

HƯỚNG DẪN CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NGOÀI ĐÁNH GIÁ CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC THEO THÔNG TƯ 12/2017/TT-BGDĐT TIÊU CHUẨN 17: CÁC HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

Giải thích:

Việc cung cấp các hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên là hoạt động nhằm tạo ra một môi trường thuận lợi cho việc học tập và hỗ trợ sinh viên trong các hoạt động. Nhân viên hỗ trợ được phân công cần đảm bảo đủ số lượng và được đào tạo để đáp ứng đầy đủ nhu cầu của sinh viên. Hệ thống giám sát sinh viên là cần thiết để theo dõi và giám sát các kết quả học tập của sinh viên nhằm có các biện pháp thích hợp, kịp thời để hỗ trợ sinh viên học tập, nâng cao phúc lợi và tăng cường các chính sách và thủ tục đào tạo.

Tiêu chí	17.1	17.2	17.3	17.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học.	TC 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.	TC 17.3. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.	TC 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
Mô tả yêu cầu của tiêu chí theo công văn 1668 (2)	1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 2. Có kế hoạch triển khai hệ thống giám sát NH.	1. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan. 2. Các hệ thống giám sát NH được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.	1. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH được rà soát. 2. Hệ thống giám sát NH được rà soát.	1. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan. 2. Hệ thống giám sát NH được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
Mốc chuẩn tham chiếu tối thiểu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4 theo công văn 1668 (3)	1. Có quy chế/quy định/văn bản về việc triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 2. Có kế hoạch thực hiện và phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân trong việc triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 3. Có hệ thống giám sát NH (phần mềm quản lý; CSDL đánh giá tiến trình học tập, kết quả học tập và nghiên cứu của NH; thanh tra đào tạo,...). 4. Có bộ tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ; đo lường và đánh giá mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ.	1. Có đơn vị chịu trách nhiệm tư vấn, dịch vụ hỗ trợ học tập cho NH; có đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ có đủ trình độ tư vấn, hỗ trợ NH. 2. Có triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 3. Có triển khai các hoạt động giám sát tiến trình học tập và hiệu quả học tập của NH. 4. Có khảo sát NH về hiệu quả của các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát.	1. Thực hiện rà soát, đánh giá định kỳ chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH và có kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát. 2. Thực hiện rà soát, đánh giá định kỳ hiệu quả của hệ thống giám sát NH và có kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát.	1. Có các chỉ số cải thiện về chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH. 2. Có các chỉ số cải thiện về phần mềm quản lý NH, CSDL về kết quả đánh giá NH, hệ thống cố vấn học tập,... 3. Ít nhất 75% số NH, cựu NH (được khảo sát) hài lòng về các hoạt động phục vụ và hỗ trợ, hệ thống giám sát NH.
Gợi ý nguồn minh chứng theo công văn 1668 (4)	- Quy chế/quy định/danh mục về việc triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH (tư vấn đào tạo, hoạt động ngoại khóa, xử lý khiếu nại, hỗ trợ sinh viên kém và sinh viên có hoàn cảnh khó khăn và các dịch vụ hỗ trợ khác)*. - Minh chứng về các hệ thống giám sát NH*. - Các kế hoạch thực hiện và phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân trong việc triển khai các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát NH. - Hệ thống quản lý đào tạo, phần mềm quản lý đào tạo. - CSDL có kết quả đánh giá NH trong cả tiến trình học tập. - Các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ hỗ trợ; kế hoạch/phương pháp đo lường và đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hỗ trợ*.	- Các quyết định thành lập và phân công nhiệm vụ các đơn vị tư vấn, cung cấp dịch vụ hỗ trợ NH*. - Minh chứng về cán bộ, nhân viên hỗ trợ và phục vụ có đủ năng lực, trình độ. - Sổ theo dõi hoạt động của các đơn vị phục vụ, hỗ trợ. - Kết quả theo dõi tiến trình và kết quả học tập của NH*. - Danh sách 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, nhóm. - Các kế hoạch, minh chứng về tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho NH. - Phản hồi của NH về hiệu quả của các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát.	- Quy chế/quy định/biên bản họp về việc triển khai rà soát, đánh giá các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH, giám sát NH*. - Các kết quả thanh tra/kiểm tra hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH, giám sát NH*. - Các kết quả đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ hỗ trợ; các mức độ hài lòng về dịch vụ hỗ trợ*.	- Các chỉ số cải thiện về chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH*. - Các chỉ số cải thiện về phần mềm quản lý NH, CSDL về kết quả đánh giá NH, hệ thống cố vấn học tập,... cho NH*. - CSDL (phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát gốc, báo cáo kết quả khảo sát) về đánh giá của NH đối với các hoạt động phục vụ và hỗ trợ, hệ thống giám sát NH*.

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	17.1	17.2	17.3	17.4
Phân loại	P	D	C	A
<p>Tiêu chí (theo TT12) (1)</p>	<p>TC 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học.</p>	<p>TC 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.</p>	<p>TC 17.3. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.</p>	<p>TC 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.</p>
<p>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)</p>	<p>* Các văn bản pháp quy Nhà nước như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghị định 99/2014/NĐ-CP Quy định việc đầu tư phát triển tiềm lực và khuyến khích hoạt động khoa học và công nghệ trong các cơ sở giáo dục đại học. - Chỉ thị 21/2007/CT-TTg Về thực hiện chế độ cho vay ưu đãi để học đại học, cao đẳng và dạy nghề. - Quyết định 66/2013/QĐ-TTg Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 53/2015/QĐ-TTg ngày 20/10/2015 về chính sách nội trú đối với học sinh, sinh viên học cao đẳng, trung cấp.... <p>* Các văn bản pháp quy của liên Bộ, Bộ GDĐT như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tư liên tịch 35/2014/TTLT-BGDĐT-BTC Hướng dẫn thực hiện Quyết định số 66/2013/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 22/2001/QĐ-BGDĐT Quy định về đào tạo để cấp bằng tốt nghiệp đại học thứ hai. - Thông tư 19/2012/TT-BGDĐT quy định về hoạt động NCKH của sinh viên trong cơ sở GDĐH. - Thông tư 16/2015/TT-BGDĐT Ban hành Quy chế đánh giá kết quả rèn luyện của người học được đào tạo trình độ đại học hệ chính quy. - Thông tư 10/2016/TT-BGDĐT ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với CTĐT đại học hệ chính quy. - Văn bản hợp nhất 28/VBHN-BGDĐT ngày 31/12/2014 về học bổng khuyến khích học tập đối với HS, SV trong các trường chuyên, trường năng khiếu, các cơ sở GDĐG và TCCN thuộc hệ thống giáo dục quốc dân.... 	<p>* Các văn bản pháp quy Nhà nước như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghị định 99/2014/NĐ-CP Quy định việc đầu tư phát triển tiềm lực và khuyến khích hoạt động khoa học và công nghệ trong các cơ sở giáo dục đại học. - Chỉ thị 21/2007/CT-TTg Về thực hiện chế độ cho vay ưu đãi để học đại học, cao đẳng và dạy nghề. - Quyết định 66/2013/QĐ-TTg Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 53/2015/QĐ-TTg ngày 20/10/2015 về chính sách nội trú đối với học sinh, sinh viên học cao đẳng, trung cấp.... <p>* Các văn bản pháp quy của liên Bộ, Bộ GDĐT như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tư liên tịch 35/2014/TTLT-BGDĐT-BTC Hướng dẫn thực hiện Quyết định số 66/2013/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 22/2001/QĐ-BGDĐT Quy định về đào tạo để cấp bằng tốt nghiệp đại học thứ hai. - Thông tư 19/2012/TT-BGDĐT quy định về hoạt động NCKH của sinh viên trong cơ sở GDĐH. - Thông tư 16/2015/TT-BGDĐT Ban hành Quy chế đánh giá kết quả rèn luyện của người học được đào tạo trình độ đại học hệ chính quy. - Thông tư 10/2016/TT-BGDĐT ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với CTĐT đại học hệ chính quy. - Văn bản hợp nhất 28/VBHN-BGDĐT ngày 31/12/2014 về học bổng khuyến khích học tập đối với HS, SV trong các trường chuyên, trường năng khiếu, các cơ sở GDĐG và TCCN thuộc hệ thống giáo dục quốc dân.... 	<p>* Các văn bản pháp quy Nhà nước như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghị định 99/2014/NĐ-CP Quy định việc đầu tư phát triển tiềm lực và khuyến khích hoạt động khoa học và công nghệ trong các cơ sở giáo dục đại học. - Chỉ thị 21/2007/CT-TTg Về thực hiện chế độ cho vay ưu đãi để học đại học, cao đẳng và dạy nghề. - Quyết định 66/2013/QĐ-TTg Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 53/2015/QĐ-TTg ngày 20/10/2015 về chính sách nội trú đối với học sinh, sinh viên học cao đẳng, trung cấp.... <p>* Các văn bản pháp quy của liên Bộ, Bộ GDĐT như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tư liên tịch 35/2014/TTLT-BGDĐT-BTC Hướng dẫn thực hiện Quyết định số 66/2013/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 22/2001/QĐ-BGDĐT Quy định về đào tạo để cấp bằng tốt nghiệp đại học thứ hai. - Thông tư 19/2012/TT-BGDĐT quy định về hoạt động NCKH của sinh viên trong cơ sở GDĐH. - Thông tư 16/2015/TT-BGDĐT Ban hành Quy chế đánh giá kết quả rèn luyện của người học được đào tạo trình độ đại học hệ chính quy. - Thông tư 10/2016/TT-BGDĐT ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với CTĐT đại học hệ chính quy. - Văn bản hợp nhất 28/VBHN-BGDĐT ngày 31/12/2014 về học bổng khuyến khích học tập đối với HS, SV trong các trường chuyên, trường năng khiếu, các cơ sở GDĐG và TCCN thuộc hệ thống giáo dục quốc dân.... 	<p>* Các văn bản pháp quy Nhà nước như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghị định 99/2014/NĐ-CP Quy định việc đầu tư phát triển tiềm lực và khuyến khích hoạt động khoa học và công nghệ trong các cơ sở giáo dục đại học. - Chỉ thị 21/2007/CT-TTg Về thực hiện chế độ cho vay ưu đãi để học đại học, cao đẳng và dạy nghề. - Quyết định 66/2013/QĐ-TTg Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 53/2015/QĐ-TTg ngày 20/10/2015 về chính sách nội trú đối với học sinh, sinh viên học cao đẳng, trung cấp.... <p>* Các văn bản pháp quy của liên Bộ, Bộ GDĐT như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tư liên tịch 35/2014/TTLT-BGDĐT-BTC Hướng dẫn thực hiện Quyết định số 66/2013/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 Quy định chính sách hỗ trợ chi phí học tập đối với sinh viên là người dân tộc thiểu số học tại các cơ sở GDĐH. - Quyết định 22/2001/QĐ-BGDĐT Quy định về đào tạo để cấp bằng tốt nghiệp đại học thứ hai. - Thông tư 19/2012/TT-BGDĐT quy định về hoạt động NCKH của sinh viên trong cơ sở GDĐH. - Thông tư 16/2015/TT-BGDĐT Ban hành Quy chế đánh giá kết quả rèn luyện của người học được đào tạo trình độ đại học hệ chính quy. - Thông tư 10/2016/TT-BGDĐT ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với CTĐT đại học hệ chính quy. - Văn bản hợp nhất 28/VBHN-BGDĐT ngày 31/12/2014 về học bổng khuyến khích học tập đối với HS, SV trong các trường chuyên, trường năng khiếu, các cơ sở GDĐG và TCCN thuộc hệ thống giáo dục quốc dân....

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	17.1	17.2	17.3	17.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học.	TC 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.	TC 17.3. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.	TC 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
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)	<ul style="list-style-type: none"> - Các kết quả NCKH sinh viên; kết quả đào tạo của từng ngành/CTĐT. - Hệ thống thông tin quản lý đào tạo - Các thông tin hoạt động của các câu lạc bộ sinh viên, các hoạt động của Hội sinh viên, Đoàn thanh niên, các hoạt động ngoại khóa của sinh viên, ... - Các kết quả khảo sát về dịch vụ, hỗ trợ tiện ích,... 	<ul style="list-style-type: none"> - Các kết quả NCKH sinh viên; kết quả đào tạo của từng ngành/CTĐT. - Hệ thống thông tin quản lý đào tạo - Các thông tin hoạt động của các câu lạc bộ sinh viên, các hoạt động của Hội sinh viên, Đoàn thanh niên, các hoạt động ngoại khóa của sinh viên, ... - Các kết quả khảo sát về dịch vụ, hỗ trợ tiện ích,... 	<ul style="list-style-type: none"> - Các kết quả NCKH sinh viên; kết quả đào tạo của từng ngành/CTĐT. - Hệ thống thông tin quản lý đào tạo - Các thông tin hoạt động của các câu lạc bộ sinh viên, các hoạt động của Hội sinh viên, Đoàn thanh niên, các hoạt động ngoại khóa của sinh viên, ... - Các kết quả khảo sát về dịch vụ, hỗ trợ tiện ích,... 	<ul style="list-style-type: none"> - Các kết quả NCKH sinh viên; kết quả đào tạo của từng ngành/CTĐT. - Hệ thống thông tin quản lý đào tạo - Các thông tin hoạt động của các câu lạc bộ sinh viên, các hoạt động của Hội sinh viên, Đoàn thanh niên, các hoạt động ngoại khóa của sinh viên, ... - Các kết quả khảo sát về dịch vụ, hỗ trợ tiện ích,...
Rubric Indicators Các câu hỏi chẩn đoán ứng với mô tả tiêu chí (thiết kế theo P-D-C-A) (7)	<ul style="list-style-type: none"> - CSGD có quy chế/quy định/văn bản nào về triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học; các nội dung quy định cụ thể là gì? Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học nào được xác định? (có thể bao gồm, nhưng không giới hạn các hoạt động tư vấn đào tạo, các hoạt động ngoại khóa, xử lý khiếu nại, hỗ trợ sinh viên kém và sinh viên có hoàn cảnh khó khăn và các dịch vụ hỗ trợ khác). - CSGD có thiết lập kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học hàng năm không, kế hoạch cụ thể thế nào? Đã phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân nào làm đầu mối/phối hợp thực hiện? - CSGD có thiết lập hệ thống giám sát người học không; các chỉ số nào được sử dụng để theo dõi sự tiến bộ và kết quả học tập của sinh viên? (Lưu ý: Hệ thống giám sát sinh viên bao gồm việc theo dõi sự tiến bộ của sinh viên, kết quả và khối lượng học tập. Ví dụ như: cơ sở dữ liệu đánh giá tiến trình học tập, kết quả học tập và nghiên cứu của người học; thanh tra đào tạo,...). Có phần mềm quản lý đào tạo không, cụ thể là phần mềm gì, chức năng hoạt động ra sao và hỗ trợ như thế nào/phát huy hiệu quả ra sao trong quá trình giám sát sự tiến bộ của người học trong tiến trình học tập? - CSGD đã xác định các năng lực yêu cầu cần có nào đối với các cán bộ, nhân viên hỗ trợ; đã thiết lập các tiêu chí cụ thể nào để đánh giá các năng lực này; đã thiết lập các tiêu chí phục vụ thế nào để đo lường và đánh giá mức độ hài lòng về các 	<ul style="list-style-type: none"> - CSGD giao cho đơn vị nào chịu trách nhiệm tư vấn, dịch vụ hỗ trợ học tập cho người học? Có bao nhiêu cán bộ, nhân viên hỗ trợ; trình độ chuyên môn của các cán bộ này như thế nào; có đủ năng lực tư vấn, hỗ trợ người học không? (Yêu cầu: Nhân viên hỗ trợ có trình độ, có năng lực liên quan được giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ với chất lượng mong muốn). - Giảng viên, giáo viên chủ nhiệm, cố vấn học tập đóng vai trò như thế nào trong việc cung cấp tư vấn học tập và hỗ trợ cho sinh viên? - CSGD đã triển khai các hoạt động cụ thể nào để phục vụ và hỗ trợ người học trong học tập, sinh hoạt, tài chính, chỗ ở, luyện tập,...? (Lưu ý: Hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học có thể bao gồm, nhưng không giới hạn các hoạt động tư vấn đào tạo, các hoạt động ngoại khóa, xử lý khiếu nại, hỗ trợ sinh viên kém và sinh viên có hoàn cảnh khó khăn và các dịch vụ hỗ trợ khác). Kết quả các hoạt động cụ thể ra sao? - CSGD đã triển khai các hoạt động nào để giám sát tiến trình học tập và hiệu quả học tập của người học? Các chỉ số nào được sử dụng để theo dõi sự tiến bộ và kết quả học tập của sinh viên? Kết quả giám sát cụ thể thế nào, được sử dụng ra sao? (Lưu ý: Hệ thống giám sát sinh viên được sử dụng để hỗ trợ sinh viên học tập, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên và nâng cao chất lượng các chính sách và thủ tục giáo dục). - Những biện pháp đặc biệt nào đã đưa ra để giúp các sinh viên năm đầu và các sinh viên học tập kém? Có những hỗ trợ cụ thể nào để cung cấp các kỹ năng học tập cho những sinh viên có hoàn cảnh 	<ul style="list-style-type: none"> - CSGD có quy định, hướng dẫn nào về việc rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học? Nội dung quy định cụ thể là gì, có nêu rõ/xác định việc cải tiến chất lượng sau rà soát không? - CSGD có kế hoạch rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học định kỳ hàng năm không? Có kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát không, nội dung kế hoạch cụ thể là gì? Đã phân công trách nhiệm cho đơn vị/cá nhân nào thực hiện rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học và thực hiện việc cải tiến chất lượng sau rà soát? - CSGD đã triển khai thực hiện rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học hàng năm như thế nào, đã sử dụng các tiêu chí/công cụ đánh giá nào? Kết quả rà soát, đánh giá có thấy chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học như thế nào? Kết quả này có được sử dụng để lập kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát, đánh giá không; kế hoạch có cụ thể, phù hợp và khả thi không? - CSGD có kế hoạch định kỳ rà soát, đánh giá hiệu quả của hệ thống giám sát người học và có kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát không, nội dung kế hoạch cụ thể là gì? Đã phân công trách nhiệm cho đơn vị/cá nhân nào thực hiện rà soát, đánh giá hiệu quả của hệ thống giám sát người học và thực hiện việc cải tiến chất lượng sau rà soát? - CSGD đã triển khai thực hiện rà soát, đánh giá hiệu quả của hệ thống giám sát người học hàng năm như thế nào, đã sử dụng các tiêu chí/công cụ đánh giá nào? Kết quả rà soát, đánh giá cho thấy hệ thống giám sát người học của CSGD như thế nào? Kết 	<ul style="list-style-type: none"> - Chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cải tiến/thay đổi như thế nào sau rà soát, đánh giá? Các chỉ số cải thiện cụ thể là gì, đã đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan ở mức độ nào? (Yêu cầu: Ít nhất 75% số người học, cựu người học (được khảo sát) hài lòng về các hoạt động phục vụ và hỗ trợ). - Các phần mềm quản lý người học, CSDL về kết quả đánh giá người học, hệ thống cố vấn học tập,... cải tiến/thay đổi như thế nào sau rà soát, đánh giá? Các chỉ số cải thiện cụ thể là gì, đã đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan ở mức độ nào? (Yêu cầu: Ít nhất 75% số người học, cựu người học (được khảo sát) hài lòng về hệ thống giám sát người học).

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	17.1	17.2	17.3	17.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học.	TC 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.	TC 17.3. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.	TC 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
	dịch vụ hỗ trợ? Các tiêu chí đánh giá này có đảm bảo đánh giá đầy đủ, xác thực các năng lực của cán bộ, nhân viên hỗ trợ và đo lường được mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ không, ở mức độ nào?	khó khăn? Có những hỗ trợ gì cho sinh viên trong thực tập và viết luận án? Sinh viên được tư vấn như thế nào về các vấn đề liên quan đến lựa chọn các môn học/học phần, thay đổi các lựa chọn, xin bảo lưu hay thôi học? Thông tin được cung cấp cho sinh viên về triển vọng nghề nghiệp như thế nào? - CSGD có thực hiện khảo sát người học về hiệu quả của các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát không? Công cụ đo lường, cách thức tiến hành và kết quả khảo sát cụ thể thế nào; có cho thấy mức độ hài lòng và đáp ứng yêu cầu của các bên tham gia không?	quả này có được sử dụng để lập kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát, đánh giá không; kế hoạch có cụ thể, phù hợp và khả thi không?	
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)	- Quy chế/quy định về việc triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học (tư vấn đào tạo, hoạt động ngoại khóa, xử lý khiếu nại, hỗ trợ sinh viên kém và sinh viên có hoàn cảnh khó khăn và các dịch vụ hỗ trợ khác)*. - Danh mục các hoạt động dịch vụ và hoạt động hỗ trợ sinh viên. - Minh chứng về các hệ thống giám sát người học*. - Các kế hoạch thực hiện và phân công trách nhiệm cụ thể cho các đơn vị/cá nhân trong việc triển khai các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học. - Hệ thống quản lý đào tạo, phần mềm quản lý đào tạo. - CSDL có kết quả đánh giá người học trong cả tiến trình học tập. - Hồ sơ sinh viên; Sổ tay sinh viên. - Các tiêu chí đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ hỗ trợ; kế hoạch/phương pháp đo lường và đánh giá mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ người học*. - Ý kiến của các bên về những vấn đề liên quan.	- Các quyết định thành lập và phân công nhiệm vụ các đơn vị tư vấn, cung cấp dịch vụ hỗ trợ người học*. - Minh chứng về cán bộ, nhân viên hỗ trợ và phục vụ có đủ năng lực, trình độ. - Sổ theo dõi hoạt động của các đơn vị phục vụ, hỗ trợ. - Kết quả theo dõi tiến trình và kết quả học tập của người học*. - Danh sách người học 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. - Các kế hoạch, minh chứng về tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho người học. - Các phiếu khảo sát gốc, dữ liệu khảo sát gốc, tổng hợp và phân tích kết quả phản hồi của người học về hiệu quả của các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát. - Ý kiến của các bên về những vấn đề liên quan.	- Quy chế, quy định; kế hoạch và phân công thực hiện; các cuộc họp bàn, trao đổi về việc rà soát, đánh giá các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học, hệ thống giám sát người học*. - Các minh chứng cho việc triển khai rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học, và hệ thống giám sát người học hàng năm. - Các kết quả thanh tra/kiểm tra hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học, giám sát người học*. - Các kết quả đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ hỗ trợ; các mức độ hài lòng về dịch vụ hỗ trợ*. - Kết quả học tập của sinh viên trước và sau rà soát, đánh giá. - Phản hồi của sinh viên. - Hệ thống giám sát sinh viên*. - Sổ theo dõi chuyên cần của sinh viên. - Kết quả khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của sinh viên. - Các chỉ số hoạt động dịch vụ. - Ý kiến của các bên về những vấn đề liên quan.	- Các chỉ số cải thiện về chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ NH*. - Các chỉ số cải thiện về phần mềm quản lý NH, CSDL về kết quả đánh giá NH, hệ thống cố vấn học tập,... cho NH*. - CSDL (phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát gốc, báo cáo kết quả khảo sát) về đánh giá của NH đối với các hoạt động phục vụ và hỗ trợ, hệ thống giám sát NH*. - Ý kiến của các bên về những vấn đề liên quan.
Interview Phỏng vấn các bên liên quan (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán)	- Phỏng vấn lãnh đạo CSGD về các chính sách, chế độ hỗ trợ người học (về tài chính, học tập, sinh hoạt, chỗ ở, luyện tập văn hóa, TDTT,...); đánh giá trách nhiệm của các đơn vị/cá nhân được phân công thực hiện; đánh giá việc triển khai và hiệu	- Phỏng vấn lãnh đạo CSGD và các đơn vị về đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ, mức độ đáp ứng về chuyên môn và năng lực tư vấn, hỗ trợ người học; đánh giá mức độ đóng góp của các giảng viên, giáo viên chủ nhiệm, cố vấn học tập trong việc	- Phỏng vấn lãnh đạo CSGD và các đơn vị về kế hoạch và hiệu quả của việc rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học và hệ thống giám sát người học định kỳ hàng năm; việc lập kế hoạch, triển khai thực hiện việc cải tiến	- Phỏng vấn lãnh đạo CSGD và các đơn vị về sự cải tiến chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học; hệ thống giám sát người học sau rà soát, đánh giá; mức độ đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan và yêu cầu thực hiện các

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	17.1	17.2	17.3	17.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học.	TC 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.	TC 17.3. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.	TC 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
đoán) (9)	quả của hệ thống giám sát người học (lưu ý đến phần mềm quản lý đào tạo) và về năng lực của đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ. - Phòng vấn các cán bộ nhân viên hỗ trợ, giảng viên, người học, cựu người học và nhà sử dụng lao động về sự phù hợp, tính hiệu quả của các chính sách, chế độ, hệ thống giám sát người học và các hoạt động hỗ trợ người học của CSGD; vai trò của các cán bộ, nhân viên hỗ trợ, các dịch vụ tiện ích; đánh giá mức độ hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ và nhân viên hỗ trợ.	cung cấp tư vấn học tập và hỗ trợ cho người học; đánh giá hiệu quả của các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học trong học tập, sinh hoạt, tài chính, chỗ ở, luyện tập,...; của các hoạt động giám sát tiến trình học tập và hiệu quả học tập của người học. - Phòng vấn các cán bộ, giảng viên, người học và cựu người học về những biện pháp đặc biệt đối với các sinh viên năm đầu và các sinh viên học tập kém, những sinh viên có hoàn cảnh khó khăn, những sinh viên năm cuối,...; về mức độ hài lòng đối với các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học.	chất lượng sau rà soát và kết quả mang lại cho việc nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường. - Phòng vấn các cán bộ, giảng viên, người học và cựu người học về việc tham gia rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học; hệ thống giám sát người học và việc lập kế hoạch, triển khai thực hiện cải tiến chất lượng sau rà soát; đánh giá hiệu quả của các hoạt động, những lợi ích mang lại cho người học.	mục tiêu chiến lược đào tạo của CSGD và các đơn vị. - Phòng vấn các cán bộ, giảng viên, người học và cựu người học, nhà sử dụng lao động về chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học; hệ thống giám sát người học sau rà soát, đánh giá; mức độ đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan, những lợi ích mà người học có được.
Quan sát (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán) (10)	- Tinh thần, thái độ của cán bộ, GV và đặc biệt là người học, cựu người học. - Bầu không khí học tập, sinh hoạt, thi đua, các hoạt động khởi nghiệp ... của người học.	- Tinh thần, thái độ của cán bộ, GV và đặc biệt là người học, cựu người học. - Bầu không khí học tập, sinh hoạt, thi đua, các hoạt động khởi nghiệp ... của người học.	- Tinh thần, thái độ của cán bộ, GV và đặc biệt là người học, cựu người học. - Bầu không khí học tập, sinh hoạt, thi đua, các hoạt động khởi nghiệp ... của người học.	- Tinh thần, thái độ của cán bộ, GV và đặc biệt là người học, cựu người học. - Bầu không khí học tập, sinh hoạt, thi đua, các hoạt động khởi nghiệp ... của người học.
Tiêu chí liên quan (chuyên gia xem xét các tiêu chí liên quan khác để check thông tin và điểm số) (11)	5.1, 5.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 11.1, 12.1, 17.2, 17.3, 17.4, 22.1, 22.2, 22.3 và 22.4	5.1, 5.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 11.1, 12.1, 17.1, 17.3, 17.4, 22.1, 22.2, 22.3 và 22.4	5.3, 5.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 11.3, 12.1, 17.1, 17.2, 17.4, 22.1, 22.2, 22.3 và 22.4	5.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 11.4, 12.1, 17.1, 17.2, 17.3, 22.1, 22.2, 22.3 và 22.4
Kinh nghiệm trong quá trình ĐGN (12)	- Nghiên cứu kỹ các chính sách, chế độ hỗ trợ người học (về tài chính, học tập, sinh hoạt, chỗ ở, luyện tập văn hóa, TDTT,...); các quy định, hướng dẫn, kế hoạch và phân công trách nhiệm của các đơn vị/cá nhân để đánh giá sự phù hợp, tính khả thi/hiệu quả so với các chính sách, chế độ đã ban hành. - Xem phân công và kế hoạch hoạt động, nội dung hoạt động; của nhân viên hỗ trợ trong công tác phục vụ và hỗ trợ người học để đánh giá hiệu quả của các hoạt động. - Nghiên cứu cơ chế vận hành và hiệu quả của hệ thống giám sát người học (lưu ý đến phần mềm quản lý đào tạo, cơ sở dữ liệu về kết quả đánh giá	- Nghiên cứu kỹ danh sách, hồ sơ năng lực và kết quả đánh giá thực thi công việc hàng năm của đội ngũ cán bộ, nhân viên hỗ trợ, các giảng viên, giáo viên chủ nhiệm, cố vấn học tập kết hợp với kết quả khảo sát của CSGD và kết quả phỏng vấn của Đoàn ĐGN để đánh giá vai trò và hiệu quả của đội ngũ này trong việc cung cấp tư vấn học tập và hỗ trợ cho sinh viên và mức độ hài lòng của sinh viên về các hoạt động. - Xem các hoạt động cụ thể đã triển khai để phục vụ và hỗ trợ người học trong học tập, sinh hoạt, tài chính, chỗ ở, luyện tập,... đối với các đối tượng được hỗ trợ để đánh giá mức độ phù hợp và hiệu quả của các hoạt động.	- Nghiên cứu kỹ các kế hoạch và kết quả thực hiện rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học và hệ thống giám sát người học định kỳ hàng năm; các kế hoạch cải tiến chất lượng sau rà soát, đánh giá để xem căn cứ lập kế hoạch cải tiến phù hợp/chưa phù hợp, khả thi/không khả thi ở mức độ nào. - Nghiên cứu kỹ các cách thức triển khai, tiêu chí/công cụ rà soát, đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học; rà soát, đánh giá hệ thống giám sát người học để đánh giá mức độ tin cậy của kết quả khảo sát đạt được	- Đánh giá chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cải tiến/thay đổi như thế nào sau rà soát, đánh giá; nghiên cứu kỹ các chỉ số cải thiện để đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan. - Xem sự thay đổi/cải tiến của các phần mềm quản lý người học, CSDL về kết quả đánh giá người học, hệ thống cố vấn học tập,... sau rà soát, đánh giá; nghiên cứu kỹ các chỉ số cải thiện để đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	17.1	17.2	17.3	17.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 17.1. Có kế hoạch triển khai các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học.	TC 17.2. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được triển khai để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan.	TC 17.3. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được rà soát.	TC 17.4. Các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học cũng như hệ thống giám sát người học được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
	người học trong cả tiến trình học tập, về NCKH và các hoạt động khác) để đánh giá hiệu quả của hệ thống.	- Xem các hoạt động giám sát tiến trình học tập và hiệu quả học tập của người học; các chỉ số đã được sử dụng để theo dõi sự tiến bộ và kết quả học tập của sinh viên, các biện pháp đã tiến hành và việc sử dụng kết quả giám sát để đánh giá hiệu quả của các hoạt động trong việc hỗ trợ sinh viên học tập, nâng cao chất lượng các chính sách và thủ tục giáo dục.		