

Số: 295/QĐ-ĐHLH

Đồng Nai, ngày 19 tháng 4 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Sổ tay chất lượng Trường Đại học Lạc Hồng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG

Căn cứ Quyết định số 790/TTg ngày 24/9/1997 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học dân lập Lạc Hồng;

Căn cứ Quyết định số 1801/QĐ-TTg ngày 22/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển đổi loại hình của Trường Đại học dân lập Lạc Hồng;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Lạc Hồng;

Căn cứ Quyết định số 05/QĐ-ĐHLH.K2 ngày 8/6/2021 của Hội nghị nhà đầu tư về việc công nhận chức vụ Hiệu trưởng Trường Đại học tư thục Lạc Hồng nhiệm kỳ 2020-2025;

Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành Sổ tay chất lượng Trường Đại học Lạc Hồng theo văn bản đính kèm.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Lãnh đạo tất cả các đơn vị trực thuộc Trường Đại học Lạc Hồng, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P.KT&ĐBCL (289).

HIỆU TRƯỞNG

hiên
Lâm Thành Hiến

LỜI MỞ ĐẦU

Công tác bảo đảm chất lượng (BDCL) hiện nay đã và đang trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các cơ sở giáo dục (CSGD) đại học. Trong đó, BDCL bên trong đóng vai trò rất quan trọng, là yếu tố nền tảng giúp duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng tất cả các lĩnh vực của mỗi CSGD. Trường Đại học Lạc Hồng đặt ra tầm nhìn đến năm 2030, trở thành trường đại học định hướng ứng dụng hàng đầu tại Việt Nam, cùng với mục tiêu cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao, có kiến thức chuyên môn, năng lực và kỹ năng nghề nghiệp, khả năng quản lý và các kỹ năng mềm như tin học, ngoại ngữ, giao tiếp, làm việc nhóm, ... Nguồn nhân lực đó có các phẩm chất chính trị, đạo đức, có năng lực sáng tạo, có trách nhiệm nghề nghiệp và sức khỏe để góp phần quan trọng vào sự phát triển của xã hội. Nhà trường tạo môi trường thuận lợi để bồi dưỡng nhân tài, có khả năng phát triển kiến thức, nghiên cứu và tham gia học tập sau đại học ở trong và ngoài nước. Để đạt được các yêu cầu nêu trên, một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhà trường là phải xây dựng được một hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong thật sự vững chắc từ đó đồng bộ về văn hóa chất lượng trong toàn trường.

Để đạt được mục tiêu về chất lượng, Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng là đơn vị được trường phân công đảm nhiệm việc xây dựng Sổ tay bảo đảm chất lượng nhằm phổ biến và triển khai tất cả nội dung, quy trình của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong đến toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên và sinh viên trong toàn trường. Mọi ý kiến đóng góp liên quan đến nội dung và hình thức của Sổ tay bảo đảm chất lượng, xin vui lòng gửi theo địa chỉ email: qa@lhu.edu.vn.

Trân trọng cảm ơn!

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG

1. Lịch sử hình thành và phát triển

Ngày 24/9/1997, Thủ tướng Võ Văn Kiệt đã ký quyết định số 790/TTg chính thức cho ra đời Trường Đại học dân lập Lạc Hồng đặt tại thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai. Ngày 17/10/1997, Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo GS.TS Nguyễn Minh Hiền ký quyết định số 3261/GD-ĐT công nhận Hội đồng Quản trị trường do ông Nguyễn Trùng Phương làm Chủ tịch. Ngày 31/10/1997, Bộ trưởng cũng đã ký quyết định số 3463/GD-ĐT bổ nhiệm PGS.TS Đoàn Văn Điện làm Hiệu trưởng Nhà trường.

Ngày 13/11/1997, trong quyết định số 3678/GD-ĐT, Bộ Giáo dục và Đào tạo cho phép Trường tổ chức chiêu sinh khóa đầu tiên gồm các ngành: Công nghệ Thông tin, Điện tử Viễn thông, Kỹ thuật Công trình, Kinh tế (với 3 chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh, Tài chính Kế toán, Thương mại Du lịch). Lần lượt các năm sau nhiều ngành mới thêm vào, cho đến nay, Trường đã có 22 ngành đào tạo đại học, 06 ngành đào tạo thạc sĩ, 02 ngành đào tạo tiến sĩ.

Trường Đại học Lạc Hồng là một cơ sở giáo dục đa ngành, đa cấp học; gắn đào tạo với nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ trong các lĩnh vực kỹ thuật công nghệ, kinh tế và xã hội nhân văn. Nhà trường đảm bảo cung cấp những điều kiện học tập có chất lượng cho mọi người có nhu cầu đào tạo và đào tạo lại; mặt khác đảm bảo cung cấp nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn và hiểu biết chính trị cho thị trường lao động của tỉnh Đồng Nai nói riêng, cả nước nói chung.

Bên cạnh đào tạo nhân lực Nhà trường chú trọng vườn ươm nhân tài. Những sinh viên có học lực từ Khá trở lên phải tự chịu trách nhiệm với điểm số của mình và phải tham gia nghiên cứu khoa học. Nhà trường luôn có một niềm tin vững chắc đó là mỗi sinh viên đều có một tiềm năng và nhà trường có nhiệm vụ khơi dậy những tiềm năng ấy cho sinh viên bằng hoạt động nghiên cứu khoa học. Với chương trình đào tạo như vậy sinh viên sẽ nhanh chóng kiếm được việc làm sau khi tốt nghiệp.

Nhà trường có xu hướng đưa trường học gần với các khu chế xuất, khu công nghiệp, tạo điều kiện cho các cán bộ nhân viên học thêm chuyên môn nghiệp vụ và phục vụ cho nhu cầu học tập suốt đời của các giảng viên, cán bộ công nhân viên, sinh viên trong nhà trường.

2. Sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu, triết lý giáo dục

Sứ mạng:

Trường ĐH Lạc Hồng là cơ sở đào tạo, nghiên cứu khoa học ứng dụng, chuyển giao công nghệ và phục vụ cộng đồng đáp ứng nhu cầu xã hội. Trường cung cấp nguồn nhân lực, bồi dưỡng nhân tài có năng lực và phẩm chất phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong thời kỳ hội nhập quốc tế.

Tầm nhìn:

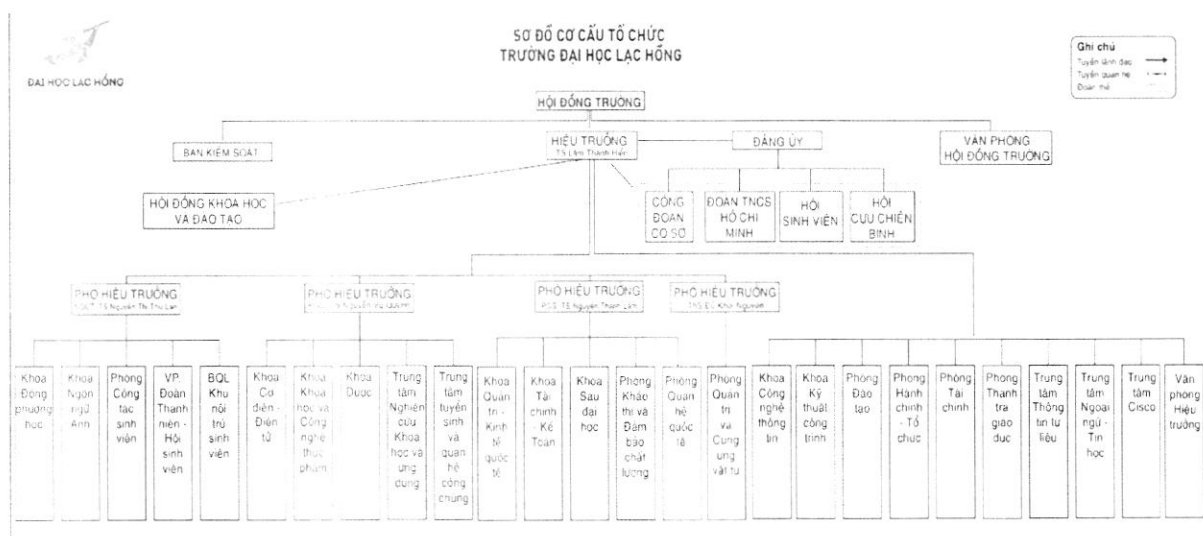
Đến năm 2030, trở thành trường đại học định hướng ứng dụng hàng đầu tại Việt Nam.

Mục tiêu:

Trường ĐH Lạc Hồng cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao, có kiến thức chuyên môn, năng lực và kỹ năng nghề nghiệp, khả năng quản lý và các kỹ năng mềm như tin học, ngoại ngữ, giao tiếp, làm việc nhóm, v.v... Nguồn nhân lực đó có các phẩm chất chính trị, đạo đức và xã hội, có năng lực sáng tạo, có trách nhiệm nghề nghiệp và sức khỏe để góp phần quan trọng vào sự phát triển của xã hội. Nhà trường tạo môi trường thuận lợi để bồi dưỡng nhân tài, có khả năng phát triển kiến thức, nghiên cứu và tham gia học tập sau đại học ở trong và ngoài nước.

Triết lý giáo dục: Đạo đức – Trí tuệ – Sáng tạo

3. Cơ cấu tổ chức



Hình 1.1. Cơ cấu tổ chức tại trường Đại học Lạc Hồng

PHẦN 2: HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG

1. Nguyên lý về bảo đảm chất lượng bên trong (Theo AQAF)

- Cơ sở giáo dục chịu trách nhiệm chính đối với vấn đề chất lượng.
- Việc bảo đảm chất lượng nhằm thúc đẩy sự cân bằng giữa quyền tự chủ cấp cơ sở giáo dục và trách nhiệm giải trình với cộng đồng.
- Việc bảo đảm chất lượng là một quy trình mang tính tham gia và cộng tác xuyên suốt tất cả các cấp bậc, bao hàm sự liên quan của các cán bộ giáo dục, sinh viên và các bên liên đới khác.
- Một nền văn hóa chất lượng sẽ củng cố cho tất cả các hoạt động cấp cơ sở giáo dục khác, bao gồm giảng dạy, học tập, dịch vụ và quản lý.
- Thành lập một hệ thống bảo đảm chất lượng có hệ thống và hoạt động hiệu quả với các trách nhiệm được xác định rõ ràng.
- Hệ thống chất lượng được ban hành và hỗ trợ bằng hệ thống quản lý hàng đầu nhằm bảo đảm công tác triển khai và duy trì được hiệu quả.
- Cần cung cấp các nguồn lực đầy đủ cho việc thành lập và duy trì hệ thống chất lượng hiệu quả trong cơ sở giáo dục.
- Cơ sở giáo dục cần có các thể chế chính quy cho việc xét duyệt, kiểm tra định kỳ và theo dõi các chương trình, giải thưởng.
- Chất lượng được theo dõi và kiểm tra thường xuyên nhằm mục đích cải thiện liên tục tất cả các cấp bậc.
- Công khai các thông tin có liên quan hiện có về cơ sở giáo dục, các chương trình, thành tựu của cơ sở giáo dục và các quy trình chất lượng.

2. Chính sách chất lượng

- Đào tạo nguồn lao động đáp ứng nhu cầu tuyển dụng của thị trường lao động với sự tham gia của các bên liên quan.
- Người học tốt nghiệp đạt chuẩn đầu ra tương ứng với trình độ và ngành đào tạo, có thể tìm việc làm hoặc tự tạo việc làm, có khả năng tiếp tục học tập, nghiên cứu để phát triển bản thân.

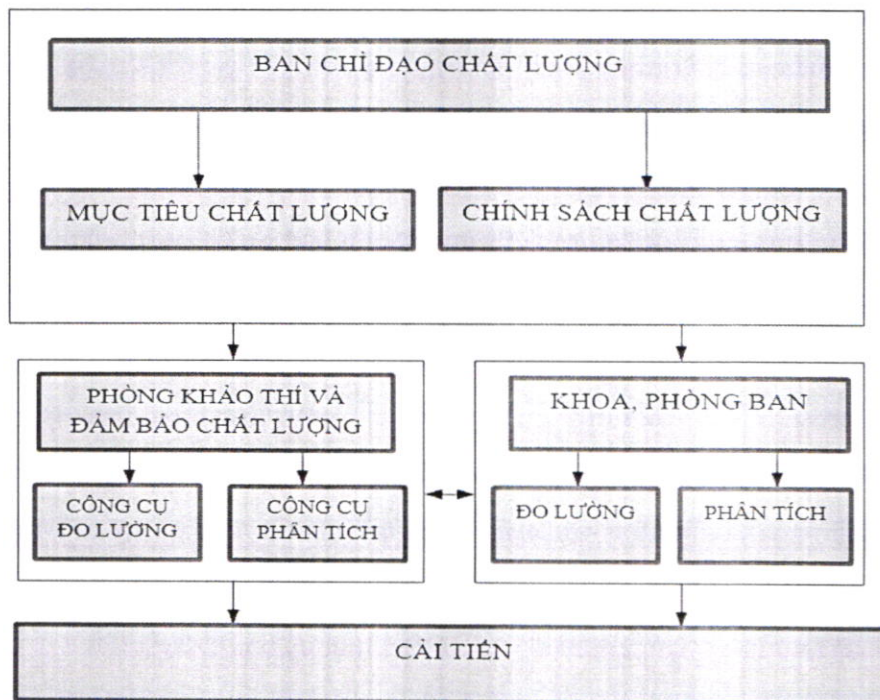
- Liên tục phát triển đội ngũ có trình độ chuyên môn đáp ứng mục tiêu đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và hội nhập quốc tế.

- Đầu tư lâu dài và liên tục về cơ sở vật chất, trang thiết bị trường học bảo đảm sự hiện đại và liên tục cập nhật trong suốt quá trình hoạt động; bảo đảm trang bị - thiết bị đầy đủ, chuyên sâu và kịp thời cho việc thực hiện các mục tiêu chất lượng trong hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

3. Hệ thống đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Lạc Hồng

Hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Lạc Hồng được xây dựng nhằm hướng đến mức độ thấu hiểu xuyên suốt trong toàn hệ thống về công tác bảo đảm chất lượng và đặt mục tiêu phát triển liên tục theo quy trình PDCA (Hình 2.1). Ban chỉ đạo chất lượng của trường sẽ dựa trên các phân tích đánh giá nội bộ, các kiến nghị cải tiến từ các hệ thống kiểm định ngoài, phân tích các Khoa và phòng ban để xây dựng mục tiêu chất lượng phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường. Theo đó, hệ thống đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Lạc Hồng được xây dựng với hai mục tiêu chính:

- ✓ Đo lường, phân tích, đánh giá và cải tiến chất lượng các hoạt động của nhà trường nhằm cải tiến liên tục và nâng cao chất lượng hoạt động của trường.
- ✓ Đáp ứng các yêu cầu kiểm định trong nước và quốc tế như AUN-QA, ABET... để tiến tới hội nhập quốc tế phù hợp với chiến lược dài hạn của trường.



Hình 2.1. Hệ thống đảm bảo chất lượng tại LHU

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng (KT& ĐBCL) là đơn vị đầu mối quản lý công tác BĐCL của trường, đồng thời phối hợp với khoa và các phòng, ban, trung tâm nghiên cứu, xây dựng các công cụ giám sát, thực hiện các thống kê, đo lường, phân tích và đưa ra các phương án cải tiến để đạt tiêu chuẩn kiểm định trong và ngoài nước, góp phần hoàn thành mục tiêu, sứ mạng cũng như chiến lược trung và dài hạn của nhà trường.

Đối với các Khoa: chịu trách nhiệm về chất lượng đào tạo, NCKH và các dịch vụ sinh viên của Khoa; xây dựng kế hoạch BĐCL của Khoa/bộ môn; thực hiện rà soát CTĐT theo quy định; chỉ đạo thực hiện công tác BĐCL và cải tiến chất lượng trong khoa/bộ môn; tổ chức báo cáo tình hình và kết quả thực hiện kế hoạch của khoa/bộ môn.

Đối với các phòng, ban, trung tâm: chịu trách nhiệm về chất lượng các hoạt động được phân công, đồng thời rà soát cải tiến các quy trình nghiệp vụ cốt lõi, cập nhật, lưu trữ các minh chứng dữ liệu phục vụ công tác BĐCL; Tự đánh giá và tiếp thu các góp ý để cải tiến chất lượng. Mặt khác, tham gia các hoạt động nâng cao năng lực về công tác bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục theo yêu cầu của đơn vị.

4. Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong

Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong của Trường Đại học Lạc Hồng được xây dựng dựa trên hệ thống đảm bảo chất lượng của trường và mô hình đảm bảo chất lượng bên trong theo AUN-QA, đồng thời đối sánh với các trường đại học trong nước. Theo đó, mô hình BDCL bên trong bao gồm các công cụ giám sát, các công cụ đánh giá, các quy trình đảm bảo chất lượng và các công cụ đảm bảo chất lượng được trình bày chi tiết như hình 2.1:



Hình 2.2. Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong của Đại học Lạc Hồng

4.1. Về các công cụ giám sát

Bảng 1. Các công cụ giám sát

Nhiệm vụ	Công cụ	Đơn vị phụ trách
Giám sát tiến trình của người học từ lúc tuyển sinh đến lúc tốt nghiệp	- Phần mềm xem điểm - Hệ thống đánh giá rèn luyện	- Phòng Đào tạo - Các Khoa - GVCN
Giám sát tỉ lệ bỏ học, tốt nghiệp, có việc làm của người học theo mỗi khóa	Hệ thống báo cáo điều hành (Dashboard)	- Trung tâm Thông tin tư liệu - Phòng Đào tạo

		- Các Khoa - GVCN
Giám sát các phản hồi của nhà tuyển dụng và cựu sinh viên	- Phiếu khảo sát - Ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng và cựu sinh viên khi họp mặt.	- Phòng Đào tạo - Các Khoa
Giám sát hiệu quả nghiên cứu khoa học của người học, giảng viên, nhân viên	Thống kê số lượng theo các năm	- Trung tâm Nghiên cứu khoa học và Ứng dụng - Các đơn vị

Tiến trình của người học

Tại mỗi khoa trong trường đều có đội ngũ cán bộ theo dõi, giám sát tiến trình học tập của sinh viên từ lúc tuyển sinh đến lúc tốt nghiệp. Trong đó, Giáo viên chủ nhiệm/cố vấn học tập là người trực tiếp giám sát tình hình đến lớp, tình trạng học tập của sinh viên để báo cáo về khoa định kỳ và có biện pháp cải tiến kịp thời nhằm đảm bảo sinh viên theo kịp tiến độ học tập. Giáo viên chủ nhiệm/cố vấn học tập còn có nhiệm vụ tư vấn cho sinh viên cách thức trả nợ môn phù hợp với năng lực để đảm bảo tiến trình học hiệu quả.

Mặt khác, tiến trình học tập và rèn luyện của sinh viên theo từng học kỳ sẽ được thể hiện thông qua hệ thống điểm trực tuyến và hệ thống đánh giá rèn luyện trực tuyến. Theo đó, người học có thể giám sát tiến độ hoàn thành chương trình học tập của mình thông qua việc theo dõi các môn học mình đã đăng ký trong mỗi học kỳ, số môn chưa đạt (nếu có) trên hệ thống điểm bằng mã số sinh viên riêng của mỗi sinh viên được cấp vào năm nhất.

Kết quả theo dõi tiến trình học tập của sinh viên và kế hoạch cải tiến được giáo viên chủ nhiệm lưu giữ trong hồ sơ quản lý sinh viên, được sử dụng làm một trong những căn cứ để đánh giá sinh viên cuối năm, xét khen thưởng, kỷ luật hay cấp học bổng cho sinh viên.

Tỷ lệ bỏ học, tốt nghiệp, có việc làm

Mỗi Khoa đều có cán bộ phụ trách (Quản sinh, Giáo viên chủ nhiệm, Giáo vụ) thống kê tỷ lệ sinh viên bỏ học/thôi học, tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp sớm, đúng và trễ so với thời hạn đồng thời có các báo cáo so sánh giữa các năm để đưa ra biện pháp cải tiến nhằm đảm bảo hoạt động đào tạo đúng quy định của nhà trường và đảm bảo quyền lợi của sinh viên. Báo cáo thống kê và cải tiến được Khoa gửi về Ban giám hiệu mỗi năm học để quản lý và có kế hoạch cải tiến cho phù hợp.

Trung tâm Thông tin tư liệu phối hợp với Bộ phận Quan hệ doanh nghiệp và Hỗ trợ sinh viên, Khoa xây dựng Hệ thống báo cáo điều hành (Dashboard). Phần mềm này giúp các khoa theo dõi được tỷ lệ bỏ học, tỷ lệ đậu tốt nghiệp, có việc làm của sinh viên để kịp thời cảnh báo, ngăn ngừa và đưa ra kế hoạch cải tiến cho phù hợp với tiến trình học tập của sinh viên tại trường.

Phản hồi từ thị trường lao động và cựu sinh viên

Với mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu của các đơn vị sử dụng lao động, nhà trường thực hiện thu thập ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng lao động và cựu sinh viên.

Tại mỗi khoa đều có một cán bộ phụ trách quan hệ với doanh nghiệp nhằm tìm kiếm nơi thực hành thực tập, tìm kiếm việc làm cho sinh viên sau khi tốt nghiệp, tiếp nhận các ý kiến phản hồi của doanh nghiệp về chất lượng sinh viên của khoa.

Phản hồi của nhà tuyển dụng:

Bộ phận Quan hệ Doanh nghiệp và hỗ trợ sinh viên thuộc Phòng Đào tạo và cán bộ phụ trách quan hệ doanh nghiệp của Khoa trực tiếp thực hiện khảo sát ý kiến phản hồi của thị trường lao động 01 lần/năm. Nội dung tiến hành khảo sát là chất lượng sinh viên tốt nghiệp của trường. Sau khi có số liệu, Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng sẽ xử lý kết quả khảo sát, gửi cho lãnh đạo nhà trường và các bên liên quan để có kế hoạch điều chỉnh, cải tiến cho phù hợp.

Phản hồi của cựu sinh viên:

Bộ phận Quan hệ Doanh nghiệp và hỗ trợ sinh viên thuộc Phòng Đào tạo và cán bộ phụ trách quan hệ doanh nghiệp của Khoa lấy ý kiến phản hồi của cựu sinh viên về chương trình đào tạo và khả năng đáp ứng công việc của sinh viên sau khi tốt nghiệp. Khảo sát được thực hiện từ tháng 8 đến tháng 12 hàng năm. Số liệu khảo sát được gửi về cho Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng xử lý. Kết quả khảo sát và các ý kiến đóng góp của cựu sinh viên được Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phân loại gửi về cho từng khoa để khoa sử dụng làm một trong những cơ sở khi đánh giá, cải tiến chất lượng chương trình đào tạo.

Ngoài ra, trường còn lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng và cựu sinh viên thông qua các buổi họp mặt, gặp gỡ giữa lãnh đạo khoa và nhà tuyển dụng, cựu sinh viên hàng năm.

Hiệu quả hoạt động nghiên cứu khoa học

Bộ phận phụ trách là cán bộ phụ trách NCKH của các Khoa và Trung tâm Nghiên cứu khoa học và Ứng dụng. Hàng năm, Trung tâm Nghiên cứu khoa học và Ứng dụng thống kê số lượng, kết quả các đề tài NCKH do cán bộ, giảng viên, nhân viên và sinh viên thực hiện đồng thời báo cáo cho Ban giám hiệu về hiệu quả nghiên cứu khoa học của các đơn vị trong toàn trường.

4.2. Các công cụ đánh giá

Bảng 2. Các công cụ đánh giá

Mục đích	Công cụ	Đơn vị phụ trách
Đánh giá người học	Điểm quá trình/ Thi/kiểm tra theo quy định	Các đơn vị học thuật Phòng đào tạo

	Hệ thống đánh giá kết quả rèn luyện	Phòng Công tác sinh viên Trung tâm Thông tin tư liệu
Đánh giá môn học và chương trình học	Phiếu khảo sát đối với sinh viên, giảng viên, cựu sinh viên, doanh nghiệp	Các đơn vị học thuật Phòng KT & ĐBCL Phòng Đào tạo Trung tâm Thông tin tư liệu
Đánh giá Giảng viên	Phiếu đánh giá, Thống kê	Các đơn vị học thuật Phòng KT & ĐBCL Phòng Đào tạo Trung tâm Thông tin tư liệu
Đánh giá Chuyên viên/Nhân viên	Phiếu đánh giá, Thống kê	Các đơn vị trong Trường
Đánh giá dịch vụ	Phiếu khảo sát dành cho SV, GV và cán bộ nhân viên	Phòng Hành chính – Tổ chức Phòng KT & ĐBCL

Đánh giá người học

Kết quả học tập của sinh viên được đánh giá sau từng học kỳ hoặc sau từng năm học, dựa trên kết quả các học phần nằm trong yêu cầu của chương trình đào tạo mà sinh viên đã học và có điểm. Đối với mỗi học phần, sinh viên được đánh giá qua tối thiểu 02 điểm thành phần, đối với các học phần có khối lượng nhỏ hơn 02 tín chỉ có thể chỉ có 01 điểm đánh giá. Các điểm thành phần được đánh giá theo thang điểm 10. Phương pháp đánh giá, hình thức đánh giá và trọng số của mỗi điểm thành phần được quy định trong đề cương chi tiết của mỗi học phần. Điểm tổng hợp đánh giá học phần gọi là điểm học phần gồm 03 điểm thành phần: Điểm quá trình chiếm tỉ lệ 30% (điểm liệt là 0 điểm), Điểm giữa kỳ chiếm tỉ lệ 30% (điểm liệt là 0 điểm), Điểm cuối kỳ chiếm tỉ lệ 40% (điểm liệt là 0 điểm).

Đối với mỗi chương trình đào tạo, các khoa xây dựng ma trận phương pháp đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra. Trong đó, tùy từng yêu cầu của môn học, giáo viên lựa chọn các hình thức đánh giá khác nhau như: trắc nghiệm, tự luận, báo cáo, đồ án, vấn đáp... để đảm bảo đo lường được chuẩn đầu ra.

Đánh giá kết quả rèn luyện của người học: Hiện tại, việc đánh giá rèn luyện thực hiện theo Kế hoạch đánh giá kết quả rèn luyện của người học được Hiệu trưởng nhà trường ban hành theo từng học kỳ. Tại trang renluyen.lhu.edu.vn, người học đánh giá điểm rèn luyện dựa trên kết quả học tập, chấp hành khung xử lý kỷ luật người học của nhà trường đã được ban hành, các hoạt động xã hội, phong trào của lớp, Khoa, Trường,... Khi hết hạn người học đánh giá theo kế hoạch, GVCN/CVHT đăng nhập hệ thống, cùng tập thể lớp đánh giá cho từng người học và tiến hành họp lớp, thống nhất kết quả điểm người học bằng biểu quyết, có bảng tổng hợp và có biên bản họp lớp gửi về Khoa. Sau đó, Hội đồng đánh

giá kết quả rèn luyện người học cấp Khoa tiến hành họp thống nhất kết quả bằng biểu quyết, có bảng tổng hợp và có biên bản họp Khoa. Kết quả đánh giá rèn luyện của từng lớp và kết quả họp thống nhất của Khoa sẽ được Khoa tổng hợp gửi Hội đồng đánh giá kết quả rèn luyện của người học cấp Trường (Phòng Công tác sinh viên - Thường trực Hội đồng). Hội đồng đánh giá kết quả rèn luyện của người học cấp Trường tiến hành họp, biểu quyết và đề nghị Hiệu trưởng công nhận kết quả điểm đánh giá rèn luyện của người học. Kết quả đánh giá rèn luyện từng học kỳ, năm học của người học được lưu trong hồ sơ quản lý người học của trường, được sử dụng trong việc xét duyệt học bổng, xét khen thưởng - kỷ luật, xét thôi học, ngừng học, xét lưu trú Khu nội trú và các ưu tiên khác tùy theo quy định của nhà trường.

Đánh giá môn học và chương trình học

Vào cuối mỗi học kỳ, sinh viên của trường tiến hành đánh giá môn học bao gồm: chất lượng giảng dạy của giảng viên, hoạt động dạy học và phương pháp đánh giá môn học, giáo trình, nội dung môn học, cơ sở vật chất phục vụ dạy học. Sau khi Phòng Đào tạo lập kế hoạch đánh giá, Trung tâm Thông tin tư liệu sẽ tạo mẫu đánh giá trên hệ thống. Các khoa triển khai hướng dẫn sinh viên cách khảo sát, tạo kỳ đánh giá bằng cách đưa danh sách lớp và tên giảng viên vào phần mềm khảo sát. Sau khi hết thời gian khảo sát, Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng căn cứ vào số liệu do Trung tâm Thông tin tư liệu gửi, phân tích kết quả khảo sát và lập báo cáo kết quả khảo sát gửi Ban Giám hiệu và từng khoa. Căn cứ vào báo cáo khảo sát, Khoa sẽ có kế hoạch cải tiến gửi Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng tổng hợp trình Ban Giám hiệu chỉ đạo thực hiện.

Hiện tại, Trường đã ban hành nhiều quy định về việc xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo. Các quy định này là cơ sở pháp lý để các Khoa, bộ môn xây dựng và phát triển CTĐT trình độ Sau ĐH, ĐH, Cao đẳng liên thông đáp ứng được các yêu cầu về năng lực đầu ra nêu trong khung trình độ quốc gia, là cơ sở để các đơn vị Phòng, Khoa lập kế hoạch hoạt động và phối hợp hoạt động giữa các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ đã được phân công.

Đánh giá hoạt động nghiên cứu

Hàng năm, Trung tâm Nghiên cứu khoa học và ứng dụng thực hiện thống kê số lượng các đề tài NCKH, chuyên gia công nghệ, các giải thưởng NCKH, các bài báo của Giảng viên từ các đơn vị trong toàn trường. Cuối năm học, trung tâm sẽ tiến hành đánh giá hoạt động NCKH dựa trên các chỉ số: số lượng các bài báo đăng trên tạp chí khoa học trong nước và quốc tế, số lượng các đề tài nghiên cứu được nghiệm thu, số lượng các đề tài chuyên gia công nghệ được nghiệm thu.... Trung tâm NCKH và Ứng dụng sẽ đánh giá số lượng GV hoàn thành nhiệm vụ NCKH dựa trên nguyên tắc quy đổi về số tiết NCKH (xem quy định về nckh). Trường họp không đạt nhiệm vụ, Trung tâm gửi báo cáo về khoa đề khoa họp và có kế hoạch cải tiến hoạt động này trong năm học sau. Trường họp dư số tiết NCKH, Trung tâm sẽ thông báo về khoa, GV sẽ được cộng dồn tiết nghĩa vụ NCKH và được trừ vào nhiệm vụ NCKH trong những năm tới nhưng không được quá 2 năm.

Các đề tài đạt giải thưởng khoa học công nghệ cấp quốc gia, cấp tỉnh sẽ được xét khen thưởng theo các chính sách của nhà trường.

Đánh giá hoạt động phục vụ cộng đồng

Phòng Công tác sinh viên là đơn vị thực hiện thống kê các hoạt động phục vụ cộng đồng về số lượng, các loại hình thực hiện, phản hồi của các bên liên quan về hiệu quả của hoạt động phục vụ cộng đồng... Kết quả đánh giá là cơ sở để Trường có kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động phục vụ cộng đồng trong năm học tiếp theo.

4.3. Các quy trình bảo đảm chất lượng

Mục đích ban hành quy trình quản lý nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công tác quản lý và tính xuyên suốt khi vận hành trên thực tế của các Khoa/Phòng/Bộ phận trong toàn trường.

Bảng 3. Các quy trình bảo đảm chất lượng

Loại quy trình	Tên quy trình	Đơn vị phụ trách
Bảo đảm hoạt động đánh giá người học	1. Quy trình tuyển sinh.	- Phòng Đào tạo - Phòng Khảo thí và ĐBCL - Khoa đào tạo
	2. Quy trình lập và điều chỉnh CTĐT	
	3. Quy trình ra đề thi	
	4. Quy trình trộn và in đề thi	
	5. Quy trình chấm thi	
	6. Quy trình sao lưu dữ liệu	
	7. Quy trình xử lý học vụ	
	8. Quy trình xét tốt nghiệp	
Bảo đảm chất lượng đội ngũ	9. Quy trình quy hoạch nguồn nhân lực	Phòng Hành chính- Tổ chức
	10. Quy trình tuyển dụng và lựa chọn đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên	
	11. Quy trình, tiêu chí đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ, giảng viên, nhân viên	
	12. Quy trình công nhận giảng viên	

	13. Quy trình đánh giá năng lực giảng viên, nhân viên	
	14. Quy trình thực hiện và khen thưởng đề tài, dự án NCKH, sáng kiến kinh nghiệm của giảng viên, nhân viên	
Bảo đảm chất lượng cơ sở vật chất	15. Quy trình mua sắm vật tư, thiết bị; bảo trì, thay mới thiết bị	Phòng Quản trị thiết bị
	16. Quy trình tiếp nhận tài trợ cơ sở vật chất	
Bảo đảm chất lượng hỗ trợ SV	17. Quy trình giải quyết hồ sơ chính sách SV	Phòng CTSV
	18. Quy trình xử lý các thủ tục hành chính cho SV (Đóng học phí tại phòng Tài chính, Cấp giấy chứng nhận sinh viên đang theo học tại trường, Cấp bảng điểm kết quả học tập,...)	Phòng Đào tạo
	19. Quy trình hỗ trợ việc làm cho sinh viên.	
	20. Quy trình khảo sát SV về: khóa học (môn học và GV), chất lượng dịch vụ (cung cấp thông tin, thủ tục hành chính, cơ sở vật chất của Trường, môi trường đào tạo, kết quả đào tạo, GVCN)	- Phòng KT&ĐBCL, - Phòng Đào tạo, - Trung tâm TTTL - Khoa đào tạo

5. Các công cụ bảo đảm chất lượng

5.1. Phân tích SWOT

Phân tích SWOT nhằm tìm ra những điểm mạnh, điểm còn tồn tại của nhà trường từ đó có kế hoạch hành động nhằm phát huy điểm mạnh và khắc phục những điểm tồn tại. Theo đó, các đơn vị căn cứ vào kế hoạch dài hạn, trung hạn, hàng năm của nhà trường để xuất triển khai thực hiện các mục tiêu, chỉ số, kế hoạch hành động dựa trên việc phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức hiện có.

5.2. Đánh giá/kiểm định

Phòng Thanh tra là đơn vị thực hiện các hoạt động đánh giá nội bộ nhằm bảo đảm các đơn vị thực hiện đúng và đầy đủ theo chức năng/nhiệm vụ, quy chế hoạt động của nhà trường.

Ngoài ra, trường cũng tiến hành công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp chương trình đào tạo, cấp cơ sở giáo dục theo các Bộ tiêu chuẩn đánh giá trong và ngoài nước. Dựa

trên các phân tích, đánh giá độc lập của các chuyên gia kiểm định chất lượng, nhà trường có kế hoạch hành động cụ thể nhằm mục đích cải tiến, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo cũng như các hoạt động của Nhà trường.

5.3. Hệ thống khảo sát ý kiến các bên liên quan

Hàng năm, Trường tổ chức khảo sát ý kiến các bên liên quan và sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến chất lượng hoạt động.

Bảng 4. Hệ thống khảo sát ý kiến các bên liên quan

STT	Tên khảo sát	Các bên liên quan	Nội dung khảo sát	Đơn vị phụ trách
1	Khảo sát Tân sinh viên	Sinh viên	- Khó khăn trong quá trình nhập học - Lý do chọn trường - Nhu cầu và kỳ vọng	- Phòng Đào tạo - Phòng KT & ĐBCL - Trung tâm TTTL - Các khoa
2	Khảo sát sinh viên đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên		- Lịch trình, tài liệu giảng dạy - Kiến thức, kỹ năng của giảng viên - Kiểm tra, đánh giá - Sự hài lòng của sv cho các khía cạnh trên	- Phòng Đào tạo - Phòng KT & ĐBCL - Trung tâm TTTL - Các khoa
3	Khảo sát tâm lý sinh viên		- Khảo sát tình trạng mà sinh viên cảm thấy trong suốt một tuần qua	- Phòng CTSV - Phòng KT & ĐBCL - Trung tâm TTTL - Các khoa
4	Khảo sát sự hài lòng về các dịch vụ hỗ trợ		Các loại hoạt động dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong trường	- Phòng Đào tạo - Phòng KT & ĐBCL - Trung tâm TTTL - Các khoa
5	Khảo sát tình hình sinh hoạt chủ nhiệm		- Việc phổ biến thông tin của GVCN - Việc Theo dõi, tư vấn, hướng dẫn của GVCN - Thái độ GVCN	- Phòng CTSV - Phòng KT & ĐBCL - Trung tâm TTTL - Các khoa
6	Khảo sát chất lượng dịch vụ thư viện	Giảng viên, Sinh viên	- Đánh giá cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài liệu thư viện	- Trung tâm TTTL - Phòng KT & ĐBCL

			<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá thái độ, tinh thần phục vụ của nhân viên 	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa - Phòng Công tác sinh viên
7	Khảo sát sự hài lòng về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng		<ul style="list-style-type: none"> - Sự phù hợp của các chính sách - Kế hoạch, chương trình - Sự phối hợp giữa nhà trường và các đơn vị 	
8	Khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp	SV trước khi tốt nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> - Chương trình đào tạo - Cơ sở vật chất và trang thiết bị - Kết quả đào tạo - Sự hài lòng sv về chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, PPGD, đánh giá kết quả học tập, các hoạt động hỗ trợ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Đào tạo, - Phòng KT & ĐBCL, - Trung tâm TTTL - Các khoa
9	Khảo sát cựu sinh viên	Cựu sinh viên	<ul style="list-style-type: none"> - Việc làm - Thu nhập - Thời gian tìm việc - Phù hợp công việc hiện tại với ngành học - Mức độ đáp ứng của kiến thức - Mức độ đáp ứng của các kỹ năng 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Đào tạo, - Phòng KT & ĐBCL, - Các khoa
10	Khảo sát doanh nghiệp	Doanh nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ đáp ứng của sinh viên 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Đào tạo, - Phòng KT & ĐBCL, - Các khoa
11	Khảo sát sự hài lòng của người lao động	Người lao động	<ul style="list-style-type: none"> - Đặc điểm công việc - Điều kiện làm việc - Thù lao và phúc lợi - Cơ hội đào tạo và thăng tiến - Công tác quản lý của đơn vị - Tương tác với các đơn vị khác 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Hành chính – Tổ chức, - Phòng KT & ĐBCL - Trung tâm TTTL - Các đơn vị

12	Khảo sát giảng viên	Giảng viên	<ul style="list-style-type: none"> - Chương trình đào tạo - Hoạt động dạy học và hỗ trợ - Nghiên cứu khoa học - Tài sản trí tuệ - Cơ sở vật chất - Sự hài lòng về các khía cạnh 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Đào tạo, - Phòng KT & ĐBCL, - Trung tâm TTTL - Các khoa
----	---------------------	------------	---	--

Phụ lục: Các quy trình vận hành tại Trường Đại học Lạc Hồng

Đơn vị chủ trì	STT	Nội dung văn bản
Trung tâm Nghiên cứu khoa học và Ứng dụng	1	Quy trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở
	2	Quy trình nộp và xét duyệt bài báo đăng trên Tạp chí Khoa học Lạc Hồng
	3	Quy trình chuyển giao công nghệ Trường Đại học Lạc Hồng
	4	Quy trình đặc cách điểm cho SV tham gia các cuộc thi KH&CN
	5	Quy trình đặc cách điểm cho SV tham gia NCKH
	6	Quy trình đăng ký, thực hiện và nghiệm thi giải pháp sáng kiến
Phòng Đào tạo	1	Quy trình xử lý học vụ
	2	Quy trình điều chỉnh và phát triển chương trình đào tạo đại học tại Trường Đại học Lạc Hồng
	3	Quy định biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng tài liệu giảng dạy, giáo trình giáo dục đại học
	4	Quy trình Mở ngành đào tạo
	5	Quy trình đánh giá và lưu trữ kết quả học tập của người học
	6	Quy định đào tạo trực tuyến của Trường ĐH Lạc Hồng
	7	Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ khóa học 2018 – 2023
	8	Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ khóa học 2019-2024
	9	Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ khóa học 2020-2025
	10	Quy chế đào tạo đại học, văn bằng 2 và liên thông đại học chính quy theo hệ thống tín chỉ khóa học 2021 – 2026
	11	Quy chế đào tạo đại học, văn bằng 2 và liên thông đại học chính quy theo hệ thống tín chỉ khóa học 2022 – 2027
	12	Quyết định về việc ban hành Quy định đánh giá và lưu trữ kết quả học tập của người học
	13	Quyết định ban hành Quy định chuyển điểm học phần/môn học, học phí của học phần/môn học được chuyển điểm và học phí của sinh viên rút bớt học phần/môn học, học vượt tại Trường ĐH Lạc Hồng
	14	Quyết định về việc ban hành Quy định phúc khảo điểm thi

	15	Quyết định về việc ban hành Quy định thi cải thiện điểm
	16	Quyết định ban hành Quy chế đào tạo đại học, văn bằng 2, liên thông đại học hình thức vừa làm vừa học theo hệ thống tín chỉ Trường Đại học Lạc Hồng
	17	Quyết định ban hành Quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra trình độ cao đẳng, đại học.
	18	Quyết định ban hành Quy định tổ chức, quản lý liên kết đào tạo đại học hình thức vừa làm vừa học tại Trường Đại học Lạc Hồng
Phòng Công tác sinh viên	1	Quy trình giải quyết hồ sơ chính sách sinh viên Trường Đại học Lạc Hồng
	2	Quy định về tổ chức hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng
Phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng	1	Quy trình lập kế hoạch các hoạt động của nhà trường
	2	Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan
Phòng Hành chính tổ chức	1	Quy trình tuyển dụng và lựa chọn nhân sự của trường
	2	Quy trình đánh giá hiệu quả công việc và phân loại cán bộ, giảng viên, nhân viên cơ hữu của trường.
	3	Quy định về tiêu chuẩn và quy trình xét công nhận chức danh giảng viên (quy trình ban hành kèm theo).
	4	Quy định chuyển nơi công tác trong nội bộ của trường (quy trình ban hành kèm theo).
	5	Quy trình trình ký văn bản thông thường trong nội bộ trường
	6	Quy trình xác định nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng của cán bộ, giảng viên và nhân viên trong trường.
	7	Kế hoạch củng cố và bổ sung đội ngũ cán bộ quản lý các đơn vị của Trường Đại học Lạc Hồng nhiệm kỳ 2020 - 2025 (quy trình ban hành kèm theo)
Phòng Quản trị và Cung ứng vật tư	1	Quy trình mua sắm và sửa chữa trang thiết bị, vật tư
	2	Quy trình tiếp nhận tài trợ cơ sở vật chất
	3	Quy trình bảo sửa chữa thiết bị trên hệ thống phần mềm quản lý tài sản
Phòng Tài chính	1	Quy trình thanh toán chi phí, mua sắm, sửa chữa, quản lý và sử dụng tài sản của Trường
	2	Hướng dẫn cách thức đóng học phí
Trung tâm thông tin tư liệu	1	Hướng dẫn khảo sát đánh giá giảng dạy
	2	Hướng dẫn đăng ký học
	3	Hướng dẫn xem lịch học, lịch thi
	4	Hướng dẫn đánh giá điểm rèn luyện
	5	Hướng dẫn đăng ký xét tốt nghiệp

	6	Hướng dẫn đăng ký cấp giấy chứng nhận
	7	Hướng dẫn tra cứu điểm thi
	8	Hướng dẫn hệ thống tra cứu thông tin
	9	Hướng dẫn hệ thống thư viện
	10	Hướng dẫn sử dụng hệ thống thi trắc nghiệm-tổ chức thi và ra đề thi
	11	Hướng dẫn sử dụng hệ thống thi trắc nghiệm-phụ lục mẫu đề thi
	12	Hướng dẫn sử dụng hệ thống thi trắc nghiệm-quản lý đề thi
	13	Hướng dẫn sử dụng hệ thống nộp bài thi tự luận online
	14	Hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý văn bản
Phòng Thanh tra giáo dục	1	Quy trình thực hiện công tác thanh tra của Trường Đại học Lạc Hồng

HIỆU TRƯỞNG



PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐBCL

