

## NGHỊ QUYẾT

### Về việc thẩm định kết quả đánh giá chất lượng giáo dục Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Ngôn ngữ Anh Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

#### 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 về việc 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 Quyết định số 08/QĐ-KĐCLGDSG ngày 18 tháng 02 năm 2022 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn ban hành Quy định hoạt động của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-KĐCLGDSG ngày 10 tháng 01 năm 2023 và Quyết định số 325/QĐ-KĐCLGDSG ngày 03 tháng 8 năm 2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn về việc kiện toàn và điều chỉnh thành viên Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục của Giám đốc Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn;

Căn cứ Quyết định số 305/QĐ-KĐCLGDSG ngày 01 tháng 8 năm 2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn về việc tổ chức Phiên họp Lần thứ 8 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục;

Căn cứ kết quả nghiên cứu Hồ sơ tự đánh giá chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Ngôn ngữ Anh; Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài; Báo cáo thẩm định của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục và các tài liệu liên quan;

Căn cứ kết quả thảo luận và bỏ phiếu kín thông qua Dự thảo Nghị quyết tại phiên họp Lần thứ 8 ngày 20 tháng 8 năm 2023 của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục.

#### QUYẾT NGHỊ:

**Điều 1.** Đoàn Đánh giá ngoài chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Ngôn ngữ Anh của Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện công tác đánh giá chất lượng giáo dục độc lập, khách quan, công khai, minh bạch và đúng quy định, quy trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Hội đồng đã thẩm định và thống nhất kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo như sau:

Số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu” là 47 tiêu chí (trong tổng số 50 tiêu chí), chiếm tỷ lệ 94,00%, trong đó, mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí được đánh giá “đạt yêu cầu”.

Điểm trung bình của các tiêu chí là: **4,04** (chi tiết trong Phụ lục 1).

**Điều 2.** Kiến nghị Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh cần thực hiện 11 nhóm giải pháp để cải tiến chất lượng giáo dục Chương trình đào tạo cho giai đoạn 05 năm đánh giá tiếp theo (từ năm 2023 đến năm 2028), được tính từ ngày ban hành Quyết định công nhận chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng (chi tiết trong Phụ lục 2).

**Điều 3.** Căn cứ Điều 23 Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc 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 công nhận: chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Ngôn ngữ Anh của Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục; đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng giáo dục cho chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Ngôn ngữ Anh của Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh./.

**Nơi nhận:**

- Trường ĐHNH TP.HCM (để thực hiện);
- Phòng ĐG&CNCLGD (để giám sát);
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG KĐCLGD  
CHỦ TỊCH**



**NGUYỄN KIM DUNG**





## PHỤ LỤC 1

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG**  
**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH NGÔN NGỮ ANH**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

(Kèm theo Nghị quyết số 74/NQ-HĐKĐCLGD ngày 20/08/2023  
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm KĐCLGD Sài Gòn)

Tiêu chuẩn, Tiêu chí	Đánh giá tiêu chí	Tổng hợp theo tiêu chuẩn			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 (%)			Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
<b>Tiêu chuẩn 1</b>					<b>Tiêu chuẩn 7</b>				
Tiêu chí 1.1	4	4,00	3	100	Tiêu chí 7.1	4	4,20	5	100
Tiêu chí 1.2	4								
Tiêu chí 1.3	4								
<b>Tiêu chuẩn 2</b>					Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 2.1	4	4,00	3	100	Tiêu chí 7.3	4			
Tiêu chí 2.2	4								
Tiêu chí 2.3	4								
<b>Tiêu chuẩn 3</b>					Tiêu chí 7.4	5	4,40	5	100
Tiêu chí 3.1	4	3,67	2	66,67	Tiêu chí 7.5	4			
Tiêu chí 3.2	3								
Tiêu chí 3.3	4								
<b>Tiêu chuẩn 4</b>								<b>Tiêu chuẩn 8</b>	
Tiêu chí 4.1	4	4,00	3	100	Tiêu chí 8.1	4	3,80	4	80
Tiêu chí 4.2	4								
Tiêu chí 4.3	4								
<b>Tiêu chuẩn 5</b>					Tiêu chí 8.2	4			
Tiêu chí 5.1	4	3,80	4	80	Tiêu chí 8.3	4			
Tiêu chí 5.2	4								
Tiêu chí 5.3	3								
Tiêu chí 5.4	4								
<b>Tiêu chuẩn 6</b>					Tiêu chí 8.4	5	4,00	6	100
Tiêu chí 6.1	4	4,14	7	100	Tiêu chí 8.5	5			
Tiêu chí 6.2	4								
Tiêu chí 6.3	4								
Tiêu chí 6.4	4								
Tiêu chí 6.5	5								
Tiêu chí 6.6	4								
Tiêu chí 6.7	4								
					<b>Tiêu chuẩn 9</b>				
					Tiêu chí 9.1	4	3,80	4	80
					Tiêu chí 9.2	3			
					Tiêu chí 9.3	4			
					Tiêu chí 9.4	4			
					Tiêu chí 9.5	4			
					<b>Tiêu chuẩn 10</b>				
					Tiêu chí 10.1	4	4,00	6	100
					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			
					<b>Tiêu chuẩn 11</b>				
					Tiêu chí 11.1	4	4,20	4	80
					Tiêu chí 11.2	4			
					Tiêu chí 11.3	5			
					Tiêu chí 11.4	4			
					Tiêu chí 11.5	4			
<b>Mức trung bình</b>					<b>Số tiêu chí đạt</b>		<b>Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)</b>		
<b>4,04</b>					<b>47</b>		<b>94,00</b>		



## PHỤ LỤC 2

**KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC  
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH NGÔN NGỮ ANH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

(Kèm theo Nghị quyết số 74/NQ-HĐKĐCLGD ngày 20/08/2023  
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục, Trung tâm KĐCLGD Sài Gòn)

Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Ngôn ngữ Anh, Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (Trường) đã được Trường tự đánh giá và được Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài đánh giá chất lượng. Kết quả đánh giá cho thấy:

**I. Những điểm mạnh nổi bật của chương trình đào tạo**

1. Mục tiêu của chương trình đào tạo ngành Ngôn ngữ Anh được xác định rõ ràng vào năm 2018, 2021 và năm 2022; phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của Trường; với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo ngành Ngôn ngữ Anh năm 2021 và 2021 được xác định ngắn gọn, phần lớn các động từ được phát biểu khá rõ ràng, gồm chuẩn đầu ra chung và chuyên biệt, có sự tham gia ý kiến của các bên liên quan trong quá trình xây dựng; được rà soát năm 2018, 2021 và 2022 và công bố cho các bên liên quan.

2. Bản mô tả chương trình đào tạo cử nhân ngành Ngôn ngữ Anh năm 2021 và 2022 có đủ các nội dung cần thiết, cập nhật theo quy định chung của Trường. Tất cả các đề cương học phần trong chương trình đào tạo có đầy đủ các thông tin cơ bản cần thiết; được rà soát, bổ sung, điều chỉnh/cập nhật vào năm 2018, 2021 và 2022 theo kế hoạch, thông báo của Trường. Bản mô tả chương trình đào tạo và các đề cương học phần ngành được công bố công khai cho các bên liên quan bằng nhiều hình thức khác nhau.

3. Chương trình dạy học ngành gồm các học phần được thiết kế theo yêu cầu của chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm; có sự tương thích về nội dung và thể hiện sự đóng góp vào chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, nhất là các học phần về thực hành giao tiếp Tiếng Anh, ngoại ngữ 2. Các học phần trong chương trình dạy học được cấu trúc đảm bảo sự gắn kết, cân đối giữa các học phần đại cương, cơ sở ngành, ngành và chuyên ngành; được phân bổ trong 08 học kỳ và được rà soát, điều chỉnh năm 2018, 2021 và 2022; và có tham khảo một số chương trình đào tạo khác.

4. Trường có văn bản tuyên bố chính thức về triết lý giáo dục: “*Khai phóng, Liên ngành, Trải nghiệm*”, người học cố gắng thực hiện tinh thần “toàn diện” trong học tập, nghiên cứu và rèn luyện bản thân, được phổ biến tới các bên liên quan qua nhiều kênh. Giảng viên thiết kế và sử dụng hoạt động và phương pháp, công cụ dạy học đa dạng, tích cực, phù hợp để giúp người học đạt được chuẩn đầu ra của các học phần; giảng viên và người học đều hài lòng với các hoạt động dạy và học/các phương pháp dạy học. Tất cả các đề cương học phần mô tả rõ việc sử dụng các phương pháp dạy học phù hợp nhằm thúc đẩy việc rèn luyện các kỹ năng mềm, kỹ năng tự học và học tập suốt đời của người học.

5. Trường có các quy định, quy trình, tài liệu liên quan đến kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học. Các đề cương học phần cung cấp đầy đủ thông tin cho người học về kiểm tra, đánh giá qua nhiều kênh. Giảng viên sử dụng các phương pháp khác nhau để kiểm tra, đánh giá kết quả học tập tùy theo đặc thù mỗi học phần. Người học được phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá kịp thời, đúng quy định. Trường công bố quy định về việc phúc khảo kết quả kiểm tra, đánh giá bài thi kết thúc học phần của người học. Có rất ít



người học ngành Ngôn ngữ Anh khiếu nại về kết quả học tập và nếu có đều được xử lý, giải quyết kịp thời, thỏa đáng.

6. Trường ban hành đầy đủ các văn bản để thực hiện quy hoạch, tuyển dụng và bổ nhiệm đội ngũ giảng viên và cán bộ viên chức. Quy định về chế độ làm việc của giảng viên được xác định rõ ràng theo từng vị trí, chức danh làm cơ sở cho việc thực hiện chính sách, đánh giá, xếp loại giảng viên. Có đủ văn bản quy định về tuyển dụng, lựa chọn giảng viên để bổ nhiệm, điều chuyển và được thông báo công khai. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ đội ngũ của giảng viên được Trường quan tâm và đầu tư. Định kỳ 06 tháng, hằng năm Trường thực hiện việc giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ giảng viên dựa trên quy định về khối lượng công việc cụ thể đã xác định và phân công. Có văn bản quy định cụ thể về các loại hình và số lượng sản phẩm nghiên cứu khoa học mà giảng viên phải thực hiện; kết quả đánh giá số lượng và chất lượng các hoạt động nghiên cứu khoa học được giám sát, đối sánh hằng năm.

7. Định hướng phát triển đội ngũ của Trường được xây dựng theo từng chiến lược năm (05) năm và được chuyển hóa cụ thể vào các kế hoạch năm. Tiêu chí, quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển nhân viên được xác lập có tham khảo ý kiến của cán bộ viên chức, nhân viên. Hoạt động đào tạo bồi dưỡng được quy trình hóa cụ thể, rõ ràng, được triển khai thực hiện và được nhân viên đánh giá tốt. Định kỳ tháng, 06 tháng, hằng năm Trường thực hiện việc giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ viên chức dựa trên quy định về khối lượng công việc cụ thể đã xác định và phân công. Đội ngũ viên chức hài lòng về các hoạt động chung của Trường.

8. Hằng năm, Trường cập nhật hoạt động tuyển sinh theo đúng quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo, có đề án tuyển sinh bao gồm các chính sách và quy định tuyển sinh cụ thể đối với từng ngành đào tạo. Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng, được xây dựng căn cứ quy chế tuyển sinh của Bộ Giáo dục và Đào tạo, được cập nhật hằng năm và công bố công khai qua nhiều kênh. Trường có bộ phận phụ trách và các quy định giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học và cảnh báo học vụ, tư vấn việc làm và tư vấn hỗ trợ người học trong học tập và nghiên cứu khoa học. Khuôn viên Trường rộng rãi, có cảnh quan sư phạm sạch đẹp, đảm bảo vệ sinh, an toàn phòng cháy chữa cháy, tạo dựng môi trường tâm lý, xã hội, môi trường làm việc thân thiện, tạo sự thuận lợi, thoải mái cho cán bộ, giảng viên và người học thực hiện hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Có hệ thống wifi miễn phí nhằm đáp ứng kịp thời tốt nhất nhu cầu thông tin phục vụ các hoạt động giảng dạy và học tập.

9. Trường đảm bảo tỉ lệ diện tích/người học; có hệ thống phòng làm việc, phòng học được trang bị các thiết bị, vật dụng cần thiết. Thư viện có nội quy, quy trình, hướng dẫn được thông tin đến người học qua nhiều hình thức; quy trình giới thiệu/mua sắm tài liệu phục vụ chương trình đào tạo thuận lợi cho giảng viên. Phòng thực hành máy tính được trang bị đầy đủ phần cứng, phần mềm chuyên dụng phục vụ cho đào tạo. Hệ thống công nghệ thông tin đảm bảo an toàn dữ liệu, không gây ảnh hưởng quá trình vận hành đào tạo của Trường. Trường có các quy định về an toàn và an ninh, các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được triển khai.

10. Trường có thu thập thông tin về phản hồi của các bên liên quan trong và ngoài Trường; có xây dựng, ban hành và rà soát quy chế về xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo, đề cương học phần, cải tiến/bổ sung các biểu mẫu mô tả chương trình đào tạo và các đề cương học phần. Trường triển khai rà soát, đánh giá các phương pháp dạy và học qua xem xét các kết quả phản hồi của người học, dự giờ. Giảng viên công



bổ các bài báo cho các tạp chí khoa học, kỹ yếu hội thảo liên quan đến phương pháp giáo dục ngoại ngữ. Có quy định và định kỳ tổ chức việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích phục vụ người học. Hoạt động nghiên cứu khoa học của Khoa ngày càng phát triển cả về số lượng và chất lượng; giảng viên đã tích cực trong việc tham gia nghiên cứu khoa học và các kết quả, sản phẩm nghiên cứu khoa học được sử dụng làm tài liệu tham khảo trong giảng dạy và học tập. Trường có nhiều văn bản quy định hoạt động khảo sát các bên liên quan về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và thực hiện triển khai tốt. Căn cứ vào kết quả các cuộc khảo sát, Trường và các đơn vị thuộc Trường triển khai cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ.

11. Trường có xác lập, giám sát và đối sánh tỉ lệ thôi học, tốt nghiệp, thời gian tốt nghiệp trung bình của người học với các chương trình đào tạo khác trong Trường. Trường có hệ thống phần mềm hỗ trợ quản lý dữ liệu người học do Phòng Đào tạo quản lý. Phòng phối hợp với Khoa/Bộ môn thực hiện khảo sát hằng năm về tình hình việc làm của người học tốt nghiệp nhằm có các số liệu về tình trạng của người học tốt nghiệp và đối sánh với các chương trình đào tạo tương tự khác của Trường. Trường và Khoa có nhiều hình thức khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan để cải tiến chất lượng.

## **II. Những điểm cần cải thiện, bổ sung, điều chỉnh của Trường/Khoa; Kiến nghị của Hội đồng về việc đề nghị Trường/Khoa khắc phục những tồn tại và tiếp tục cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục chương trình đào tạo**

1. Khoa cần cập nhật mục tiêu chương trình đào tạo, nhất là mục tiêu cụ thể, xem xét kỹ năng khởi nghiệp và ứng dụng công nghệ số, điều chỉnh PLO8 với động từ đo lường và quan sát được, lồng ghép và làm rõ chuẩn đầu ra theo Khung trình độ quốc gia Việt Nam, xác định chuẩn đầu ra về năng lực ngoại ngữ theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc trong PLO7. Cần có biện pháp tăng cường số lượng, điều chỉnh cách thức thu thập và sử dụng hiệu quả ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng và cựu người học, các chuyên gia về chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Ngôn ngữ Anh; làm rõ việc sử dụng kết quả đối sánh với chuẩn đầu ra của các chương trình đào tạo tương đương.

2. Khoa cần bổ sung thông tin về thời gian/số năm đào tạo trong bản mô tả chương trình đào tạo, xem xét bổ sung các học phần tự chọn để đáp ứng được nhu cầu việc làm đa dạng của người học và thị trường lao động. Cần có mục cấu trúc chương mục của học phần theo từng tuần, bổ sung thông tin về giảng viên phụ trách các học phần, tăng cường tài liệu/link tham khảo phong phú, cập nhật trong các đề cương học phần, nhất là học phần về ngoại ngữ. Cần định kỳ lấy ý kiến các bên liên quan về nội dung và hình thức các dạng bản mô tả chương trình đào tạo để có cơ sở điều chỉnh; tích hợp nội dung vắn tắt về các học phần trong phân mô tả chương trình đào tạo trên trang điện tử Trường/Khoa cho người học xem trước.

3. Trường/Khoa cần xây dựng các tài liệu hướng dẫn chi tiết liên quan tới thiết kế chương trình dạy học; chọn lọc phương pháp dạy học và kiểm tra, đánh giá phù hợp với từng loại chuẩn đầu ra; định kỳ đánh giá hiệu quả và mức độ phù hợp của tổ hợp các phương pháp giảng dạy; kiểm tra, đánh giá tương thích với từng nhóm chuẩn đầu ra, nhất là chuẩn đầu ra về các kỹ năng mềm, thái độ. Cần rà soát điều chỉnh cho cân đối, phù hợp và thống nhất giữa việc tương thích chuẩn đầu ra của các học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo trong bảng ma trận phân nhiệm chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Cần xem xét thêm các học phần tự chọn đa dạng cho người học; xem xét xu hướng tích hợp 04 kỹ năng thực hành Tiếng Anh theo từng trình độ trong Khung 6 bậc ngoại ngữ trong các chương trình đào tạo.



4. Trường/Khoa cần hướng dẫn cách thức lồng ghép triết lý giáo dục vào hoạt động giảng dạy và học tập, tăng cường các tọa đàm chia sẻ những kinh nghiệm cụ thể hóa triết lý giáo dục sâu rộng. Bổ sung vào mục hoạt động dạy học của một số đề cương học phần các hoạt động đóng vai, đóng kịch, trò chơi, video clip/poster, case studies. Cần tăng cường thúc đẩy người học tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học, tăng cường các hoạt động giao lưu, trao đổi với cựu người học, nhà tuyển dụng với người học và giảng viên các trường khác, với giảng viên bản xứ, khách mời quốc tế; tăng cường hình thức học tập theo dự án thực tế (project-based learning), học tập cộng đồng (service learning), thực tế môn học.

5. Trường/Khoa cần có các tài liệu hướng dẫn cụ thể chuyên sâu về cách thức chọn lựa phương pháp, hình thức, công cụ kiểm tra, đánh giá phù hợp với việc đo lường từng loại chuẩn đầu ra; rà soát, đánh giá và cải tiến việc sử dụng hiệu quả các rubrics chi tiết đánh giá mức đạt các chuẩn đầu ra về các kỹ năng mềm và thái độ. Cần bổ sung nội dung về cơ chế phản hồi về điểm trong quy chế đào tạo của Trường, phần quy định về học phần của các đề cương học phần. Cần lấy ý kiến phản hồi của người học về cơ chế, quy trình khiếu nại, phúc khảo để có cơ sở cải tiến hoạt động quản lý công tác này.

6. Khoa cần xây dựng chiến lược phát triển đội ngũ giảng viên cấp Khoa cho phù hợp với chiến lược phát triển của Trường và với các chỉ số đánh giá thực hiện công việc; có đối sánh với kế hoạch/ chiến lược phát triển của Trường và phân tích nguyên nhân những năm chưa đạt được để có cơ sở cải tiến trong công tác nhân sự. Trường cần xây dựng bộ chỉ số đánh giá năng lực thể hiện đầy đủ năng lực của giảng viên về ứng dụng và sử dụng công nghệ thông tin trong dạy học; năng lực phục vụ cộng đồng; năng lực lựa chọn và áp dụng các phương pháp giảng dạy, kiểm tra, đánh giá phù hợp đáp ứng yêu cầu chuẩn đầu ra. Chỉnh sửa, cải tiến đánh giá phân loại A, B, C thành các KPIs cụ thể, phù hợp với đặc thù đào tạo của từng Khoa, đáp ứng được yêu cầu phân loại công việc và năng lực của giảng viên để làm cơ sở cải tiến tiền lương cho giảng viên. Cần bổ sung vào quy định đánh giá hoạt động phục vụ cộng đồng để đánh giá kết quả công việc của đội ngũ giảng viên của Trường để bảo đảm đánh giá đầy đủ nhiệm vụ của giảng viên theo quy định. Tăng kinh phí cho hoạt động nghiên cứu khoa học nhằm khuyến khích giảng viên tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học.

7. Trường cần tăng cường phân tích/dự báo nhu cầu, xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ viên chức mang tính dài hạn hơn. Xây dựng quy định rõ ràng các năng lực cần có của một viên chức và quy trình, phương pháp, công cụ, tiêu chí để đánh giá năng lực đó. Tăng cường đánh giá, đo lường tính hiệu quả của các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng. Bổ sung quy định viên chức phải lập kế hoạch cụ thể trong đó thể hiện rõ khối lượng, tiến độ, thời gian hoàn thành, các nguồn lực cần thiết để thuận tiện cho việc theo dõi, giám sát và đánh giá.

8. Trường cần tổ chức kiểm tra hệ thống và tổng kết hoạt động giám sát kết quả, tiến độ học tập và rèn luyện của người học, rút kinh nghiệm tìm nguyên nhân dẫn đến tình trạng số người học bị cảnh báo học vụ và số người học chậm tốt nghiệp. Qua đó, Trường và Khoa/Bộ môn xây dựng các giải pháp hỗ trợ cụ thể với từng đối tượng người học nhằm giúp giảm tỉ lệ bị cảnh báo học vụ và tăng tỉ lệ người học tốt nghiệp hằng năm. Trường cần rà soát để ban hành quy trình phối hợp về việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện giúp người học cải thiện được kết quả học tập tốt hơn. Cần phân tích và sử dụng có hiệu quả kết quả phản hồi của người học, cựu người học về hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa của người học để kịp thời điều chỉnh, liên tục cải tiến nâng cao chất lượng đào tạo của Trường. Trường và Khoa cần rà soát các câu hỏi trong các phiếu khảo sát, bổ sung những nội dung khảo sát để thu nhận được nhiều thông tin thiết thực và hữu ích; qua



đó có thể đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm cải tiến chất lượng môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan trong Trường đạt hiệu quả tốt hơn.

9. Trường cần tăng cường không gian làm việc cho Tổ bộ môn, phòng làm việc của một số đơn vị chức năng tại cơ sở Trường. Đầu tư phòng học ngoại ngữ chuyên dụng (phòng lab) dành riêng cho Khoa Ngoại ngữ. Đáp ứng đầy đủ giáo trình theo đề cương chi tiết học phần của chương trình đào tạo, tăng cường không gian tự học cho người học, đầu tư phòng seminar cho thư viện. Đầu tư hệ thống công nghệ thông tin, đảm bảo tính đồng bộ/kết nối thông tin giữa các lĩnh vực quản lý, tạo hệ sinh thái công nghệ thông tin đáp ứng mô hình quản trị mới của Trường. Tăng cường chất lượng phục vụ, an toàn cho người học, đảm bảo nhu cầu cho người khuyết tật tham gia học tập tại Trường.

10. Trường/Khoa cần tách riêng kết quả khảo sát mức hài lòng của người học tốt nghiệp và nhà tuyển dụng về chương trình đào tạo cho ngành Ngôn ngữ Anh, bao gồm cả phản hồi cho các câu hỏi mở để có cơ sở điều chỉnh cụ thể chương trình đào tạo. Cần lấy ý kiến của nhiều chuyên gia, cán bộ quản lý, giảng viên đa dạng trong các buổi họp cấp Khoa và cấp Trường về điều chỉnh quy trình rà soát, đối sánh và cập nhật chương trình đào tạo, hướng dẫn cụ thể về thu thập ý kiến các bên liên quan hiệu quả để cải tiến chương trình đào tạo. Giảng viên của ngành Ngôn ngữ Anh cần thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học và sử dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong đổi mới giảng dạy nhiều và đồng bộ hơn nữa. Trường cần tăng cường đối sánh kết quả dữ liệu thu thập được từ các cuộc khảo sát về đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ giữa các đơn vị, giữa các đối tượng, giữa kết quả đo được với kỳ vọng, giữa kết quả tăng giảm điểm đánh giá với hoạt động cải tiến đã được triển khai.

11. Trường và Khoa cần phân tích sâu sắc hơn các dữ liệu về dự báo tỉ lệ thôi học và tỉ lệ tốt nghiệp nhằm đưa ra các giải pháp giảm tỉ lệ thôi học và tăng tỉ lệ người học tốt nghiệp đúng hạn hiệu quả. Cần thực hiện đối sánh tỉ lệ người học tốt nghiệp có việc làm giữa chương trình đào tạo ngành Ngôn ngữ Anh với các chương trình đào tạo tương ứng ở các trường đại học khác trong và ngoài nước. Trường cũng cần có chính sách đồng bộ trong việc đa dạng hóa các hoạt động nghiên cứu khoa học của người học, khuyến khích người học tham gia nghiên cứu khoa học. Việc định kỳ giám sát và đánh giá việc triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng của các đơn vị dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan và đối sánh với các chương trình đào tạo trong và ngoài nước là cần thiết cho sự phát triển của Trường và Khoa.

Trên đây là 11 nhóm giải pháp cải tiến chất lượng giáo dục thuộc kiến nghị của Hội đồng, đề nghị Nhà trường và Khoa đồng thời nghiên cứu sâu Báo cáo đánh giá ngoài của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch và các giải pháp cụ thể, khả thi cho việc thực hiện bảo đảm và cải tiến chất lượng giáo dục chương trình đào tạo. Vào giữa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục (hai năm rưỡi sau khi được công nhận đạt chuẩn chất lượng chương trình đào tạo), Nhà trường gửi báo cáo kết quả thực hiện cải thiện chất lượng đến Bộ Giáo dục và Đào tạo, cơ quan chủ quản và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Sài Gòn theo quy định./.