

HƯỚNG DẪN CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NGOÀI ĐÁNH GIÁ CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC THEO THÔNG TƯ 12/2017/TT-BGDĐT TIÊU CHUẨN 12: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG

Giải thích:

Nâng cao chất lượng là một hoạt động có tính chiến lược và có kế hoạch được thực hiện với mục đích đảm bảo chất lượng và nâng cao chất lượng của cơ sở giáo dục và các bộ phận trong cơ sở giáo dục. Nâng cao chất lượng là sự tìm kiếm cải tiến liên tục và tìm kiếm thực hành tốt nhất.

Sự tin tưởng và sự tín nhiệm của các bên liên quan và cộng đồng nói chung vào giáo dục đại học được xây dựng và duy trì thông qua một hệ thống các hoạt động đảm bảo chất lượng và nâng cao hiệu quả để đảm bảo rằng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong vững mạnh, được theo dõi thường xuyên và định kỳ rà soát, qua đó đảm bảo sự phù hợp và hiệu quả liên tục của nó.

Tiêu chí Phân loại	12.1 P	12.2 P	12.3 D	12.4 C	12.5 A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 12.1. Xây dựng kế hoạch liên tục nâng cao chất lượng của CSGD bao gồm các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	TC 12.2. Các tiêu chí lựa chọn đối tác, các thông tin so chuẩn và đối sánh để nâng cao chất lượng hoạt động được thiết lập.	TC 12.3. Thực hiện việc so chuẩn và đối sánh nhằm tăng cường các hoạt động ĐBCL và khuyến khích đổi mới, sáng tạo.	TC 12.4. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được rà soát.	TC 12.5. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được cải tiến để liên tục đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
Mô tả yêu cầu của tiêu chí theo công văn 1668 (2)	Có kế hoạch liên tục nâng cao chất lượng của CSGD bao gồm các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.	1. Các tiêu chí lựa chọn đối tác để nâng cao chất lượng hoạt động được thiết lập. 2. Các tiêu chí lựa chọn thông tin so chuẩn và đối sánh để nâng cao chất lượng hoạt động được thiết lập.	1. Thực hiện việc so chuẩn và đối sánh nhằm tăng cường các hoạt động ĐBCL. 2. Thực hiện việc so chuẩn và đối sánh nhằm khuyến khích đổi mới, sáng tạo.	Thực hiện rà soát quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh.	Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được cải tiến để liên tục đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
Mức chuẩn tham chiếu tối thiểu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4 theo công văn 1668 (3)	1. Kế hoạch nâng cao chất lượng có các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. 2. Kế hoạch nâng cao chất lượng có tính liên tục với các mốc thời gian và chỉ tiêu cụ thể để đảm bảo tốt nhất hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.	1. Có tiêu chí lựa chọn đối tác để thực hiện so chuẩn, đối sánh. 2. Có tiêu chí xác định nội dung so chuẩn, đối sánh chất lượng. 3. Có các hướng dẫn sử dụng các tiêu chí lựa chọn đối tác, đối sánh chất lượng để nâng cao chất lượng.	1. CSGD thực hiện việc so chuẩn và đối sánh chất lượng. 2. Sử dụng kết quả so chuẩn và đối sánh chất lượng để tăng cường các hoạt động ĐBCL. 3. Sử dụng kết quả so chuẩn và đối sánh để khuyến khích đổi mới, sáng tạo.	1. CSGD thực hiện rà soát quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh chất lượng ít nhất 2 lần trong 5 năm của chu kỳ đánh giá. 2. Có tham chiếu các tiêu chí đối sánh của CSGD khác khi lựa chọn, xác định thang đo chuẩn.	Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được cải tiến để liên tục đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
Gợi ý nguồn minh chứng theo công văn 1668 (4)	- Kế hoạch nâng cao chất lượng các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực của CSGD*. - Cam kết cải tiến và ĐBCL của CSGD. - Các văn bản quy định, hướng dẫn việc thực hiện cải tiến chất lượng; phân công trách nhiệm trong việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng các lĩnh vực hoạt động của CSGD*.	- Các văn bản quy định, hướng dẫn so chuẩn, đối sánh chất lượng giáo dục*. - Danh sách các đối tác trong nước, quốc tế mà CSGD xác định lựa chọn để so chuẩn, đối sánh chất lượng*. - Các tiêu chí/nội dung của các đối tác mà CSGD xác định thực hiện so chuẩn, đối sánh chất lượng*. - Đề án xây dựng CTĐT tiên tiến, chất lượng cao, sau đại học. - Quy định về xây dựng và phát triển ngành, chuyên ngành đào tạo đạt chuẩn quốc tế.	- Các tiêu chí/nội dung của các đối tác mà CSGD xác định thực hiện so chuẩn, đối sánh chất lượng*. - Các báo cáo đối sánh, bản so chuẩn, đối sánh chất lượng giữa CSGD/CTĐT với CSGD/CTĐT khác*. - Các minh chứng về việc tăng cường các hoạt động ĐBCL của CSGD nhờ có đối sánh*. - Các minh chứng về việc đổi mới, sáng tạo của CSGD nhờ có đối sánh*.	- Các văn bản quy định về quy trình rà soát, điều chỉnh quy trình, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh chất lượng*. - Báo cáo đánh giá kết quả rà soát, điều chỉnh quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh chất lượng*.	- Các quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh trước và sau cải tiến*. - Báo cáo đánh giá kết quả đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng trước và sau cải tiến quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh*. - Các văn bản về việc chia sẻ kết quả phân tích so chuẩn và đối sánh chất lượng giữa các đơn vị trong CSGD để phục vụ cải tiến chất lượng*. - Các tài liệu hợp rút kinh nghiệm, chia sẻ kinh nghiệm về quy trình so

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	12.1	12.2	12.3	12.4	12.5
Phân loại	P	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 12.1. Xây dựng kế hoạch liên tục nâng cao chất lượng của CSGD bao gồm các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	TC 12.2. Các tiêu chí lựa chọn đối tác, các thông tin so chuẩn và đối sánh để nâng cao chất lượng hoạt động được thiết lập.	TC 12.3. Thực hiện việc so chuẩn và đối sánh nhằm tăng cường các hoạt động ĐBCL và khuyến khích đổi mới, sáng tạo.	TC 12.4. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được rà soát.	TC 12.5. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được cải tiến để liên tục đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
					chuẩn, đối sánh chất lượng đối với các lĩnh vực hoạt động của CSGD.
Văn bản pháp quy của Nhà nước, Bộ GDĐT, đơn vị chủ quản và văn bản của nhà trường mà chuyên gia cần tham chiếu (5)	<ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu Kế hoạch chiến lược ĐBCL của CSGD - Kế hoạch cải tiến chất lượng của CSGD 	<ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu về quy định/ quy trình đối sánh cải tiến nâng cao chất lượng - Văn bản hướng dẫn đối sánh cải tiến nâng cao chất lượng 	<ul style="list-style-type: none"> - Minh chứng CSDL về đối sánh cải tiến nâng cao chất lượng - Minh chứng về sử dụng kết quả đối sánh cải tiến nâng cao chất lượng 	<ul style="list-style-type: none"> - Minh chứng về việc rà soát quy trình/ quy định về đối sánh 	<ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu minh chứng về kết quả cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng trên cơ sở kết quả đối sánh.
Thông tin hỗ trợ đánh giá (từ dữ liệu Báo cáo Tự đánh giá và các Bảng biểu do Nhà trường và Trung tâm KĐCLGD cung cấp) (6)					
Rubric Indicators Các câu hỏi chẩn đoán ứng với mô tả tiêu chí (thiết kế theo P-D-C-A) (7)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kế hoạch nâng cao chất lượng có phù hợp với kế hoạch chiến lược đảm bảo chất lượng? Kế hoạch nâng cao chất lượng có bao gồm các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng? 2. Kế hoạch nâng cao chất lượng có đảm bảo tính liên tục với các mốc thời gian và chỉ tiêu cụ thể để đảm bảo tốt nhất hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CSGD có tiêu chí lựa chọn đối tác để thực hiện so chuẩn, đối sánh? 2. CSGD có tiêu chí xác định nội dung so chuẩn, đối sánh chất lượng? Quy trình đối sánh chất lượng? 3. CSGD có các văn bản hướng dẫn sử dụng các tiêu chí lựa chọn đối tác, đối sánh chất lượng để nâng cao chất lượng? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CSGD thực hiện việc so chuẩn và đối sánh chất lượng như thế nào? 2. CSGD sử dụng kết quả so chuẩn và đối sánh chất lượng để tăng cường các hoạt động ĐBCL như thế nào? 3. Kết quả so chuẩn và đối sánh có được CSGD sử dụng nhằm khuyến khích đổi mới, sáng tạo? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quá trình đối sánh và tiêu chí để lựa chọn đối tác đối sánh, tiêu chí đối sánh của CSGD được rà soát như thế nào? Có đảm bảo ít nhất 2 lần trong 5 năm của chu kỳ đánh giá? Quá trình rà soát có dựa trên ý kiến đánh giá của các bên liên quan trong CSGD không? 2. Trong quá trình đối sánh, CSGD có tham chiếu các tiêu chí đối sánh của CSGD khác khi lựa chọn, xác định thang đo chuẩn không? 	CSGD đã thực hiện những cải tiến gì để cải thiện quá trình đối sánh để liên tục đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng (Quy trình đối sánh, tiêu chí lựa chọn đối tác, tiêu chí đối sánh, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh,...).
Evidences Tên các minh chứng ứng với phần trả lời câu hỏi chẩn đoán (liệt kê tên, và nên có file MC kèm theo) (8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chiến lược đảm bảo chất lượng. 2. Kế hoạch nâng cao chất lượng các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực của CSGD 3. Cam kết cải tiến và ĐBCL của CSGD. 4. Các văn bản quy định, hướng dẫn việc thực hiện cải tiến chất lượng; phân công trách nhiệm trong việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Các văn bản quy định, hướng dẫn so chuẩn, đối sánh chất lượng giáo dục. 2. Danh sách các CSGD đối tác trong nước, quốc tế mà CSGD xác định lựa chọn để so chuẩn, đối sánh chất lượng. 3. Các tiêu chí/nội dung so chuẩn, đối sánh chất lượng với các đối tác. 4. Đề án xây dựng CTĐT tiên tiến, chất lượng cao, sau đại học; Quy định về xây 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Các tiêu chí/nội dung của các đối tác mà CSGD xác định thực hiện so chuẩn, đối sánh chất lượng. 2. Các biên bản cuộc họp với các bên liên quan trong quá trình đối sánh. 3. Các báo cáo đối sánh, bản so chuẩn, đối sánh chất lượng giữa CSGD/CTĐT với CSGD/CTĐT khác. 4. Các minh chứng về việc tăng cường 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Các văn bản quy định về quy trình rà soát, điều chỉnh quy trình, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh chất lượng. 2. Biên bản các cuộc họp rà soát, điều chỉnh tiêu chí đối sánh, đối tác đối sánh, quy trình đối sánh,... 3. Báo cáo kết quả rà soát, điều chỉnh quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Các quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh trước và sau cải tiến. 2. Báo cáo đánh giá kết quả đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng trước và sau cải tiến quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh. 3. Các văn bản về việc chia sẻ kết quả phân tích so chuẩn và đối

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	12.1	12.2	12.3	12.4	12.5
Phân loại	P	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 12.1. Xây dựng kế hoạch liên tục nâng cao chất lượng của CSGD bao gồm các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	TC 12.2. Các tiêu chí lựa chọn đối tác, các thông tin so chuẩn và đối sánh để nâng cao chất lượng hoạt động được thiết lập.	TC 12.3. Thực hiện việc so chuẩn và đối sánh nhằm tăng cường các hoạt động ĐBCL và khuyến khích đổi mới, sáng tạo.	TC 12.4. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được rà soát.	TC 12.5. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được cải tiến để liên tục đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
	lượng các lĩnh vực hoạt động của CSGD.	dựng và phát triển ngành, chuyên ngành đào tạo đạt chuẩn quốc tế. 5. Thông tin kết quả KĐCL các CSGD và CTĐT đạt chuẩn KĐCL của các tổ chức KĐCL có uy tín của khu vực và quốc tế. 6. Thông tin kết quả xếp hạng của các Bảng xếp hạng có uy tín trên thế giới.	các hoạt động ĐBCL của CSGD từ kết quả đối sánh. 5. Các minh chứng về việc đổi mới, sáng tạo của CSGD từ kết quả đối sánh.	chất lượng.	sánh chất lượng giữa các đơn vị trong CSGD để phục vụ cải tiến chất lượng. 4. Các tài liệu hợp rút kinh nghiệm, chia sẻ kinh nghiệm về quy trình so chuẩn, đối sánh chất lượng đối với các lĩnh vực hoạt động của CSGD.
Interview Phòng vấn các bên liên quan (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán) (9)	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: định hướng phát triển, chính sách chất lượng và quan điểm chỉ đạo đối với vấn đề cải tiến chất lượng. - CBQL các đơn vị, ĐBCL: xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, cam kết cải tiến chất lượng và vai trò của các đơn vị trong việc cải tiến chất lượng.	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: lãnh đạo chỉ đạo trong hoạt động so chuẩn, đối sánh chất lượng. - CBQL các đơn vị, ĐBCL: xây dựng tiêu chí đối sánh, tiêu chí lựa chọn đối tác đối sánh, quy trình đối sánh, cách thức đối sánh.	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: lãnh đạo chỉ đạo trong hoạt động so chuẩn, đối sánh chất lượng và đổi mới sáng tạo. - CBQL các đơn vị, ĐBCL: việc tổ chức thực hiện đối sánh, đổi mới, sáng tạo. Những thuận lợi, khó khăn trong quá trình đối sánh chất lượng; việc sử dụng kết quả đối sánh phục vụ cho hoạt động đổi mới sáng tạo và tăng cường hoạt động ĐBCL trên cơ sở kết quả đối sánh.	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: lãnh đạo chỉ đạo trong hoạt động so chuẩn, đối sánh chất lượng và đổi mới sáng tạo. - CBQL các đơn vị, ĐBCL: việc tham gia quá trình rà soát, điều chỉnh các tiêu chí đối sánh,	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD, lãnh đạo các đơn vị: Hiệu quả của hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng dựa trên kết quả đối sánh.
Quan sát (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán) (10)					
Tiêu chí liên quan (chuyên gia xem xét các tiêu chí liên quan khác để check thông tin và điểm số) (11)	Tiêu chí 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 Tiêu chuẩn 22, 23, 24, 25	Tiêu chí 12.1, 12.3, 12.4, 12.5 Tiêu chuẩn 22, 23, 24, 25	Tiêu chí 12.1, 12.2, 12.4, 12.5 Tiêu chuẩn 22, 23, 24, 25	Tiêu chí 12.1, 12.2, 12.3, 12.5	Tiêu chí 12.1, 12.2, 12.3, 12.4
Kinh nghiệm trong quá trình ĐGN (12)		- Ký các thỏa thuận hợp tác với các đối tác về chia sẻ thông tin phục vụ cải tiến chất lượng. - Tham khảo website của các Tổ chức KĐCLGD, website của các CSGD (mục 3 công khai), website của các Tổ	- Ký các thỏa thuận hợp tác với các đối tác về chia sẻ thông tin phục vụ cải tiến chất lượng. - Tham khảo website của các Tổ chức KĐCLGD, website của các CSGD (mục 3 công khai), website của các		

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	12.1	12.2	12.3	12.4	12.5
Phân loại	P	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 12.1. Xây dựng kế hoạch liên tục nâng cao chất lượng của CSGD bao gồm các chính sách, hệ thống, quy trình, thủ tục và nguồn lực để thực hiện tốt nhất hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.	TC 12.2. Các tiêu chí lựa chọn đối tác, các thông tin so chuẩn và đối sánh để nâng cao chất lượng hoạt động được thiết lập.	TC 12.3. Thực hiện việc so chuẩn và đối sánh nhằm tăng cường các hoạt động ĐBCL và khuyến khích đổi mới, sáng tạo.	TC 12.4. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được rà soát.	TC 12.5. Quy trình lựa chọn, sử dụng các thông tin so chuẩn và đối sánh được cải tiến để liên tục đạt được các kết quả tốt nhất trong đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
		chức xếp hạng có CSGD lựa chọn để đối sánh.	Tổ chức xếp hạng có CSGD lựa chọn để đối sánh.		