

Số: **13** /NQ-HĐKĐCLGD

Hà Nội, ngày 25 tháng 3 năm 2023

NGHỊ QUYẾT

Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng
chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng
của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

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

Căn cứ Quyết định số 105/QĐ-KĐCLGDTL ngày 06 tháng 3 năm 2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long về việc kiện toàn nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội;

Căn cứ kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn đánh giá ngoài và các tài liệu liên quan;

Căn cứ kết quả trao đổi, thảo luận và bỏ phiếu kín thông qua dự thảo Nghị quyết tại phiên họp ngày 25 tháng 3 năm 2023 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục.

QUYẾT NGHỊ:

1. Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội của Đoàn đánh giá ngoài. Đoàn đánh giá ngoài đã thực hiện khảo sát chính thức đối với hình thức đào tạo chính quy và tiến hành đánh giá độc lập, khách quan, trung thực, công khai và minh bạch theo đúng quy định và quy trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường đã đồng ý với kết quả đánh giá của Đoàn đánh giá ngoài.

Kết luận về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo như sau: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ 4 điểm trở lên là 44/50 tiêu chí (chiếm 88%), trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí đạt yêu cầu (*Chi tiết trong Phụ lục I*). Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội đạt yêu cầu về chất lượng.

2. Kiến nghị Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội thực hiện 11 nhóm giải pháp bảo đảm, cải tiến và nâng cao chất lượng chương trình đào tạo (*Chi tiết trong Phụ lục II*).

3. Căn cứ Điều 23 Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long ban hành Quyết định công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục và cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục cho chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- GD TTKĐCLGD Thăng Long;
- Chủ tịch Hội đồng KĐCLGD;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Phòng ĐGCN CLGD;
- Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQGHN;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Phi Thị Nguyệt Thanh



Phụ lục I


**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN, ĐHQG HÀ NỘI**

(Kèm theo Nghị quyết số 43 /NQ-HĐKĐCLGD ngày 25 tháng 3 năm 2023
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long)

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
Tiêu chuẩn 1		3,67	2	66,67
Tiêu chí 1.1	4			
Tiêu chí 1.2	4			
Tiêu chí 1.3	3			
Tiêu chuẩn 2		3,67	2	66,67
Tiêu chí 2.1	4			
Tiêu chí 2.2	3			
Tiêu chí 2.3	4			
Tiêu chuẩn 3		3,67	2	66,67
Tiêu chí 3.1	4			
Tiêu chí 3.2	3			
Tiêu chí 3.3	4			
Tiêu chuẩn 4		4,00	3	100
Tiêu chí 4.1	4			
Tiêu chí 4.2	4			
Tiêu chí 4.3	4			
Tiêu chuẩn 5		3,80	4	80,00
Tiêu chí 5.1	4			
Tiêu chí 5.2	4			
Tiêu chí 5.3	3			
Tiêu chí 5.4	4			
Tiêu chí 5.5	4			
Tiêu chuẩn 6		4,14	7	100
Tiêu chí 6.1	4			
Tiêu chí 6.2	4			
Tiêu chí 6.3	4			
Tiêu chí 6.4	4			
Tiêu chí 6.5	4			
Tiêu chí 6.6	4			
Tiêu chí 6.7	5			

Tiêu chuẩn, tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn		
		Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
Tiêu chuẩn 7		4,20	4	80,00
Tiêu chí 7.1	4			
Tiêu chí 7.2	5			
Tiêu chí 7.3	3			
Tiêu chí 7.4	5			
Tiêu chí 7.5	4			
Tiêu chuẩn 8		4,00	5	100
Tiêu chí 8.1	4			
Tiêu chí 8.2	4			
Tiêu chí 8.3	4			
Tiêu chí 8.4	4			
Tiêu chí 8.5	4			
Tiêu chuẩn 9		4,00	5	100
Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 9.2	4			
Tiêu chí 9.3	4			
Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chuẩn 10		4,00	6	100
Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 10.2	4			
Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chí 10.4	4			
Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 10.6	4			
Tiêu chuẩn 11		3,80	4	80,00
Tiêu chí 11.1	4			
Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 11.3	4			
Tiêu chí 11.4	3			
Tiêu chí 11.5	4			

Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
3,94	44	88,00

**Phụ lục II**
KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN, ĐHQG HÀ NỘI
(Kèm theo Nghị quyết số 13 /NQ-HĐKĐCLGD ngày 25 tháng 3 năm 2023
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long)

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng (CTĐT) của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, giai đoạn 2017 - 2022 cho thấy những điểm mạnh sau:

Mục tiêu và chuẩn đầu ra của CTĐT ngành Quản trị văn phòng cơ bản phù hợp với Sứ mạng và Tầm nhìn của Nhà trường và Luật Giáo dục đại học, được rà soát, cải tiến. Bản mô tả CTĐT đã phản ánh cơ bản đầy đủ nội dung yêu cầu, thống nhất và đồng bộ với các CTĐT trong trường. Chương trình dạy học của ngành Quản trị văn phòng được xây dựng về cơ bản dựa trên chuẩn đầu ra của CTĐT. Việc phân bố các học phần đảm bảo tính logic, khoa học. Mục tiêu và triết lý giáo dục được xác định và tuyên bố rõ ràng. Phương pháp dạy và học được trình bày trong đề cương chi tiết các học phần phù hợp với từng chuẩn đầu ra. Các quy định về đánh giá kết quả học tập của người học, trong đó áp dụng Quy trình ISO 9001:2015 đối với hệ đại học chính quy, cơ chế phản hồi, khiếu nại kết quả học tập được ban hành đầy đủ, được công khai và phổ biến cho người học, được thực hiện và kiểm tra giám sát. Nhà trường đã xác định mục tiêu chiến lược, nhiệm vụ trọng tâm và đề ra các giải pháp cơ bản để phát triển nguồn nhân lực. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên để bổ nhiệm và điều chuyển được xác định rõ ràng. Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên và kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo bồi dưỡng đội ngũ, các loại hình và số lượng sản phẩm nghiên cứu khoa học mà giảng viên phải thực hiện đã được xác định khá cụ thể. Chính sách tuyển sinh được xác định rõ ràng, được rà soát, điều chỉnh, công bố công khai; hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của sinh viên được thiết lập và vận hành hiệu quả; việc khảo sát các bên liên quan về dịch vụ hỗ trợ học tập và sinh hoạt của sinh viên được thực hiện thường xuyên. Hệ thống phòng làm việc, phòng học, phòng chức năng, phòng thực hành của CTĐT, các trang thiết bị, thư viện, tài liệu, hệ thống công nghệ thông tin, các phần mềm đảm bảo cơ bản. Nội quy, hướng dẫn thực hiện về môi trường, sức khỏe, an toàn đã được ban hành và triển khai thực hiện hằng năm. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các bên liên quan được thiết lập và triển khai, làm căn cứ để thiết kế và phát triển CTĐT và chương trình dạy học. Hoạt động rà soát và đánh giá quá trình dạy, học và đánh giá kết quả học tập của người học được quy định cụ thể, rõ ràng; được thực hiện thường xuyên. Kết quả nghiên cứu khoa học từ một số đề tài, bài báo có nội dung được truyền tải thành nội dung giảng dạy và cải tiến hoạt động giảng dạy - học. Tỷ lệ tốt nghiệp trước

và đúng hạn của sinh viên có xu hướng tăng; chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu người sử dụng lao động và được các bên liên quan hài lòng.

Tuy nhiên, CTĐT còn những điểm tồn tại cần khắc phục (chi tiết như đã nêu trong Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn đánh giá ngoài). Trên cơ sở hồ sơ thẩm định và kết quả thảo luận tại phiên họp, Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục kiến nghị Nhà trường, Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Cần tiếp tục rà soát mục tiêu CTĐT cho phù hợp; rà soát, hoàn thiện mô tả các chuẩn đầu ra theo yêu cầu Khung trình độ quốc gia Việt Nam và các quy định hiện hành; có kế hoạch rà soát chỉnh sửa CTĐT định kỳ theo đúng quy định; áp dụng các giải pháp hiệu quả để thực hiện cung cấp thông tin về chuẩn đầu ra cho các bên liên quan và người học tốt hơn.

2. Cập nhật, hoàn thiện bản mô tả CTĐT đầy đủ nội dung yêu cầu theo quy định; hoàn thiện các ma trận chuẩn đầu ra CTĐT đáp ứng mục tiêu đào tạo, ma trận liên kết phương pháp giảng dạy và học, phương pháp kiểm tra đánh giá các học phí nhằm đáp ứng chuẩn đầu ra, ma trận chuẩn đầu ra học phần đáp ứng chuẩn đầu ra CTĐT; cần ban hành văn bản quản lý đồng bộ CTĐT, bao gồm các học phần và đề cương học phần theo từng CTĐT, đảm bảo đúng quy định.

3. Cần quy định cụ thể về việc xác định các phương pháp dạy và học, phương pháp đánh giá để sử dụng thống nhất trong toàn Trường, thể hiện đầy đủ trong CTĐT và đề cương học phần; cần đánh giá sự phù hợp của các phương pháp dạy và học, phương pháp kiểm tra đánh giá của các học phần trong việc đo lường mức độ đóng góp vào việc đạt chuẩn đầu ra; làm rõ tính tích hợp giữa các khối kiến thức trong chương trình dạy học.

4. Cần phân tích, đánh giá chi tiết mức độ đáp ứng của từng phương pháp dạy và học trong mỗi học phần, trong tất cả học phần so với yêu cầu đạt chuẩn đầu ra của học phần và CTĐT; rà soát đề cương học phần để bổ sung các phương pháp học tập hỗn hợp (blended learning) và một số phương pháp học tập rèn luyện khả năng học tập suốt đời.

5. Cần kiểm tra, rà soát các quy định về kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học và xác định các trọng số của học phần phù hợp với tính chất môn học; định kỳ rà soát và đánh giá về độ tin cậy, độ chính xác của phương pháp/công cụ kiểm tra đánh giá để có điều chỉnh phù hợp; cập nhật các quy định về việc phân phối kết quả đánh giá của người học lên các cổng thông tin điện tử của trường; phân định rõ trách nhiệm của người chấm thi khi có sự chênh lệch điểm trước và sau khi khiếu nại.

6. Cần ban hành Kế hoạch thực hiện Chiến lược phát triển Nhà trường đến năm 2030, trong đó có Kế hoạch phát triển đội ngũ nhân sự của các Khoa; ban hành quy định chi tiết và hướng dẫn giảng viên về các nhiệm vụ cần thực hiện theo vị trí

việc làm với yêu cầu và khối lượng công việc cụ thể cho 03 nhóm hoạt động (đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng); ban hành văn bản về bộ tiêu chí và công cụ, quy trình đánh giá năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên; làm rõ định mức giờ chuẩn khác nhau và xây dựng bảng thống kê giao nhiệm vụ chi tiết cho từng loại/nhóm giảng viên; cần có chiến lược đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và cụ thể thành các kế hoạch hàng năm; có chính sách đủ mạnh để thúc đẩy giảng viên tăng cường tham gia các đề tài, dự án khoa học các cấp.

7. Cần phân tích nhu cầu sử dụng nhân viên tương ứng với quy mô đào tạo để nâng cao hiệu quả công tác quy hoạch đội ngũ nhân viên, thể hiện cụ thể trong văn bản chiến lược phát triển Trường và chiến lược phát triển đơn vị; ban hành chính thức Đề án Vị trí việc làm; nghiên cứu những giải pháp đột phá để phát triển đội ngũ cán bộ chuyên trách, nhân viên hỗ trợ; triển khai đa dạng các kênh thông tin về tuyển dụng; rà soát, bổ sung chế độ, chính sách thu hút các ứng viên tiềm năng, bổ sung nhân lực lĩnh vực công nghệ thông tin; triển khai đánh giá năng lực nhân viên một cách khoa học, trong đó lưu ý định mức công việc cũng như tiêu chí đánh giá cho từng loại nhân viên đặc thù; đa dạng các kênh đối thoại, phản hồi về sự đáp ứng công việc và sự hài lòng của các bên liên quan về đội ngũ nhân viên hỗ trợ và thực hiện lấy ý kiến phản hồi định kỳ hàng năm; tổ chức đánh giá tác động, nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng; khảo sát để đánh giá sự hài lòng của đội ngũ nhân viên về việc quản trị theo kết quả công việc, đặc biệt là công tác thi đua khen thưởng.

8. Cần bổ sung nội dung khảo sát các bên liên quan về chính sách tuyển sinh, tiêu chí và các phương pháp tuyển sinh nhằm thu thập thông tin về hiệu quả thực sự của từng hình thức và tiêu chí tuyển sinh đáp ứng đặc thù của CTĐT. Tài liệu tuyển sinh cần thể hiện rõ nét hơn đặc thù của từng ngành đào tạo; cải tiến phương pháp xác định điểm trúng tuyển sao cho phù hợp hơn với tình trạng thí sinh ảo và khắc phục việc tuyển sinh vượt chỉ tiêu; cải tiến chất lượng phục vụ của cổng tin và kiến nghị với Đại học Quốc gia Hà Nội cải tiến chất lượng dịch vụ y tế, an ninh trật tự của ký túc xá, internet trong khu ký túc xá.

9. Cần có phương án mở rộng diện tích phòng làm việc cho cán bộ, giảng viên ngành Quản trị văn phòng theo quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo; cần khảo sát các bên liên quan về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học/giảng đường, phòng chức năng, phòng làm việc của giảng viên; tăng hỗ trợ kinh phí để cập nhật học liệu cho CTĐT, bổ sung phần mềm quản lý thư viện; định kỳ khảo sát giảng viên và người học về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng thực hành và các trang thiết bị phục vụ CTĐT ngành Quản trị văn phòng; tiếp tục đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, tốc độ đường truyền, máy tính, phần mềm chuyên dụng; cần tách số liệu quản lý sức khỏe theo từng CTĐT và thường xuyên lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về môi trường, sức khỏe và an toàn để cải tiến và hoàn thiện, có lưu ý đến nhu cầu của người khuyết tật.

10. Cần hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan về CTĐT và chương trình dạy học, mở rộng diện phản hồi đến cấp bộ môn; thống nhất quản lý toàn bộ các học phần của CTĐT; chú trọng khảo sát nhu cầu đào tạo và yêu cầu về năng lực của người học sau tốt nghiệp làm cơ sở xây dựng chiến lược phát triển đào tạo đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động; xây dựng, ban hành quy định về quy trình rà soát, đánh giá, cải tiến các văn bản quản lý, điều hành các hoạt động của Trường và quy trình thiết kế, phát triển CTĐT, chương trình dạy học; xây dựng chính sách khuyến khích giảng viên, người học tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học về phát triển CTĐT, chương trình dạy học, đổi mới phương pháp dạy, học và đánh giá kết quả học tập của CTĐT; hoàn thiện bộ tiêu chí và thực hiện đánh giá thường xuyên chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để không ngừng cải tiến, nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan.

11. Nâng cao chất lượng phân tích, đánh giá tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp, tốt nghiệp sớm và nâng cao hiệu quả các biện pháp hỗ trợ người học; tăng cường gắn kết với sinh viên tốt nghiệp, đổi mới nội dung khảo sát việc làm để tăng lượng thông tin hữu ích hỗ trợ cho việc phát triển CTĐT; nâng cao chất lượng các hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên, nghiên cứu tổ chức các đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở do sinh viên chủ trì, tạo điều kiện cho sinh viên tham gia các giải thưởng nghiên cứu khoa học cấp Đại học Quốc gia, cấp Bộ và các giải thưởng khác ngoài trường; có định hướng dài hạn, phù hợp với năng lực, nguyện vọng của sinh viên và đầu tư của Nhà trường để góp phần hiện thực hóa tầm nhìn của Nhà trường; nâng cấp bộ tiêu chí đánh giá năng lực sinh viên tốt nghiệp sát hợp với chuẩn đầu ra CTĐT, chú trọng việc phân tích tương quan giữa các khảo sát khác nhau, từ đó có đáp ứng tích cực và hiệu quả hơn trong việc cải tiến, nâng cao chất lượng CTĐT.

Trên đây là kiến nghị của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long với 11 nhóm giải pháp. Nhà trường cần nghiên cứu kỹ các nhóm giải pháp này cùng với Báo cáo đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch cụ thể và triển khai thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng. Sau nửa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục, Nhà trường cần báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long theo quy định hiện hành./.