

Số: 212/QĐ-ĐHLH

Đồng Nai, ngày 12 tháng 03 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong  
tại 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 Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong tại 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

Lâm Thành Hiên

## HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

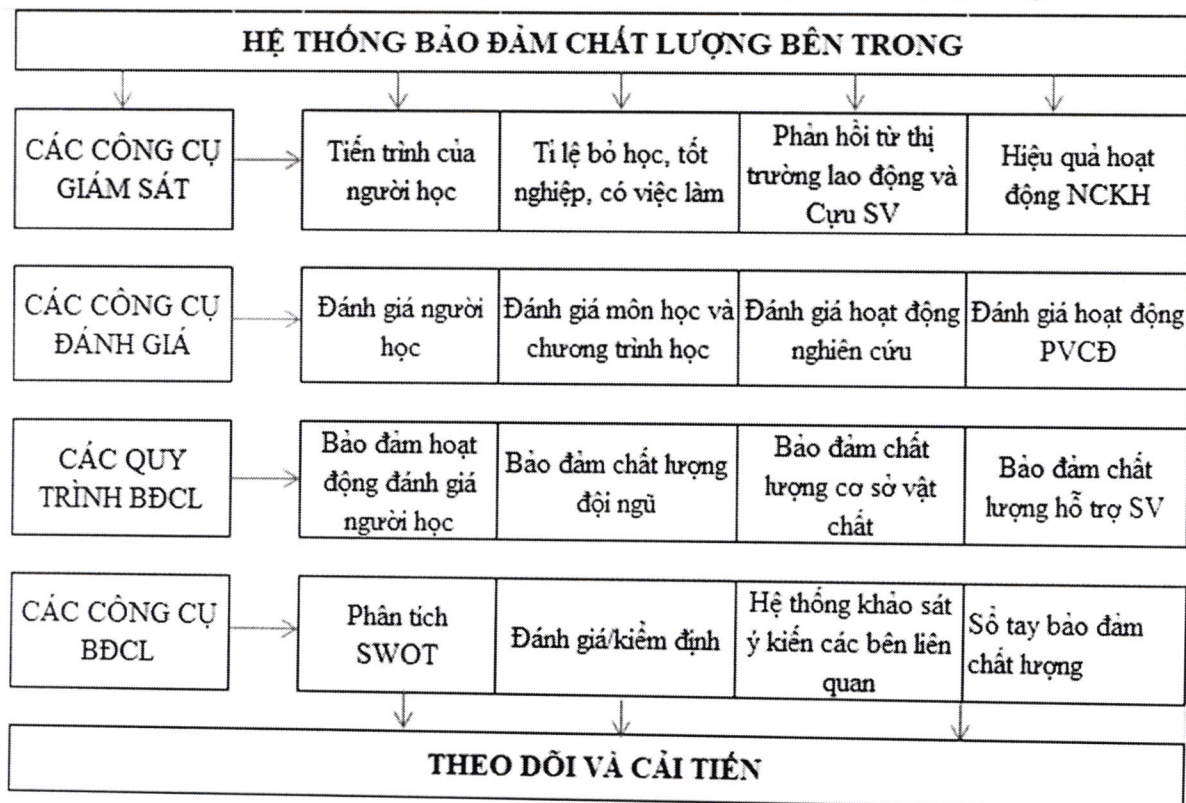
(Ban hành kèm theo Quyết định số 212 /QĐ-ĐHLH ngày 12 tháng 03 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Đại học Lạc Hồng)

### I. Mục đích

- Hướng đến đáp ứng tốt sứ mệnh, tầm nhìn, đạt được các mục tiêu chiến lược của nhà trường.
- Nhằm đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì và cải thiện chất lượng của các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.
- Sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu, tiêu chuẩn quy định của các tổ chức, cơ quan kiểm định trong và ngoài nước.

### II. Nội dung

Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Trường Đại học Lạc Hồng là tổng thể các hệ thống, nguồn lực và thông tin dành cho việc thiết lập, duy trì và cải tiến chất lượng của hoạt động học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng



## 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

### 1.1. 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.

### **1.2. 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.

### **1.3. 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.

#### 1.4. 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.

#### 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 Hệ thống đánh giá kết quả rèn luyện	Các đơn vị học thuật Phòng đào tạo 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

#### 2.1. 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](http://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.

## **2.2. 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.

### 2.3. 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, chuyển giao 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 chuyển giao 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 hợp không đạt nhiệm vụ, Trung tâm gửi báo cáo về khoa đề khoa học và có kế hoạch cải tiến hoạt động này trong năm học sau. Trường hợp 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.

### 2.4. 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.

### 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Đào tạo</li> <li>- Phòng Khảo thí và ĐBCL</li> <li>- Khoa đào tạo</li> </ul>
	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& DBCL, - Phòng Đào tạo, - Trung tâm TTTL - Khoa đào tạo



#### 4. Các công cụ bảo đảm chất lượng

##### 4.1. 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 đề 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.

##### 4.2. 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.

##### 4.3. 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Đào tạo</li> <li>- Phòng KT &amp; ĐBCL</li> <li>- Trung tâm TTTL</li> <li>- Các khoa</li> </ul>
5	Khảo sát tình hình sinh hoạt chủ nhiệm		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc phổ biến thông tin của GVCN</li> <li>- Việc Theo dõi, tư vấn, hướng dẫn của GVCN</li> <li>- Thái độ GVCN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng CTSV</li> <li>- Phòng KT &amp; ĐBCL</li> <li>- Trung tâm TTTL</li> <li>- Các khoa</li> </ul>
6	Khảo sát chất lượng dịch vụ thư viện	Giảng viên, Sinh viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài liệu thư viện</li> <li>- Đánh giá thái độ, tinh thần phục vụ của nhân viên</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trung tâm TTTL</li> <li>- Phòng KT &amp; ĐBCL</li> <li>- Các khoa</li> <li>- Phòng Công tác sinh viên</li> </ul>
7	Khảo sát sự hài lòng về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự phù hợp của các chính sách</li> <li>- Kế hoạch, chương trình</li> <li>- Sự phối hợp giữa nhà trường và các đơn vị</li> </ul>	
8	Khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp	SV trước khi tốt nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chương trình đào tạo</li> <li>- Cơ sở vật chất và trang thiết bị</li> <li>- Kết quả đào tạo</li> <li>- 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...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Đào tạo, - Phòng KT &amp; ĐBCL,</li> <li>- Trung tâm TTTL</li> <li>- Các khoa</li> </ul>
9	Khảo sát cựu sinh viên	Cựu sinh viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc làm</li> <li>- Thu nhập</li> <li>- Thời gian tìm việc</li> <li>- Phù hợp công việc hiện tại với ngành học</li> <li>- Mức độ đáp ứng của kiến thức</li> <li>- Mức độ đáp ứng của các kỹ năng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Đào tạo, - Phòng KT &amp; ĐBCL,</li> <li>- Các khoa</li> </ul>
10	Khảo sát doanh	Doanh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức độ đáp ứng của sinh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Đào tạo, -</li> </ul>

	nghiệp	nghiệp	viên	Phòng KT & ĐBCL, - Các khoa
11	Khảo sát sự hài lòng của người lao động	Người lao động	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đặc điểm công việc</li> <li>- Điều kiện làm việc</li> <li>- Thù lao và phúc lợi</li> <li>- Cơ hội đào tạo và thăng tiến</li> <li>- Công tác quản lý của đơn vị</li> <li>- Tương tác với các đơn vị khác</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Hành chính – Tổ chức, -</li> <li>Phòng KT &amp; ĐBCL</li> <li>- Trung tâm TTTL</li> <li>- Các đơn vị</li> </ul>
12	Khảo sát giảng viên	Giảng viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chương trình đào tạo</li> <li>- Hoạt động dạy học và hỗ trợ</li> <li>- Nghiên cứu khoa học</li> <li>- Tài sản trí tuệ</li> <li>- Cơ sở vật chất</li> <li>- Sự hài lòng về các khía cạnh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng Đào tạo, -</li> <li>Phòng KT &amp; ĐBCL,</li> <li>- Trung tâm TTTL</li> <li>- Các khoa</li> </ul>

#### 4.4. Sổ tay bảo đảm chất lượng

Tổng hợp các quy trình hướng dẫn thực hiện các hoạt động bảo đảm chất lượng cho đào tạo cũng như quản lý chất lượng chung các hoạt động trong toàn trường.

HIỆU TRƯỞNG



Lâm Thành Hiện