảm chất lượng giáo dục
BGH	Ban Giám hiệu
Bộ GD&ĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
CNTT	Công nghệ thông tin
CSGD	Cơ sở giáo dục
CSVC	Cơ sở vật chất
CTĐT	Chương trình đào tạo
ĐH	Đại học
GV	Giảng viên
KĐCLGD	Kiểm định chất lượng giáo dục
KHCN	Khoa học công nghệ
NCKH	Nghiên cứu khoa học
TĐG	Tự đánh giá
P. CTCT&SV	Phòng Công tác chính trị và sinh viên
P. KT&BDCL	Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng
P. TC-NS	Phòng Tổ chức – Nhân sự
P. ĐTDH	Phòng Đào tạo đại học
P. KHCN&HTQT	Phòng Khoa học công nghệ và Hợp tác quốc tế
P. CSVC	Phòng Cơ sở vật chất
PDCA	Plan – Do – Check – Act (Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra – Hành động cải tiến)
TT. HTSV&QHDN	Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên và Quan hệ doanh nghiệp

MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu rộng như hiện nay, công tác bảo đảm chất lượng đã trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các cơ sở giáo dục đại học, bảo đảm các hoạt động của Nhà trường được thực hiện có chất lượng, hiệu quả, phù hợp với các chuẩn mực của quốc gia và quốc tế; giúp cơ sở giáo dục thực hiện tốt cam kết và trách nhiệm giải trình với xã hội và các bên liên quan như: các cơ quan quản lý nhà nước, người học, phụ huynh, các tổ chức, doanh nghiệp sử dụng lao động.

Với tầm nhìn đến năm 2030 Trường Đại học Quy Nhơn sẽ là trường đại học đa ngành, đa lĩnh vực định hướng ứng dụng có uy tín cao, đạt tiêu chuẩn chất lượng của khu vực Đông Nam Á; có vị thế quan trọng về hợp tác đào tạo, nghiên cứu, trao đổi học thuật, giao lưu văn hóa trong nước và quốc tế, Nhà trường đã xác định được tính cấp thiết phải xây dựng và phát triển một hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong hoạt động có hiệu quả và nền văn hóa chất lượng hiện đại, bền vững để tiến tới tự chủ, đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan và trách nhiệm đối với xã hội. Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong chính là nhân tố quyết định cho thành công của công tác bảo đảm chất lượng của Nhà trường.

*Để xây dựng, phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong Nhà trường, tất cả các bên liên quan cần có sự hiểu biết nhất quán về công tác bảo đảm chất lượng của Nhà trường. **Sổ tay Bảo đảm chất lượng Trường Đại học Quy Nhơn** (ban hành kèm theo Quyết định số 2495/QĐ-ĐHQN ngày 30 tháng 9 năm 2021) được xây dựng với mục đích phổ biến, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị và cá nhân có liên quan trong Trường Đại học Quy Nhơn về hệ thống bảo đảm chất lượng, các nội dung, văn bản, quy trình, thủ tục, biểu mẫu liên quan đến hoạt động bảo đảm chất lượng của Nhà trường hướng đến thực hiện tốt các cam kết về chính sách và mục tiêu chất lượng của Nhà trường với các bên liên quan. Sổ tay Bảo đảm chất lượng được cập nhật theo định kỳ hoặc khi có sự thay đổi về chủ trương, chính sách, mục tiêu bảo đảm chất lượng của Bộ GD&ĐT hoặc của Nhà trường.*

Mọi thông tin phản hồi về nội dung Sổ tay Bảo đảm chất lượng Trường Đại học Quy Nhơn vui lòng liên hệ: Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng, Phòng 46, Nhà 15 tầng, Trường Đại học Quy Nhơn. Điện thoại: 0256.3846798. Email: pkt@qnu.edu.vn.

CHƯƠNG 1. THÔNG TIN CHUNG

1. Thông tin chung về Trường Đại học Quy Nhơn

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Trường Đại học Quy Nhơn (ĐHQN) là một CSGD đại học công lập trực thuộc Bộ GD&ĐT, tiền thân là Cơ sở Đại học Sư phạm Quy Nhơn được thành lập theo Quyết định số 1842/QĐ ngày 21/12/1977 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục (nay là Bộ GD&ĐT).

Năm 1981, Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính Phủ) đã ra Quyết định số 02/HĐBT ngày 13/7/1981 thành lập Trường Đại học Sư phạm Quy Nhơn trực thuộc Bộ Giáo dục, Trường “có nhiệm vụ đào tạo và bồi dưỡng giáo viên các trường trung học phổ thông”.

Năm 2003, Trường Đại học Sư phạm Quy Nhơn được Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 221/2003/QĐ-TTg ngày 30/10/2003 đổi tên thành Trường Đại học Quy Nhơn có nhiệm vụ: “Đào tạo giáo viên trình độ đại học và từng bước mở thêm các ngành nghề đào tạo phù hợp với khả năng của trường và nhu cầu nhân lực xã hội; NCKH phục vụ phát triển kinh tế - xã hội.”

Đến nay, Trường ĐHQN đã trở thành một trường đại học đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực; từng bước phát triển cả về quy mô và lĩnh vực đào tạo; trình độ, chất lượng đào tạo được đảm bảo và nâng cao; đội ngũ GV, viên chức phát triển cả về số lượng và chất lượng; cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập và NCKH ngày càng được Nhà trường chú trọng đầu tư xây dựng hiện đại, đồng bộ, chuẩn hóa; công tác NCKH và HTQT không ngừng mở rộng với chất lượng ngày càng tăng cao.

Về cơ cấu, Trường ĐHQN hiện có 12 khoa, 01 bộ môn, 15 đơn vị thuộc Trường (trong đó có 10 phòng, 01 văn phòng Đảng - Đoàn thể, 03 trung tâm, 01 thư viện, 01 viện khoa học giáo dục), 05 đơn vị trực thuộc Trường (05 trung tâm, 01 viện nghiên cứu ứng dụng KH&CN) và các tổ chức, đoàn thể: Đảng bộ, Công đoàn, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội SV, Hội Cựu chiến binh, Hội Cựu giáo chức.

Về đội ngũ viên chức, Trường hiện có 728 viên chức và người lao động; trong đó có 500 GV, gồm có: 34 PGS, 207 TS, 93 NCS, 291 Thạc sĩ.

Về quy mô đào tạo, Trường hiện có 46 ngành đào tạo trình độ đại học với quy mô hơn 11.000 SV chính quy và hơn 5.000 SV không chính quy; 22 chuyên ngành đào tạo trình độ Thạc sĩ, 03 chuyên ngành trình độ Tiến sĩ với quy mô hơn 1.000 học viên, NCS. Ngoài ra, Trường còn đào tạo đại học, SĐH và bồi dưỡng tiếng Việt cho lưu học sinh Lào thuộc các tỉnh Attapu, Champasak, Salavan và Sekong.

Về kiểm định chất lượng giáo dục, tháng 10/2017, Trường đã được Bộ GD&ĐT công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng cơ sở giáo dục. Tính đến tháng 4/2021,

Trường đã có 12 CTĐT trình độ đại học được công nhận đạt chuẩn chất lượng của Bộ GD&ĐT (xem chi tiết ở mục 1.11).

Về đối sánh, xếp hạng, tháng 8/2020, Trường đã được *Hệ thống Đối sánh Chất lượng Giáo dục đại học UPM* xếp hạng 4 sao trong nhóm các trường đại học định hướng ứng dụng khu vực Đông Nam Á. Kết quả xếp hạng UPM được xem là cơ sở quan trọng đánh giá năng lực đào tạo, nghiên cứu, đổi mới sáng tạo và làm tiền đề cho việc xây dựng chiến lược phát triển của Trường ĐHQN trong thời gian tới.

1.2. Sứ mạng

Trường Đại học Quy Nhơn có sứ mệnh đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao; bồi dưỡng nhân tài; nghiên cứu khoa học, truyền bá tri thức và chuyển giao công nghệ; phục vụ hiệu quả sự phát triển bền vững của đất nước, đặc biệt đối với khu vực Nam Trung Bộ - Tây Nguyên; góp phần thúc đẩy tiến bộ xã hội.

1.3. Tầm nhìn

Đến năm 2030, Trường Đại học Quy Nhơn sẽ là trường đại học đa ngành, đa lĩnh vực định hướng ứng dụng có uy tín cao, đạt tiêu chuẩn chất lượng của khu vực Đông Nam Á; có vị thế quan trọng về hợp tác đào tạo, nghiên cứu, trao đổi học thuật, giao lưu văn hóa trong nước và quốc tế.

1.4. Giá trị cốt lõi:

“Trách nhiệm - Chuyên nghiệp - Chất lượng - Sáng tạo - Nhân văn”

1.5. Triết lý giáo dục: “Toàn diện - Khai phóng - Thực nghiệp”

*** Ý nghĩa:**

- Toàn diện:

Nhà trường hướng tới đào tạo các thế hệ người học phát triển toàn diện về trí tuệ, đạo đức, thể chất, năng khiếu cá nhân trong từng lĩnh vực; đem lại cho người học nền tảng vững chắc về kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp; có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt; có sức khỏe và năng lực thẩm mỹ để sống và làm việc trong môi trường luôn thay đổi của xã hội.

- Khai phóng:

Nhà trường hướng tới phát huy tối đa tiềm năng của mỗi người học; tạo môi trường học tập và rèn luyện giúp người học phát triển nền tảng kiến thức, kỹ năng cần thiết, chủ động, sáng tạo, tự tin, có khả năng thích ứng với sự thay đổi, có ý thức học tập suốt đời, đáp ứng nhu cầu phát triển của cá nhân và đóng góp cho XH.

- Thực nghiệp:

Nhà trường hướng tới đào tạo gắn với thực tiễn, nhu cầu lao động; chú trọng thực học, thực nghiệp; trang bị những kiến thức, kỹ năng cần thiết để người học có

thể thành nghề, đáp ứng yêu cầu thực tế của công việc và có khả năng phát triển từ nghề nghiệp.

1.6. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của Trường ĐHQN (theo *Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Quy Nhơn* ban hành kèm theo Nghị quyết số 12/NQ-HĐT ngày 8/12/2020) gồm:

- a. Hội đồng trường;
- b. Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng;
- c. Hội đồng Khoa học và Đào tạo và các Hội đồng khác;
- d. Các đơn vị thuộc Trường: các khoa; các viện nghiên cứu; các phòng chức năng, trung tâm, thư viện, Tạp chí khoa học;
- e. Các đơn vị trực thuộc Trường: các viện nghiên cứu khoa học và công nghệ; các trung tâm dịch vụ đào tạo.

1.7. Các đơn vị chức năng và phục vụ đào tạo thuộc Trường

STT	Tên đơn vị	Email	Tel
1	Phòng Tổ chức - Nhân sự	ptccb@qnu.edu.vn	0256 3846806
2	Phòng Hành chính - Tổng hợp	phcth@qnu.edu.vn	0256 3846156
3	Phòng Đào tạo đại học	pdt@qnu.edu.vn	0256 3846803
4	Phòng Đào tạo sau đại học	psdh@qnu.edu.vn	0256 3518070
5	Phòng Khoa học công nghệ & HTQT	pkhcn@qnu.edu.vn	0256 3846817
6	Phòng Kế hoạch - Tài chính	pkhtc@qnu.edu.vn	0256 3846816
7	Phòng Cơ sở vật chất	pcsvc@qnu.edu.vn	0256 3846838
8	Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng	pkt@qnu.edu.vn	0256 3846798
9	Phòng Thanh tra - Pháp chế	ptt@qnu.edu.vn	0256 3646300
10	Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên	pctsv@qnu.edu.vn	0256 3646142
11	Văn phòng Đảng - Đoàn thể	vpdanguy@qnu.edu.vn	0256 3846819
12	Thư viện	tttl@qnu.edu.vn	0256 3846623
13	Trung tâm Hỗ trợ sinh viên và QHDN	hotrosinhvien@qnu.edu.vn	0256 3636120
14	Trung tâm CNTT & Truyền thông	ict@qnu.edu.vn	0256 3636126
15	Viện Khoa học Giáo dục	spgd@qnu.edu.vn	0256 3546718

1.8. Các đơn vị đào tạo thuộc Trường

STT	Tên đơn vị	Email	Tel
1	Khoa Sư phạm	ksp@qnu.edu.vn	0256 3746158
2	Khoa Giáo dục Tiểu học & Mầm non	kgdth@qnu.edu.vn	0256 3846866
3	Khoa Giáo dục Thể chất - Quốc phòng	kgdtk@qnu.edu.vn	0256 3647570
4	Khoa Kinh tế & Kế toán	kkt@qnu.edu.vn	0256 3547569
5	Khoa Tài chính ngân hàng & QTKD	kqtkd@qnu.edu.vn	0256 3847845
6	Khoa Kỹ thuật & Công nghệ	kkctn@qnu.edu.vn	0256 3847010
7	Khoa Công nghệ thông tin	kcntt@qnu.edu.vn	0256 3646072
8	Khoa Ngoại ngữ	knn@qnu.edu.vn	0256 3846823
9	Khoa Lý luận chính trị - Luật & QLNN	klct@qnu.edu.vn	0256 3846818
10	Khoa Khoa học Tự nhiên	khtn@qnu.edu.vn	0256 3847567
11	Khoa Khoa học Xã hội & Nhân văn	khxhvn@qnu.edu.vn	0256 3846834
12	Khoa Toán và Thống kê	kt@qnu.edu.vn	0256 3846824
13	Bộ môn Kỹ thuật ô tô	ktot@qnu.edu.vn	0256 3646070

1.9. Các đơn vị trực thuộc (hạch toán độc lập)

STT	Tên đơn vị	Email	Tel
1	Viện Nghiên cứu ứng dụng KH & CN	vnuc@qnu.edu.vn	0256 3546719
2	Trung tâm Ngoại ngữ	ttn@qnu.edu.vn	0256 6533888
3	Trung tâm Tin học	ttinhoc@qnu.edu.vn	0256 3535511
4	Trung tâm Ngôn ngữ và Văn hóa Nhật Bản	japancenter@qnu.edu.	0256 3636129
5	Trung tâm Đào tạo & Tư vấn Kinh tế Kế toán	cea@qnu.edu.vn	0256 3846159
6	Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh	ttgdqpan@qnu.edu.vn	0256 3947288

1.10. Các tổ chức Đảng, đoàn thể, tổ chức xã hội

STT	Tên đơn vị	Email	Tel
1	Đảng ủy	vpdanguy@qnu.edu.vn	0256 3846819
2	Công đoàn	pcd@qnu.edu.vn	0256 3847467
3	Đoàn Thanh niên	dtn@qnu.edu.vn	0256 3846706
4	Hội sinh viên	hsv@qnu.edu.vn	0256 3546202
5	Hội Cựu chiến binh		
6	Hội Cựu giáo chức		

1.11. Kết quả Kiểm định chất lượng giáo dục của Trường Đại học Quy Nhơn

Kết quả KĐCLGD của Trường Đại học Quy Nhơn (tính đến tháng 4/2021):

Cấp	Tên Trường/CTĐT		Tổ chức đánh giá	Thời điểm đánh giá ngoài	Kết quả đánh giá	Giấy chứng nhận / công nhận	
						Ngày cấp	Giá trị đến
CSGD	Trường ĐH Quy Nhơn		CEA-UD	10/2017	Đạt	12/10/2017	11/10/2022
Chương trình đào tạo	1	Sư phạm Toán học	CEA-UD	12/2019	Đạt	02/7/2020	02/7/2025
	2	Sư phạm Hóa học		12/2019	Đạt	02/7/2020	02/7/2025
	3	Kỹ thuật điện		12/2019	Đạt	02/7/2020	02/7/2025
	4	Công nghệ TT		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	5	Giáo dục Tiểu học		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	6	Giáo dục MN		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	7	Tài chính – NH		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	8	Kế toán		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	9	Giáo dục Thể chất		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	10	Quản lý Nhà nước		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	11	Ngôn ngữ Anh		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026
	12	Công tác xã hội		12/2020	Đạt	24/4/2021	24/4/2026

* *Ghi chú:* CEA-UD: Trung tâm KĐCLGD – Đại học Đà Nẵng

2. Giới thiệu Sổ tay Bảo đảm chất lượng

2.1. Mục đích

Sổ tay Bảo đảm chất lượng được xây dựng nhằm phổ biến, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị và cá nhân có liên quan trong Trường Đại học Quy Nhơn về hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, các quy định, quy trình, thủ tục, biểu mẫu liên quan đến hoạt động bảo đảm chất lượng của Nhà trường; nhằm thực hiện tốt các cam kết về chính sách và các mục tiêu chất lượng của Nhà trường với các bên liên quan.

2.2. Cấu trúc

Sổ tay Bảo đảm chất lượng gồm có 4 chương và phụ lục.

Chương 1. Thông tin chung

Chương 2. Hoạt động bảo đảm chất lượng bên trong Trường Đại học Quy Nhơn

Chương 3. Hoạt động tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.

Chương 4. Hoạt động tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục.

Phụ lục. Danh mục các văn bản liên quan công tác bảo đảm và KĐCLGD.

2.3. Phạm vi áp dụng

Sổ tay Bảo đảm chất lượng Trường Đại học Quy Nhơn (Sổ tay) được sử dụng trong nội bộ Nhà trường, áp dụng đối với Mạng lưới bảo đảm chất lượng bên trong của Nhà trường và các cá nhân, đơn vị trong Trường.

2.4. Quản lý Sổ tay Bảo đảm chất lượng

Trường phòng Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng chịu trách nhiệm về nội dung, hình thức của Sổ tay; định kỳ biên soạn, kiểm tra, điều chỉnh, cập nhật nội dung Sổ tay Bảo đảm chất lượng kịp thời, phù hợp với điều kiện thực tế của Nhà trường trong từng giai đoạn; theo dõi, kiểm soát, phân phối Sổ tay Bảo đảm chất lượng các phiên bản.

3. Giải thích một số thuật ngữ sử dụng trong công tác bảo đảm chất lượng

1. *Chất lượng của cơ sở giáo dục* là sự đáp ứng mục tiêu do cơ sở giáo dục đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật giáo dục đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

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

3. *Đánh giá chất lượng cấp cơ sở giáo dục* là việc thu thập, xử lý thông tin, đưa ra những nhận định dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá đối với toàn bộ các hoạt động của cơ sở giáo dục, bao gồm: đảm bảo chất lượng về chiến lược, đảm bảo chất lượng về hệ thống, đảm bảo chất lượng về thực hiện chức năng và kết quả hoạt động của cơ sở giáo dục.

4. *Đánh giá chất lượng chương trình đào tạo* là việc thu thập, xử lý thông tin, đưa ra những nhận định dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá đối với toàn bộ các hoạt động liên quan đến CTĐT, bao gồm: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT; bản mô tả CTĐT; cấu trúc và nội dung chương trình dạy học; phương pháp tiếp cận trong dạy và học; đánh giá kết quả học tập của người học; đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên; đội ngũ nhân viên; người học và hoạt động hỗ trợ người học; CSVC và trang thiết bị; nâng cao chất lượng và kết quả đầu ra.

5. *Bảo đảm chất lượng* trong giáo dục đại học là quá trình liên tục, mang tính hệ thống, bao gồm các chính sách, cơ chế, tiêu chuẩn, quy trình, biện pháp nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục đại học. *Hệ thống bảo đảm chất lượng* giáo dục đại học bao gồm hệ thống BDCL bên trong và hệ thống BDCL bên ngoài thông qua cơ chế KĐCLGD đại học.

6. *Giám sát chất lượng* là quá trình theo dõi, kiểm tra và xác nhận tình trạng của sản phẩm/dịch vụ, và phân tích hồ sơ để tin chắc rằng các yêu cầu quy định đang được thoả mãn.

7. *Chính sách chất lượng* là định hướng và triết lý về chất lượng của lãnh đạo Nhà trường tuyên bố hoặc cam kết với các bên liên quan (TCVN ISO 9001:2015).

8. *Mục tiêu chất lượng* là các chỉ tiêu mà Nhà trường, các đơn vị trực thuộc đặt ra, có tính thống nhất với chính sách chất lượng và đo lường được nhằm hướng đến việc thực hiện tốt sứ mạng và các mục tiêu phát triển của Nhà trường.

9. *Triết lý giáo dục* là một tập hợp các quan điểm cốt lõi định hướng mục tiêu giáo dục, nội dung và phương pháp dạy học, vai trò của giảng viên và người học trong hoạt động giáo dục.

10. *Kiểm định chất lượng giáo dục* là hoạt động đánh giá, công nhận cơ sở giáo dục hoặc CTĐT đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành. Quy trình KĐCLGD bao gồm: 1. Tự đánh giá; 2. Đánh giá ngoài, đánh giá lại (nếu có); 3. Thẩm định kết quả đánh giá; 4. Công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. KĐCLGD được thực hiện theo chu kỳ 5 năm/lần.

11. *Tự đánh giá Trường* là quá trình Nhà trường tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục (do Bộ trưởng Bộ GD&ĐT hoặc các tổ chức chuyên về đánh giá chất lượng các CSGD ban hành) để báo cáo về thực trạng chất lượng giáo dục, hiệu quả hoạt động đào tạo, NCKH, nhân lực, CSVC và các vấn đề liên quan khác để cơ sở giáo dục tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

13. *Tự đánh giá chương trình đào tạo* là quá trình cơ sở giáo dục tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT (do Bộ trưởng Bộ GD&ĐT hoặc các tổ chức chuyên về đánh giá chất lượng các CSGD) ban hành để báo cáo về tình trạng chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, NCKH, nhân lực, CSVC và các vấn đề liên quan khác thuộc CTĐT để cơ sở giáo dục tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

14. *Thông tin* là những tư liệu được sử dụng để hỗ trợ và minh họa cho các nhận định trong báo cáo tự đánh giá CTĐT. Thông tin được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau để đảm bảo độ tin cậy và tính chính xác khi sử dụng trong quá trình đánh giá.

15. *Minh chứng* là những thông tin gắn với các tiêu chí để xác định mức độ đạt được của tiêu chí.

16. *Đánh giá ngoài cơ sở giáo dục* là quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức KĐCLGD dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục (do Bộ trưởng GD&ĐT hoặc do các tổ chức chuyên về KĐCLGD ban hành) để xác định mức độ Nhà trường đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

17. *Đánh giá ngoài chương trình đào tạo* là quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức KĐCLGD dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT (do Bộ GD&ĐT hoặc các tổ chức chuyên về KĐCLGD ban hành) để xác định mức độ CTĐT đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

18. *Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục /CTĐT* là mức độ yêu cầu và điều kiện mà cơ sở giáo dục /CTĐT phải đáp ứng để được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Mỗi tiêu chuẩn ứng với một lĩnh vực hoạt động của Nhà trường; trong mỗi tiêu chuẩn có một số tiêu chí.

19. *Tiêu chí đánh giá chất lượng* là mức độ yêu cầu và điều kiện cần đạt được ở một khía cạnh cụ thể của mỗi tiêu chuẩn.

20. *Cải tiến chất lượng* là các hoạt động diễn ra liên tục để khắc phục các hạn chế, tồn tại của Trường và các CTĐT nhằm nâng cao chất lượng.

21. *Chuẩn đầu ra (Expected Learning Outcome)* là yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân mà người học đạt được sau khi hoàn thành CTĐT, được cơ sở giáo dục cam kết với người học, xã hội và công bố công khai cùng với các điều kiện đảm bảo thực hiện.

22. *Đổi sánh (Benchmarking)* là quá trình mang tính hệ thống và liên tục để đối chiếu và so sánh các yếu tố/hoạt động của Trường với các đơn vị bên trong và bên ngoài Trường có kinh nghiệm thực tiễn tốt hơn hoặc với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục được lựa chọn nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng các hoạt động.

23. *Xếp hạng* là hoạt động nhằm đánh giá uy tín, chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trường theo tiêu chí nhất định, đáp ứng nhu cầu thông tin cho cá nhân, tổ chức liên quan.

24. *Các bên liên quan* bao gồm người học, GV, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình người học, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

25. *Quyền tự chủ* là quyền của Trường đại học được tự xác định mục tiêu và lựa chọn cách thức thực hiện mục tiêu; tự quyết định và có trách nhiệm giải trình về hoạt động chuyên môn, học thuật, tổ chức, nhân sự, tài chính, tài sản và hoạt động khác trên cơ sở quy định của pháp luật và năng lực của Nhà trường.

26. *Trách nhiệm giải trình* là việc Trường đại học có trách nhiệm báo cáo, minh bạch thông tin đối với người học, xã hội, cơ quan quản lý có thẩm quyền, chủ sở hữu và các bên liên quan về việc tuân thủ quy định của pháp luật và thực hiện đúng quy định, cam kết của Trường đại học.

27. *KPIs (Key Performance Indicators)* là một tập hợp các đại lượng đo lường mà tổ chức sử dụng để đánh giá hiệu quả của hoạt động theo thời gian, nhằm hướng đến việc đạt các mục tiêu đã đặt ra.

CHƯƠNG 2.

HOẠT ĐỘNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN

1. Mục đích

- a. Tạo cơ sở để các hoạt động bảo đảm chất lượng của Nhà trường được triển khai thực hiện có hiệu quả.
- b. Tạo cơ chế giám sát giúp duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường.
- c. Nhằm thiết lập, duy trì và thúc đẩy văn hoá chất lượng bên trong Nhà trường.

2. Nguyên tắc hoạt động bảo đảm chất lượng

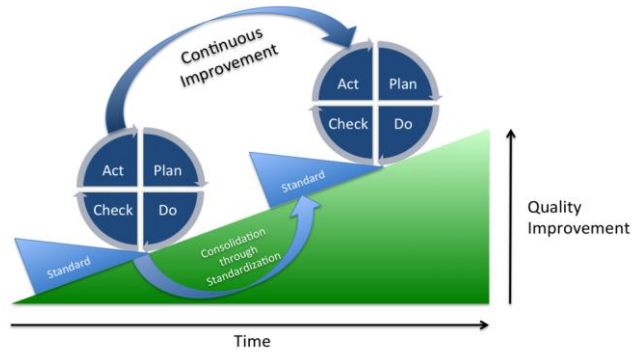
1. Bám sát chiến lược, các mục tiêu dài hạn, ngắn hạn về bảo đảm chất lượng của Nhà trường.
2. Áp dụng chu trình cải tiến chất lượng liên tục PDCA (Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra – Cải tiến) trong tất cả các hoạt động của Nhà trường.

- P (Plan): Lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.

- D (Do): Đưa kế hoạch vào thực hiện.

- C (Check): Kiểm tra lại kế hoạch và kiểm tra kết quả thực hiện kế hoạch.

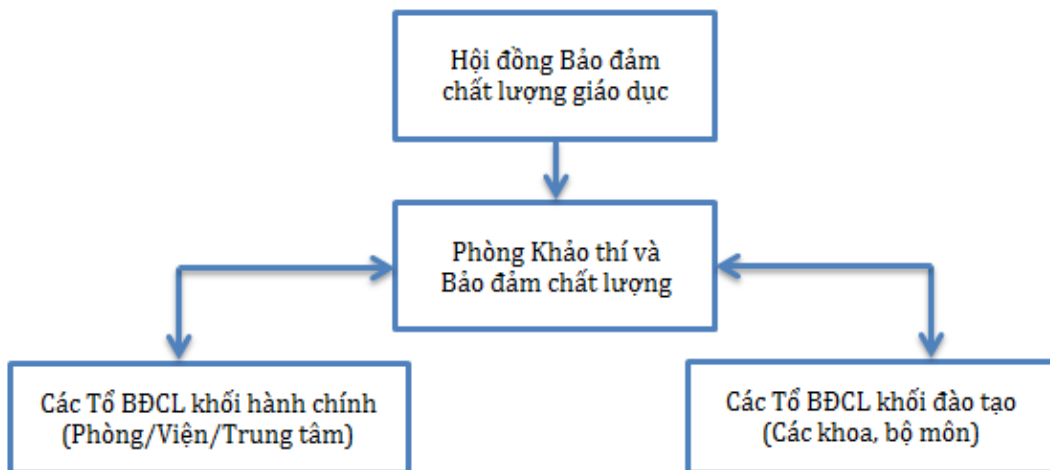
- A (Act): Dựa trên kết quả kiểm tra, tiến hành cải tiến chất lượng chương trình/hoạt động.



Hình 2.3. Cải tiến chất lượng liên tục với chu trình PDCA

3. Mạng lưới bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Quy Nhơn

- Mạng lưới bảo đảm chất lượng Trường Đại học Quy Nhơn bao gồm:
 - a. Hội đồng Bảo đảm chất lượng giáo dục
 - b. Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng
 - c. Các Tổ bảo đảm chất lượng khối hành chính (các phòng/viện/trung tâm) và các Tổ bảo đảm chất lượng khối đào tạo (khoa, bộ môn).
- Chức năng, nhiệm vụ của Mạng lưới bảo đảm chất lượng thực hiện theo quy định của pháp luật và theo Điều 8 của Quy định hoạt động bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Quy Nhơn.
- Cơ cấu tổ chức của Mạng lưới bảo đảm chất lượng bên trong được Nhà trường rà soát, đánh giá, cập nhật thường xuyên nhằm bảo đảm có sự cập nhật kịp thời về tổ chức, nhân sự tham gia hoạt động bảo đảm chất lượng của Nhà trường.



Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Mạng lưới bảo đảm chất lượng Trường Đại học Quy Nhơn

4. Hội đồng Bảo đảm chất lượng giáo dục

Hội đồng Bảo đảm chất lượng giáo dục (Hội đồng) do Hiệu trưởng quyết định thành lập, gồm có: Chủ tịch là Hiệu trưởng; Phó chủ tịch là Phó Hiệu trưởng phụ trách công tác Bảo đảm chất lượng của Nhà trường; Ủy viên thường trực là Trưởng phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng; Thư ký là Phó Trưởng phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng (phụ trách công tác Bảo đảm chất lượng); các ủy viên gồm có: Chủ tịch Hội đồng trường, các Phó Hiệu trưởng, Chủ tịch Công đoàn Trường, Bí thư Đoàn Thanh niên và các Trưởng đơn vị thuộc Trường.

Hội đồng có số lượng thành viên là số lẻ, làm việc theo nguyên tắc tập thể, biểu quyết theo đa số để quyết định các vấn đề thuộc trách nhiệm và quyền hạn của Hội đồng.

5. Các Tổ bảo đảm chất lượng

a. *Các Tổ bảo đảm chất lượng khối hành chính* (phòng/viện/trung tâm thuộc Trường) có từ 02 đến 03 người trong mỗi tổ. Trong đó, Tổ trưởng là Trưởng đơn vị hoặc Phó Trưởng đơn vị, các thành viên là chuyên viên hoặc nhân viên của đơn vị.

b. *Các Tổ bảo đảm chất lượng khối đào tạo* (các khoa, bộ môn) gồm có 03 người trong mỗi tổ. Trong đó, Tổ trưởng là Trưởng khoa hoặc Phó Trưởng khoa phụ trách đào tạo, 01 thành viên là Tổ trưởng bộ môn hoặc giảng viên, 01 thành viên là trợ lý hoặc thư ký khoa/bộ môn.

6. Nhiệm vụ của Mạng lưới bảo đảm chất lượng

6.1. Nhiệm vụ của Hội đồng Bảo đảm chất lượng giáo dục

a) Tư vấn cho Nhà trường về công tác bảo đảm và KĐCLGD theo các quy định hiện hành.

b) Tư vấn cho Nhà trường về công tác KĐCLGD cơ sở giáo dục, CTĐT theo các bộ tiêu chuẩn trong nước, khu vực, quốc tế.

c) Tư vấn cho Nhà trường xây dựng, bổ sung, sửa đổi, điều chỉnh chính sách, mục tiêu chất lượng, quy định liên quan đến bảo đảm chất lượng giáo dục.

d) Tư vấn cho Nhà trường xây dựng chiến lược và kế hoạch bảo đảm chất lượng hàng năm.

e) Tư vấn cho Nhà trường xây dựng các kế hoạch, chương trình cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục.

f) Tư vấn cho Nhà trường các vấn đề khác có liên quan đến công tác bảo đảm và KĐCLGD của Nhà trường.

6.2. Nhiệm vụ của Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng

a) Tham gia soạn thảo kế hoạch chiến lược BĐCL của Nhà trường; xây dựng kế hoạch BĐCL hàng năm; chủ trì và phối hợp với các đơn vị xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng sau đánh giá ngoài cơ sở giáo dục, CTĐT; soạn thảo các văn bản, quy định, quy trình, kế hoạch triển khai công tác BĐCL trong Nhà trường.

b) Là đầu mối triển khai các hoạt động TĐG chất lượng CSGD và CTĐT; Chủ trì và phối hợp với các tổ chức KĐCLGD trong và ngoài nước triển khai công tác đánh giá ngoài chất lượng CSGD và CTĐT của Nhà trường.

c) Phối hợp với các đơn vị định kỳ lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan, xử lý, phân tích, đối sánh nhằm phát hiện điểm mạnh và tồn tại, kịp thời đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng phù hợp đối với các hoạt động của Nhà trường.

d) Thống kê và báo cáo các hoạt động BĐCL theo yêu cầu của Nhà trường và Bộ GD&ĐT.

e) Chủ trì, phối hợp tổ chức các hoạt động bồi dưỡng nâng cao năng lực công tác BĐCL cho cán bộ viên chức trong Trường.

f) Nghiên cứu, phối hợp với các đơn vị thu thập thông tin, đối sánh, đánh giá các hoạt động của Nhà trường theo các tiêu chí xếp hạng của các tổ chức/hệ thống xếp hạng có uy tín trong và ngoài nước.

g) Chủ trì và phối hợp với các đơn vị tuyên truyền thông tin, hiệu quả các hoạt động BĐCL đến các đơn vị, tổ chức, cá nhân trong và ngoài trường nhằm nâng cao nhận thức về công tác BĐCL, tạo dựng văn hóa chất lượng, đồng thời khẳng định vị thế của Nhà trường.

h) Chủ trì hoặc phối hợp với các tổ chức, chuyên gia BĐCL tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ công tác BĐCL cho các bên liên quan.

6.3. Nhiệm vụ của Tổ bảo đảm chất lượng khối hành chính

a) Tư vấn cho đơn vị xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch BĐCL hàng năm của đơn vị, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các hoạt động BĐCL trong lĩnh vực thuộc chức năng của đơn vị.

b) Tham mưu cho đơn vị thực hiện các hoạt động TĐG, đánh giá ngoài cấp CTĐT, cấp CSGD theo quy định của Nhà trường; thực hiện việc so chuẩn, đối sánh kết quả thực hiện nhiệm vụ của đơn vị theo các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá chất lượng CSGD và CTĐT có liên quan.

c) Tư vấn cho đơn vị triển khai, theo dõi tiến độ, kết quả thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng sau đánh giá ngoài theo lĩnh vực được phân công phụ trách.

d) Tổ chức, quản lý hồ sơ minh chứng của đơn vị và cung cấp các thông tin, số liệu phục vụ công tác kiểm định chất lượng theo yêu cầu của Nhà trường.

e) Tiếp nhận các kết quả phản hồi từ Phòng KT&BĐCL, tư vấn cho đơn vị lập kế hoạch và thực hiện việc cải tiến chất lượng các hoạt động của đơn vị; báo cáo Nhà trường theo quy định.

f) Tham gia các đợt tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến công tác BĐCL.

6.4. Nhiệm vụ của Tổ bảo đảm chất lượng khối đào tạo

a) Tư vấn cho đơn vị triển khai thực hiện các quy định của Nhà trường về công tác BĐCL; xây dựng kế hoạch BĐCL hàng năm và triển khai thực hiện các hoạt động BĐCL tại đơn vị.

b) Hướng dẫn, kiểm tra và báo cáo các điều kiện BĐCL của đơn vị; đề xuất các phương án thực hiện các biện pháp BĐCL trong xây dựng và phát triển CTĐT, hoạt động dạy học, kiểm tra đánh giá, NCKH, hỗ trợ sinh viên,...

c) Tham gia thực hiện các hoạt động liên quan đến TĐG và đánh giá ngoài chất lượng cấp CSGD, CTĐT; Tư vấn cho đơn vị lập kế hoạch và triển khai thực hiện công tác kiểm định chất lượng CTĐT, lập kế hoạch, triển khai và báo cáo kết quả cải tiến chất lượng các hoạt động đào tạo và các hoạt động khác của đơn vị sau TĐG và sau KĐCLGD.

d) Tham gia, giám sát việc tổ chức rà soát, đánh giá, bổ sung và điều chỉnh CTĐT theo quy định hiện hành.

e) Duy trì và cập nhật thông tin liên lạc với các bên liên quan (cựu sinh viên, cựu học viên, phụ huynh, nhà sử dụng lao động); Phối hợp hoặc chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến các bên liên quan theo quy định của Nhà trường; Tiếp nhận các ý kiến phản hồi, tư vấn cho đơn vị lập kế hoạch và thực hiện việc cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động của đơn vị, báo cáo Nhà trường theo quy định.

f) Tổ chức, quản lý hồ sơ minh chứng của đơn vị và cung cấp các thông tin, số liệu phục vụ công tác kiểm định chất lượng theo yêu cầu của Nhà trường.

g) Tham gia các đợt tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến công tác bảo đảm chất lượng giáo dục.

7. Cơ chế hoạt động của Mạng lưới bảo đảm chất lượng bên trong

Hội đồng Bảo đảm chất lượng giáo dục tổ chức họp giao ban công tác Bảo đảm chất lượng theo định kỳ 06 tháng một lần vào đầu mỗi học kỳ để rà soát, đánh giá cơ chế, chính sách, quy trình, công việc có liên quan đến hoạt động bảo đảm chất lượng của Nhà trường. Hội đồng tổ chức họp đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Hội đồng khi có công việc cần giải quyết.

Phòng KT&BĐCL là đơn vị đầu mối đề xuất, triển khai, giám sát, tổng hợp, báo cáo các hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục của Nhà trường.

Các Tổ BĐCL khối hành chính và các Tổ BĐCL khối đào tạo là các bộ phận tham mưu và trực tiếp thực hiện các hoạt động BĐCL tại các đơn vị thuộc Trường, có trách nhiệm báo cáo tình hình và kết quả hoạt động bảo đảm chất lượng của đơn vị theo định kỳ; cung cấp các thông tin, dữ liệu cần thiết cho Nhà trường thông qua Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng.

8. Các hoạt động bảo đảm chất lượng

8.1. Các hoạt động giám sát

a) Giám sát tiến trình học tập của người học từ lúc tuyển sinh đến khi tốt nghiệp

- Phòng Đào tạo đại học: xây dựng quy trình phối hợp với các khoa, bộ môn giám sát tiến trình học tập của sinh viên hệ chính quy và VLVH toàn trường từ lúc tuyển sinh cho đến khi tốt nghiệp; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học;

- Phòng Đào tạo sau đại học: xây dựng quy trình phối hợp với các khoa, bộ môn giám sát tiến trình học tập của học viên, nghiên cứu sinh toàn trường từ lúc tuyển sinh cho đến khi tốt nghiệp; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học;

- Phòng Công tác chính trị - sinh viên: xây dựng quy trình phối hợp với các khoa, bộ môn giám sát quá trình rèn luyện của sinh viên toàn trường từ lúc nhập học đến khi tốt nghiệp; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học;

- Các khoa, bộ môn: thực hiện việc giám sát tiến trình học tập, rèn luyện, nghiên cứu của sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh của khoa, bộ môn từ lúc tuyển sinh cho đến khi tốt nghiệp; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

- Phòng Thanh tra- Pháp chế: giám sát các bước thực hiện trong quy trình giám sát tiến trình học tập của người học từ lúc tuyển sinh cho đến khi tốt nghiệp; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

b) Giám sát tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp của người học

- Phòng Đào tạo đại học: xây dựng quy trình và phối hợp với các khoa, bộ môn giám sát tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp (trước hạn và đúng hạn) của sinh viên toàn trường hằng năm; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

- Phòng Đào tạo sau đại học: xây dựng quy trình và phối hợp với các khoa, bộ môn giám sát tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp của học viên, nghiên cứu sinh toàn trường hằng năm; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

- Các khoa, bộ môn: thực hiện việc giám sát tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp của sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh do của khoa, bộ môn quản lý hằng năm; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

- Phòng Thanh tra - Pháp chế: giám sát các bước thực hiện trong quy trình giám sát tỷ lệ thôi học, tỷ lệ tốt nghiệp của người học toàn trường hằng năm; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

c) Giám sát ý kiến của xã hội, nhà sử dụng lao động, ý kiến từ cựu người học sau tốt nghiệp về chất lượng đào tạo

- Phòng Đào tạo đại học: là đầu mối xây dựng quy trình và thực hiện việc giám sát các ý kiến, nhu cầu nguồn nhân lực của các cơ quan quản lý nhà nước, thị trường lao động đề đề xuất, xác định chính sách tuyển sinh bậc đào tạo đại học hệ chính quy và hệ vừa làm vừa học.

- Phòng Đào tạo sau đại học: là đầu mối xây dựng quy trình và thực hiện việc giám sát các ý kiến, nhu cầu nguồn nhân lực của các cơ quan quản lý nhà nước, nhà

sử dụng lao động để đề xuất, xác định chính sách tuyển sinh bậc đào tạo sau đại học hệ chính quy.

- Các khoa, bộ môn: thực hiện việc giám sát các ý kiến của nhà sử dụng lao động, cựu sinh viên, cựu học viên về chuẩn đầu ra, CTĐT, chất lượng người học do khoa, bộ môn quản lý để xây dựng, rà soát và điều chỉnh chuẩn đầu ra và CTĐT đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.

d) Giám sát thành quả NCKH của giảng viên, nhân viên và người học

- Phòng KHCN&HTQT: là đầu mối xây dựng quy trình và thực hiện việc giám sát thành quả NCKH của giảng viên, nhân viên, sinh viên toàn trường; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

- Phòng Đào tạo sau đại học: là đầu mối xây dựng quy trình và thực hiện việc giám sát thành quả NCKH của học viên sau đại học; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

- Các khoa, bộ môn: phối hợp với Phòng KHCN&HTQT, Phòng Đào tạo sau đại học giám sát thành quả NCKH của giảng viên, nhân viên và người học thuộc khoa, bộ môn quản lý; báo cáo kết quả cho Nhà trường theo năm học.

8.2. Các hoạt động đánh giá

a) Đánh giá người học

- Phòng Đào tạo đại học: là đầu mối xây dựng quy trình, quy định, đánh giá kết quả học tập toàn khóa của sinh viên toàn trường đối với CTĐT trình độ đại học, bảo đảm người học đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT; theo dõi, đánh giá tính hiệu lực, hiệu quả của các quy trình, quy định có liên quan theo định kỳ.

- Phòng Đào tạo sau đại học: là đầu mối xây dựng quy trình, quy định, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện việc đánh giá kết quả học tập toàn khóa của học viên toàn trường đối với CTĐT trình độ thạc sĩ, tiến sĩ, bảo đảm người học đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT; theo dõi, đánh giá tính hiệu lực, hiệu quả của các quy trình, quy định có liên quan theo định kỳ.

- Phòng Công tác chính trị - sinh viên: là đầu mối xây dựng quy trình, quy định, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện việc đánh giá kết quả rèn luyện của sinh viên bậc đào tạo đại học hệ chính quy; theo dõi, đánh giá tính hiệu lực, hiệu quả của các quy trình, quy định có liên quan theo định kỳ.

- Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng: là đầu mối xây dựng quy trình, quy định, phối hợp với các đơn vị liên quan đánh giá kết quả thi kết thúc học phần của sinh viên, học viên bảo đảm chuẩn đầu ra của các học phần; theo dõi, đánh giá tính hiệu lực, hiệu quả của các quy trình, quy định có liên quan theo định kỳ.

- Các khoa, bộ môn: xây dựng phương pháp đánh giá kết quả học tập của người học phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của CTĐT, phối hợp với các đơn vị chức năng đánh giá kết quả học tập, rèn luyện toàn khóa của SV, học viên bảo đảm chuẩn đầu ra của CTĐT do khoa, bộ môn quản lý.

b) Đánh giá chương trình, hoạt động đào tạo

- Phòng Đào tạo đại học: là đầu mối tổ chức cho các khoa, bộ môn rà soát, đánh giá, phát triển CTĐT trình độ đại học theo định kỳ 02 năm 01 lần; đầu mối tổ chức các cuộc họp Hội đồng Khoa học và Đào tạo, Hội đồng thẩm định CTĐT, chương trình dạy học, đề cương chi tiết học phần trình độ đại học theo định kỳ nhằm bảo đảm chuẩn đầu ra và CTĐT có tính cập nhật, đáp ứng các nhu cầu của thị trường lao động và các bên liên quan.

- Phòng Đào tạo sau đại học: là đầu mối tổ chức cho các khoa, bộ môn rà soát, đánh giá, phát triển CTĐT trình độ thạc sĩ, tiến sĩ theo định kỳ 02 năm 01 lần; đầu mối tổ chức các cuộc họp Hội đồng Khoa học và Đào tạo, Hội đồng thẩm định CTĐT, chương trình dạy học, đề cương chi tiết học phần trình độ thạc sĩ, tiến sĩ theo định kỳ nhằm bảo đảm chuẩn đầu ra và CTĐT có tính cập nhật, đáp ứng các nhu cầu của thị trường lao động và các bên liên quan.

- Các khoa, bộ môn: thực hiện việc rà soát, đánh giá, phát triển CTĐT các trình độ theo quy định, tổ chức lấy ý kiến của các bên liên quan về chuẩn đầu ra, CTĐT, chương trình dạy học, hoạt động giảng dạy, kiểm tra đánh giá và các hoạt động khác nhằm bảo đảm CTĐT có tính cập nhật, đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và các bên liên quan, bảo đảm người học đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT.

- Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng: tổ chức khảo sát, tổng hợp ý kiến đánh giá, sự hài lòng của người học sắp tốt nghiệp về CTĐT toàn khóa (01 lần/năm học); tổ chức khảo sát, tổng hợp ý kiến đánh giá, sự hài lòng của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên (02 lần/năm học); tổ chức khảo sát, tổng hợp ý kiến đánh giá, sự hài lòng của giảng viên về chất lượng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ đào tạo, chất lượng các hoạt động, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và các hoạt động khác của Nhà trường, nhằm kịp thời phát hiện, phản ánh các vấn đề chưa phù hợp và đề xuất các biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

c) Đánh giá hoạt động khoa học và công nghệ

- Phòng KHCN&HTQT là đầu mối xây dựng quy trình, thực hiện đánh giá hoạt động khoa học và công nghệ của viên chức các đơn vị trong toàn trường; là đầu mối tổ chức các cuộc họp Hội đồng Khoa học và Đào tạo, Hội đồng xét duyệt các đề tài nghiên cứu các cấp và các cuộc họp có liên quan để rà soát, đánh giá về cơ chế, chính sách, các thủ tục liên quan đến hoạt động khoa học và công nghệ của Nhà trường; báo cáo Nhà trường kết quả thực hiện theo năm học.

- Các khoa, bộ môn: thực hiện việc đánh giá hoạt động khoa học và công nghệ của giảng viên, chuyên viên do khoa, bộ môn quản lý bảo đảm đáp ứng các quy định có liên quan của Nhà trường.

- Phòng KT&BDCL tổ chức thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá của giảng viên, sinh viên về hoạt động khoa học và công nghệ của Nhà trường; gửi các ý kiến phản hồi đến đơn vị chức năng để cải tiến chất lượng theo quy định.

d) Đánh giá công tác hỗ trợ người học

- Phòng Công tác chính trị - sinh viên: tổng kết, thống kê, đánh giá công tác hỗ trợ sinh viên do đơn vị phụ trách; báo cáo kết quả đánh giá cho Nhà trường hằng năm.

- Trung tâm Tư vấn tuyển sinh và Quan hệ doanh nghiệp: tổng kết, đánh giá công tác hỗ trợ sinh viên về việc làm, ký túc xá; báo cáo kết quả đánh giá cho Nhà trường hằng năm.

- Các khoa, bộ môn: tổng kết, đánh giá công tác cố vấn học tập, công tác hỗ trợ sinh viên trong học tập, rèn luyện và trong đời sống; đánh giá tình hình sinh viên tốt nghiệp, thôi học/buộc thôi học; báo cáo kết quả đánh giá cho Nhà trường hằng năm.

- Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng: tổ chức lấy ý kiến của người học về công tác hỗ trợ của đội ngũ nhân viên các đơn vị trong Trường; về hoạt động, dịch vụ hỗ trợ người học của Nhà trường; báo cáo kết quả đánh giá cho Nhà trường hằng năm.

8.3. Các hoạt động bảo đảm chất lượng chuyên biệt

a) Hoạt động Tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục

Theo định kỳ, Nhà trường thực hiện hoạt động TĐG chất lượng cơ sở giáo dục theo các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục của Bộ GD&ĐT để tự xem xét, báo cáo về tình trạng chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, khoa học và công nghệ, nguồn nhân lực, CSVC và các vấn đề liên quan khác, làm căn cứ để điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Mục đích, yêu cầu, quy trình, thủ tục thực hiện hoạt động TĐG chất lượng cơ sở giáo dục của Nhà trường xem Chương 3.

Trong quá trình TĐG cơ sở giáo dục, các đơn vị tự rà soát, giám sát và đánh giá chất lượng công việc của mỗi đơn vị/cá nhân theo lĩnh vực được phân công để hoàn thiện hệ thống văn bản, quy trình thủ tục có liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng do Nhà trường lựa chọn.

b) Hoạt động Tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo

Theo định kỳ, Nhà trường thực hiện hoạt động TĐG chất lượng CTĐT theo các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của Bộ GD&ĐT (hoặc của các tổ chức quốc tế có uy tín khác) để rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng của CTĐT; xác định đúng điểm mạnh, điểm tồn tại của CTĐT từ đó xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng phù hợp và khả thi nhằm bảo đảm CTĐT của Nhà trường được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục trong nước hoặc quốc tế.

Mục đích, yêu cầu, quy trình, thủ tục thực hiện hoạt động TĐG CTĐT của Nhà trường xem Chương 4.

Trong quá trình TĐG CTĐT, các khoa, bộ môn, các đơn vị có liên quan rà soát, đánh giá chất lượng công việc của đơn vị theo lĩnh vực phụ trách, hoàn thiện hệ thống văn bản, các quy trình thủ tục, bảo đảm đáp ứng tốt nhất yêu cầu của các tiêu chuẩn chất lượng.

c) Hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng bên trong

Hệ thống thông tin bảo đảm chất lượng bên trong của Nhà trường bao gồm: (i) Hệ thống thông tin quản lý, (ii) Hệ thống thông tin công chúng, (iii) Hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan.

(i) Hệ thống thông tin quản lý

Hệ thống thông tin quản lý của Nhà trường là cơ chế trao đổi thông tin minh bạch giữa các cấp, đơn vị, bộ phận trong Trường qua các hình thức:

+ Các cuộc họp thường niên, định kỳ, đột xuất, giao ban hàng tháng giữa Lãnh đạo Trường và các đơn vị;

+ Chế độ báo cáo tổng kết công tác tháng, báo cáo sơ kết học kỳ, tổng kết năm học;

+ Hội nghị viên chức, Hội nghị cán bộ chủ chốt và các Hội nghị khác cần lấy ý kiến biểu quyết của tập thể;

+ Hệ thống các phần mềm quản lý của Nhà trường:

STT	Tên phần mềm (PM)	Đơn vị quản lý, sử dụng
1	Cổng thông tin điện tử (Portal)	TT. CNTT&TT
2	PM Quản lý đào tạo UIS	Phòng ĐTĐH, ĐHSĐH, Phòng CTCT&SV, Phòng KT&BDCL, các khoa/bộ môn
3	PM tuyển sinh sau đại học	Phòng ĐTSĐH
4	PM E- Learning	TT. CNTT&TT
5	PM quản trị nhân sự (HRM)	Phòng TC-NS, KH-TC
6	PM khảo sát ý kiến (E-Survey)	Phòng KT&BDCL
7	PM quản lý khoa học và công nghệ	Phòng KH-CN&HTQT
8	PM tạp chí online	Phòng KH-CN&HTQT
9	PM kế toán thù lao giảng dạy	Phòng KH-TC, ĐTĐH, ĐTSĐH, KT&BDCL
10	PM quản lý văn bản E-Office	Phòng HC-TH, các đơn vị
11	PM quản lý kế toán, tài sản MISA	Phòng CSVC, KH-TC
12	PM Quản lý Thư viện HiLib	Thư viện
13	PM Quản lý thông tin, minh chứng	Phòng KT&BDCL

(ii) Hệ thống thông tin công chúng

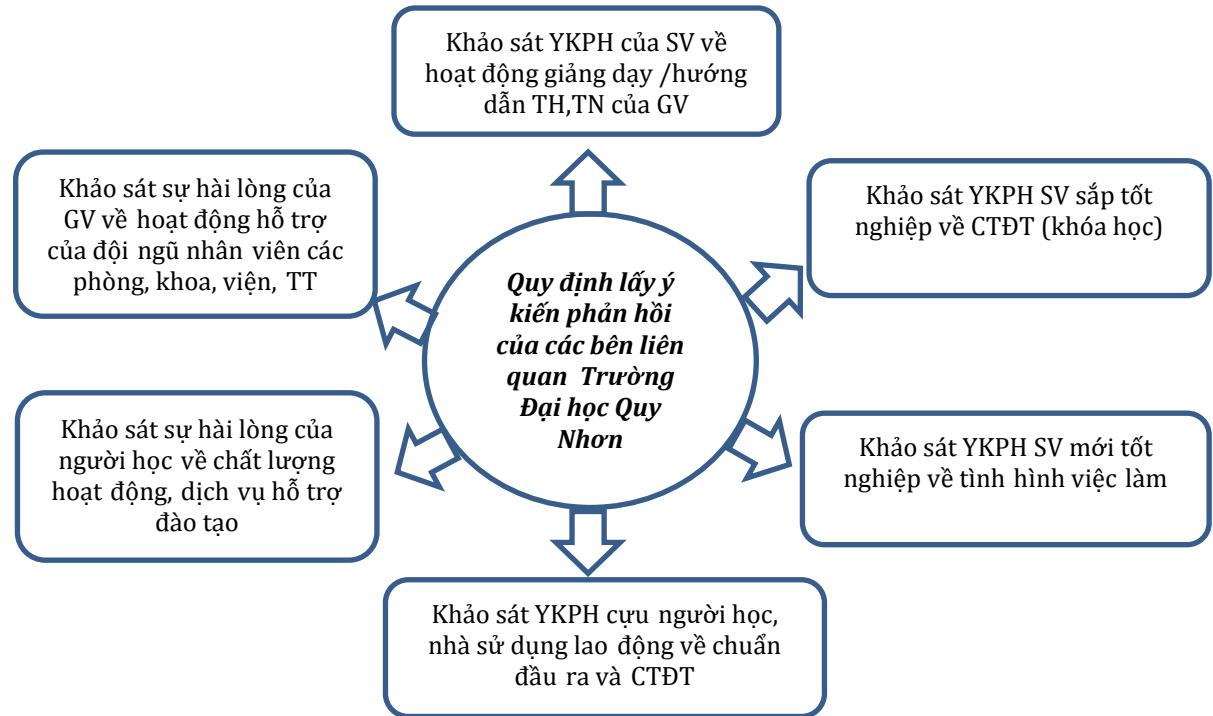
Hệ thống thông tin công chúng của Trường Đại học Quy Nhơn là các kênh thông tin liên lạc, tuyên truyền, quảng bá thông tin, hình ảnh chính thức của Nhà trường đến cộng đồng xã hội, bao gồm: Trang thông tin điện tử chính thức tại địa chỉ <http://qnu.edu.vn>; Fanpage trên Mạng xã hội (facebook); Hệ thống email công vụ của Trường Đại học Quy Nhơn mail@qnu.edu.vn.

(iii) Hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan

Hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan (SV, cựu SV, học viên, cựu học viên, GV, nhà sử dụng lao động) của Nhà trường được thiết lập để thu thập, xử lý, phân tích các ý kiến, đánh giá của các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho quá

trình ra quyết định, cải tiến chất lượng các hoạt động của Nhà trường về CTĐT, hoạt động giảng dạy, học tập, CSVC, trang thiết bị, NCKH, PVCĐ và các hoạt động khác.

Hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan của Nhà trường được thực hiện theo Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn; được vận hành thông qua phần mềm Khảo sát ý kiến E-Survey, Google Form và một số hình thức lấy ý kiến khác của Nhà trường.



Sơ đồ. Hệ thống khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên có liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn

* Nhà trường thường xuyên/định kỳ thực hiện các loại khảo sát sau đây:

Tên khảo sát	Đối tượng khảo sát	Biểu mẫu KS	Thời gian KS	Hình thức KS	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp
KS ý kiến người học về hoạt động giảng dạy/ hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của GV	Hoạt động giảng dạy học phần LT và hướng dẫn TH, TN của GV trong 01 HK /NH	BM01a_ĐHQN.KSGD BM01b_ĐHQN.HDTH	2 lần/năm học, vào cuối mỗi học kỳ.	Online	Phòng KT&BDCL	
KS ý kiến người học sắp tốt nghiệp về chương trình đào tạo	CTĐT của ngành học	BM02a_DHQN_KS.SVNC; BM02b_DHQN_KS.HVSTN	1 lần/năm, vào HK2 năm cuối (Tháng 5 hàng năm)	Online	P.KT&BDCL	

Tên khảo sát	Đối tượng khảo sát	Biểu mẫu KS	Thời gian KS	Hình thức KS	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp
KS ý kiến người học tốt nghiệp về tình hình việc làm	THVL của SVTN và mức độ đáp ứng của CTĐT đối với yêu cầu XH	BM03_DHQN_KS.SVTN	1 lần/năm (Tháng 10 hằng năm)	Phiếu Khảo sát	TT. HTSV& QHDN	Các đơn vị đào tạo
KS ý kiến cựu SV và nhà sử dụng lao động về CTĐT, chuẩn đầu ra	Chuẩn đầu ra, CTĐT của ngành học	BM04a_DHQN_KS.CSV BM04b_DHQN_KS.NSDLĐ BM04c_DHQN_KS.CHV	2 năm/lần, khi thực hiện rà soát, điều chỉnh CTĐT	Phiếu Khảo sát, Tổ chức gặp mặt, Hội nghị, hội thảo	Đơn vị đào tạo	P.KT&B ĐCL
KS sự hài lòng của GV đối với hoạt động hỗ trợ của đội ngũ nhân viên các phòng, khoa, viện, trung tâm	Sự hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động, dịch vụ hỗ trợ đào tạo	BM05a_DHQN_KSSV.HĐDV HT BM05b_DHQN_KSHV.HĐDV HT	Theo kỳ (đối với GV các ngành có CTĐT được đánh giá)	Online	P.KT&BĐCL	Đơn vị đào tạo
Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng hoạt động, dịch vụ hỗ trợ đào tạo	Sự hài lòng của GV về hoạt động của đội ngũ NV.	BM06_DHQN_KSGV.NVHT	Theo kỳ (đv SV các ngành có CTĐT được đánh giá)	Online	P.KT&BĐCL	Đơn vị đào tạo

8.4. Hoạt động đối sánh để nâng cao chất lượng

a) *Các khoa, bộ môn*: thực hiện việc đối sánh CTĐT do khoa, bộ môn quản lý với CTĐT của các khoa, bộ môn khác trong Trường ĐHQN có đặc điểm tương đồng hoặc với CTĐT tương ứng đã đạt tiêu chuẩn KĐCLGD của các CSGD trong nước và nước ngoài khi thiết kế, rà soát, cập nhật CTĐT theo định kỳ. So chuẩn, đối sánh chất lượng CTĐT của Trường theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH theo quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT để cải tiến chất lượng; lưu trữ hồ sơ minh chứng để phục vụ công tác TĐG, đánh giá ngoài và báo cáo Nhà trường theo quy định.

b) *Các đơn vị chức năng*: thực hiện việc đối sánh các chỉ số thực hiện các hoạt động đào tạo, NCKH, PVCĐ, tài chính, tình hình việc làm của người học tốt nghiệp, ... hằng năm theo Bộ chỉ số thực hiện chính của Trường ĐHQN và báo cáo Nhà trường theo năm học; So chuẩn, đối sánh chất lượng các hoạt động của đơn vị theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD theo quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT

để cải tiến chất lượng; lưu trữ hồ sơ minh chứng để phục vụ công tác TĐG, đánh giá ngoài và báo cáo Nhà trường theo quy định.

8.5. Sổ tay Bảo đảm chất lượng

Sổ tay Bảo đảm chất lượng là công cụ thông tin bằng văn bản, trong đó tổng hợp các hướng dẫn thực hiện hoạt động bảo đảm chất lượng cũng như quản lý chất lượng chung trong toàn trường.

CHƯƠNG 3.

HOẠT ĐỘNG TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC

1. Ý nghĩa và mục đích

a. Là khâu quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng và xây dựng văn hóa chất lượng bên trong Nhà trường.

b. Giúp Nhà trường tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng; xây dựng và triển khai các kế hoạch hành động nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo; từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn kế tiếp theo hướng cao hơn.

c. Là điều kiện cần thiết để Nhà trường đăng ký đánh giá ngoài và đề nghị công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng với một tổ chức KĐCLGD.

d. Thể hiện tính tự chủ và tính tự chịu trách nhiệm của Nhà trường trong toàn bộ hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu đã được xác định.

2. Các yêu cầu của việc tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục

a. Trong quá trình TĐG chất lượng cần:

- Xác định rõ giai đoạn TĐG;
- Có cơ sở dữ liệu KĐCLGD;
- Mô tả, làm rõ thực trạng của Nhà trường;
- Phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu và đưa ra những nhận định; chỉ ra những điểm mạnh, tồn tại và những biện pháp khắc phục;
- Lập kế hoạch hành động để cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động.

b. Thực hiện TĐG CSGD trong một quá trình liên tục, đầu tư công sức, thời gian và cần có sự tham gia của nhiều đơn vị, cá nhân trong Nhà trường.

c. Bảo đảm nguyên tắc khách quan, trung thực, công khai và minh bạch.

d. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình TĐG phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy.

e. Việc TĐG phải đảm bảo đánh giá đầy đủ các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD.

3. Sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục

Nhà trường sử dụng Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục của Bộ GD&ĐT ban hành kèm theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 và các văn bản hướng dẫn số: 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018; 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng để triển khai

thực hiện công tác TĐG Trường.

Việc sử dụng Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD của các tổ chức khác do Hiệu trưởng quyết định.

4. Quy trình tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục

Bước	Nội dung thực hiện	Thời gian	Kết quả (Minh chứng)
1	Hiệu trưởng thành lập Hội đồng TĐG Trường.	Tuần 1	Quyết định thành lập Hội đồng TĐG Trường, Ban Thư ký và các nhóm công tác.
2	- Ban Thư ký Hội đồng xây dựng Kế hoạch TĐG Trường; - Hội đồng TĐG thảo luận các nội dung trong Kế hoạch; - Chủ tịch Hội đồng TĐG phê duyệt và ban hành Kế hoạch.	Tuần 2-3	Kế hoạch TĐG Trường (có phân công nhiệm vụ cho các đơn vị, cá nhân liên quan và có thời gian biểu thực hiện công tác TĐG).
3	Tổ chức hội thảo/hội nghị về chuyên môn, nghiệp vụ triển khai TĐG cho các bên liên quan.	Tuần 4	Tài liệu Hội thảo/Hội nghị về công tác TĐG CSGD.
4	Các nhóm công tác thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng	Tuần 5-8	Thông tin, minh chứng được lưu trữ theo đơn vị chức năng và theo tiêu chuẩn, tiêu chí trên Hệ thống quản lý minh chứng của Trường, đơn vị.
5	Các nhóm công tác chuyên trách viết báo cáo TĐG theo tiêu chuẩn được phân công.	Tuần 9-15	Phiếu đánh giá tiêu chuẩn, tiêu chí của các nhóm công tác chuyên trách (có chữ ký).
6	- Ban thư ký tổng hợp các báo cáo tiêu chuẩn thành Dự thảo báo cáo TĐG Trường. - Hội đồng TĐG họp thống nhất các nội dung trong Dự thảo Báo cáo TĐG Trường.	Tuần 16-18	Dự thảo báo cáo TĐG Trường (có cấu trúc theo quy định).
7	Tổ chức lấy ý kiến trong nội bộ Nhà trường về Dự thảo Báo cáo TĐG Trường. Tổ thẩm định độc lập đọc, góp ý điều chỉnh Báo cáo TĐG Trường.	Tuần 19-21	- Văn bản về việc tổ chức lấy ý kiến các đơn vị trong Trường về bản Dự thảo báo cáo TĐG Trường; - Link đăng tải Dự thảo báo cáo TĐG Trường; - Quyết định thành lập Tổ thẩm định Báo cáo TĐG Trường; - Bản nhận xét đánh giá của các thành viên Tổ thẩm định

Bước	Nội dung thực hiện	Thời gian	Kết quả (Minh chứng)
			Báo cáo TĐG Trường.
8	Hội đồng TĐG thảo luận, hoàn thiện và phê duyệt Báo cáo TĐG Trường.	Tuần 22-23	Báo cáo TĐG Trường (bản đã chỉnh sửa sau góp ý, có chữ ký của Hiệu trưởng).
9	<ul style="list-style-type: none"> - Gửi báo cáo TĐG và công văn cho Cục Quản lý chất lượng, Bộ GD&ĐT. - Công bố Báo cáo TĐG Trường đã hoàn thiện (trong nội bộ Nhà trường). - Tổ chức bảo quản báo cáo TĐG, các thông tin, minh chứng theo quy định. 	Tuần 24 - 25	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn báo cáo Cục Quản lý chất lượng về việc hoàn thành công tác TĐG Trường (tổng hợp kết quả TĐG, dự kiến thời gian đánh giá ngoài và các file Báo cáo TĐG kèm theo); - Công văn của Cục Quản lý chất lượng về việc thông qua Báo cáo TĐG Trường); - Link đăng tải Báo cáo TĐG trong nội bộ Trường. - Báo cáo TĐG Trường được lưu giữ tại Phòng KT&BDCL. - Minh chứng được lưu trữ tập trung trên Hệ thống minh chứng số của Trường.
10	<p>Triển khai các hoạt động sau khi hoàn thành báo cáo TĐG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện việc cải tiến chất lượng theo các kế hoạch hành động. - Cập nhật lại báo cáo TĐG (nếu cần) trước khi thực hiện việc đăng ký đánh giá ngoài với tổ chức KĐCLGD. 	Tuần 26	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động sau TĐG; - Các văn bản triển khai đánh giá ngoài (nếu có). - Báo cáo TĐG được rà soát, cập nhật trước khi thực hiện việc đăng ký đánh giá ngoài với tổ chức KĐCLGD.

5. Hội đồng tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục

- Hội đồng TĐG chất lượng cơ sở giáo dục có số thành viên là số lẻ và có ít nhất là 11 thành viên, do Hiệu trưởng ra quyết định thành lập.

- Thành phần Hội đồng TĐG chất lượng CSGD bao gồm: Chủ tịch Hội đồng TĐG là Hiệu trưởng; Phó Chủ tịch là Phó Hiệu trưởng phụ trách công tác bảo đảm chất lượng. Các thành viên khác gồm đại diện Hội đồng trường, Hội đồng khoa học và đào tạo, tổ chức đảng, đoàn thể thuộc Trường; Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng và một số phòng, ban, khoa, bộ môn; đại diện giảng viên, người học.

- Hội đồng TĐG có Ban Thư ký giúp việc, bao gồm các cán bộ của Phòng KT&BDCL và các cán bộ khác, trong đó Trưởng Phòng KT&BDCL là Trưởng Ban

Thư ký. Các công việc cụ thể của Hội đồng TĐG được phân công cho các nhóm công tác chuyên trách gồm các thành viên của Hội đồng TĐG, Ban Thư ký và một số viên chức khác có uy tín trong Trường. Mỗi nhóm công tác có từ 3-5 người, TĐG một số tiêu chuẩn có liên quan đến lĩnh vực quản lý/phụ trách và do một thành viên của Hội đồng làm trưởng nhóm.

- Hội đồng TĐG có chức năng giúp Hiệu trưởng chỉ đạo triển khai TĐG cơ sở giáo dục theo Quy định. Hội đồng TĐG làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, thảo luận để đi đến thống nhất.

- Nhiệm vụ cụ thể của Hội đồng TĐG được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017.

- Các thành viên của Hội đồng được tập huấn về nghiệp vụ TĐG: hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục; quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng; hướng dẫn TĐG; kinh nghiệm TĐG ở trong và ngoài nước; các kỹ thuật: nghiên cứu hồ sơ văn bản, phỏng vấn, quan sát, thảo luận nhóm, điều tra và viết báo cáo TĐG.

CHƯƠNG 4. HOẠT ĐỘNG TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Ý nghĩa và mục đích

a. Là khâu quan trọng trong công tác bảo đảm chất lượng CTĐT của Nhà trường, giúp Nhà trường tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng của CTĐT; xác định đúng điểm mạnh, điểm tồn tại của CTĐT từ đó xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng phù hợp, khả thi nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng CTĐT;

b. Là điều kiện cần thiết để Nhà trường đăng ký đánh giá ngoài và đề nghị công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng CTĐT với một tổ chức KĐCLGD;

c. Thể hiện tính tự chủ và tính tự chịu trách nhiệm của Nhà trường trong toàn bộ hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu đã được xác định.

2. Yêu cầu

- Mô tả làm rõ thực trạng của CTĐT.

- Phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu và đưa ra những nhận định; chỉ ra những điểm mạnh, điểm tồn tại và những biện pháp khắc phục.

- Lập kế hoạch hành động để cải tiến, nâng cao chất lượng CTĐT.

- Có sự tham gia của nhiều cá nhân trong toàn đơn vị thực hiện CTĐT cũng như sự phối hợp của các cá nhân, đơn vị khác trong toàn Trường.

- Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra trong quá trình TĐG phải dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, bảo đảm độ tin cậy. Việc TĐG phải bảo đảm đánh giá đầy đủ các tiêu chí yêu cầu.

3. Sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo

Nhà trường sử dụng Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của Bộ GD&ĐT ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 và các văn bản hướng dẫn số: 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020; 774/QLCL-KĐCLGD ngày 10/6/2021; 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng để triển khai thực hiện công tác TĐG CTĐT. Việc sử dụng Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT của các tổ chức khác do Hiệu trưởng quyết định.

4. Quy trình tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo

Bước	Nội dung thực hiện	Thời gian	Kết quả (Minh chứng)
1	Hiệu trưởng thành lập Hội đồng TĐG CTĐT.	Tuần 1	Quyết định thành lập Hội đồng TĐG CTĐT, Ban Thư ký và các nhóm công tác.
2	Ban Thư ký Hội đồng xây dựng Kế hoạch TĐG CTĐT; Hội đồng TĐG thảo luận các nội dung trong Kế hoạch; Chủ tịch Hội đồng TĐG phê duyệt và ban hành Kế hoạch.	Tuần 2-3	Kế hoạch TĐG CTĐT (có phân công nhiệm vụ cho các đơn vị, cá nhân liên quan và có thời gian biểu thực hiện công tác TĐG).
3	Tổ chức hội thảo/hội nghị tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ triển khai TĐG cho các bên liên quan.	Tuần 4	Tài liệu Hội thảo/Hội nghị tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ triển khai TĐG
4	Các nhóm công tác thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng	Tuần 5-8	Thông tin, minh chứng được lưu trữ theo đơn vị chức năng và theo tiêu chuẩn, tiêu chí trên Hệ thống quản lý minh chứng của Trường hoặc đơn vị.
4	Các nhóm công tác chuyên trách viết báo cáo TĐG theo tiêu chuẩn được phân công.	Tuần 9-15	Phiếu đánh giá tiêu chuẩn, tiêu chí của các nhóm công tác chuyên trách (có chữ ký).
5	- Ban Thư ký tổng hợp các báo cáo tiêu chuẩn thành Dự thảo báo cáo TĐG CTĐT. - Hội đồng TĐG họp thống nhất các nội dung trong Dự thảo Báo cáo TĐG CTĐT.	Tuần 16 - 18	Dự thảo báo cáo TĐG CTĐT (có cấu trúc theo quy định).
6	- Tổ chức lấy ý kiến trong nội bộ Nhà trường về Dự thảo Báo cáo TĐG CTĐT. - Tổ thẩm định độc lập đọc, góp ý điều chỉnh Báo cáo TĐG CTĐT.	Tuần 19 - 21	- Văn bản về việc tổ chức lấy ý kiến các đơn vị trong Trường về Dự thảo báo cáo TĐG CTĐT; - Link đăng tải Dự thảo báo cáo TĐG CTĐT;

Bước	Nội dung thực hiện	Thời gian	Kết quả (Minh chứng)
			<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định thành lập Tổ thẩm định Báo cáo TĐG CTĐT; - Bản nhận xét đánh giá của các thành viên Tổ thẩm định Báo cáo TĐG CTĐT.
7	Hội đồng TĐG thảo luận, hoàn thiện và phê duyệt Báo cáo TĐG CTĐT.	Tuần 22-23	Báo cáo TĐG CTĐT (bản đã chỉnh sửa sau góp ý, có chữ ký phê duyệt của Hiệu trưởng).
8	<ul style="list-style-type: none"> - Gửi báo cáo TĐG và công văn cho Cục Quản lý chất lượng, Bộ GD&ĐT. - Công bố Báo cáo TĐG CTĐT đã hoàn thiện (trong nội bộ Nhà trường). - Tổ chức bảo quản báo cáo TĐG CTĐT, các thông tin, minh chứng theo quy định. 	Tuần 24 - 25	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn báo cáo Cục Quản lý chất lượng về việc hoàn thành công tác TĐG CTĐT (có tổng hợp kết quả TĐG, dự kiến thời gian đánh giá ngoài và các file Báo cáo TĐG kèm theo); - Công văn của Cục Quản lý chất lượng về việc thông qua Báo cáo TĐG CTĐT); - Link đăng tải Báo cáo TĐG CTĐT trong nội bộ Trường. - Báo cáo TĐG CTĐT được lưu giữ tại Khoa, Phòng KT&BDCL. - Minh chứng được lưu trữ tập trung trên Hệ thống minh chứng số của Trường.
9	<p>Triển khai các hoạt động sau khi hoàn thành báo cáo TĐG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện việc cải tiến chất lượng theo các kế hoạch hành động. - Cập nhật lại báo cáo TĐG (nếu cần) trước khi thực hiện việc đăng ký đánh giá ngoài với tổ chức KĐCLGD. 	Tuần 26	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động sau TĐG CTĐT; - Các văn bản triển khai đánh giá ngoài (nếu có). - Báo cáo TĐG CTĐT được rà soát, cập nhật trước khi thực hiện việc đăng ký đánh giá ngoài với tổ chức KĐCLGD.

5. Hội đồng tự đánh giá chất lượng chương trình đào tạo

- Hội đồng TĐG chất lượng CTĐT có số thành viên là số lẻ và có ít nhất là 9 thành viên, do Hiệu trưởng ra quyết định thành lập cho từng CTĐT.

- Thành phần Hội đồng TĐG CTĐT bao gồm: Chủ tịch Hội đồng là Hiệu trưởng; 02 Phó Chủ tịch, trong đó một Phó Chủ tịch là Phó Hiệu trưởng phụ trách công tác bảo đảm chất lượng, một Phó Chủ tịch là Trưởng khoa có CTĐT được đánh giá; Các thành viên gồm: đại diện Hội đồng trường, Hội đồng khoa học và đào tạo; Trưởng phòng Đào tạo đại học hoặc Trưởng phòng Đào tạo sau đại học; đại diện trưởng các phòng, ban, khoa, tổ bộ môn; đại diện GV có uy tín tham gia các hoạt

động đào tạo và NCKH liên quan đến CTĐT được đánh giá; đại diện sinh viên, học viên của CTĐT.

- Hội đồng TĐG có Ban Thư ký giúp việc, bao gồm các viên chức của Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng và các viên chức khác liên quan đến CTĐT được đánh giá. Trong đó, Trưởng Ban Thư ký là Thư ký của Hội đồng TĐG, là Phó Trưởng khoa phụ trách đào tạo hoặc Tổ trưởng bộ môn có CTĐT được đánh giá.

- Các công việc cụ thể của Hội đồng TĐG được phân công cho các nhóm công tác chuyên trách gồm các thành viên của Hội đồng TĐG, Ban Thư ký và một số viên chức khác có uy tín trong đơn vị có chương trình được đánh giá. Mỗi nhóm công tác chuyên trách có 4-5 người, phụ trách 1-2 tiêu chuẩn và do một thành viên của Hội đồng làm trưởng nhóm.

- Hội đồng TĐG có chức năng giúp Hiệu trưởng chỉ đạo triển khai TĐG CTĐT theo quy định. Hội đồng làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, thảo luận để đi đến thống nhất.

- Chức năng, nhiệm vụ cụ thể của Hội đồng TĐG được thực hiện theo quy định tại Điều 8, Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013.

- Các thành viên của Hội đồng được tập huấn về nghiệp vụ TĐG: hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục; quy trình và chu kỳ KĐCLGD; hướng dẫn TĐG; kinh nghiệm TĐG ở trong và ngoài nước; các kỹ thuật: nghiên cứu hồ sơ văn bản, phỏng vấn, quan sát, thảo luận nhóm, điều tra và viết báo cáo TĐG.

CHƯƠNG 5.

CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU TỰ ĐÁNH GIÁ, ĐÁNH GIÁ NGOÀI

1. Xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng CSGD, CTĐT

a. Sau khi triển khai công tác TĐG, Nhà trường xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng CSGD hoặc CTĐT trên cơ sở các Kế hoạch hành động đã được xác định và thống nhất trong Báo cáo TĐG Trường hoặc CTĐT; thông báo Kế hoạch hành động đến các đơn vị trong Trường để thực hiện các biện pháp cải tiến chất lượng trước khi đăng ký đánh giá ngoài.

b. Sau khi triển khai đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục hoặc CTĐT, Nhà trường xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch cải tiến chất lượng cấp CSGD hoặc CTĐT sau đánh giá ngoài trên cơ sở các kết quả đánh giá ngoài và Nghị quyết của Hội đồng KĐCLGD; Kế hoạch cải tiến chất lượng được Nhà trường giám sát, báo cáo cho Bộ GD&ĐT hằng năm và theo định kỳ 2,5 năm.

c. Kế hoạch cải tiến chất lượng CSGD, CTĐT do Phòng KT&BDCL phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng, có sự phê duyệt của Hiệu trưởng để triển khai thực hiện.

2. Trách nhiệm của Nhà trường sau khi được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục

a. Công bố công khai Giấy chứng nhận KĐCLGD trên trang thông tin điện tử của Nhà trường chậm nhất 10 ngày làm việc sau khi được cấp.

b. Hằng năm, Nhà trường triển khai kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục theo các kiến nghị của Hội đồng KĐCLGD, báo cáo với cơ quan quản lý trực tiếp về kết quả cải tiến chất lượng và việc khắc phục những tồn tại đã được chỉ ra trong báo cáo đánh giá ngoài.

c. Báo cáo Bộ GD&ĐT, cơ quan quản lý trực tiếp kết quả KĐCLGD, kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục sau khi được cấp Giấy chứng nhận KĐCLGD.

d. Duy trì và phát triển các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo. Giữ gìn và phát huy kết quả KĐCLGD đã được công nhận trong toàn bộ thời hạn có giá trị của Giấy chứng nhận KĐCLGD.

e. Vào thời điểm 2,5 năm sau khi được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục, đăng ký và thực hiện rà soát giữa chu kỳ đánh giá với tổ chức KĐCLGD, báo cáo kết quả về Bộ GD&ĐT và cơ quan quản lý trực tiếp.

f. Ít nhất 9 tháng trước thời hạn hết giá trị của Giấy chứng nhận KĐCLGD, Nhà trường thực hiện TĐG chu kỳ tiếp theo, trong đó làm rõ các cải tiến chất lượng so với chu kỳ trước, đăng ký kiểm định để làm cơ sở cải tiến chất lượng cho chu kỳ tiếp theo.

PHỤ LỤC.
CÁC VĂN BẢN LIÊN QUAN CÔNG TÁC BẢO ĐẢM VÀ
KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

1. Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 ngày 18/6/2012 của Thủ tướng Chính phủ
2. Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học.
3. Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 ngày 19/6/2019 của Thủ tướng Chính phủ.
4. Nghị định 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học.
5. Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.
6. Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.
7. Công văn 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng, thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng.
8. Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học.
9. Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT.
10. Công văn số 774/QLCL-KĐCLGD ngày 10/6/2021 của Cục Quản lý chất lượng về việc điều chỉnh một số phụ lục của Công văn số 2085 /QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020
11. Công văn 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng, thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng.
12. Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn ban hành kèm theo Quyết định số 2867/QĐ-ĐHQN ngày 27/12/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn.
13. Quy định hoạt động bảo đảm chất lượng bên trong của Trường Đại học Quy Nhơn ban hành kèm theo Quyết định số 1131/QĐ-ĐHQN ngày 02/7/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn.



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO - TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN

A Số 170 đường An Dương Vương, Thành phố Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định

T (+84) 256 384 6156 **F** (+84) 256 384 6089 **E** dhqn@moet.edu.vn **W** qnu.edu.vn

