

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 Học viện Hành chính và Quản trị công**

HỘI ĐỒNG KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 685/QĐ-KĐCLGDTL ngày 04 tháng 7 năm 2025 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;

Căn cứ Quyết định số 714/QĐ-KĐCLGDTL ngày 07 tháng 7 năm 2025 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long về việc điều chỉnh nhân sự Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên 20 thẩm định kết quả đánh giá chất lượng 08 chương trình đào tạo của Học viện Hành chính và Quản trị công;

Căn cứ hồ sơ thẩm định kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Học viện Hành chính và Quản trị công;

Căn cứ kết quả thẩm định của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục phiên họp thứ 20 ngày 30 tháng 7 năm 2025.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Thống nhất với kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Học viện Hành chính và Quản trị công. Đoàn Đánh giá ngoài đã thực hiện đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Học viện Hành chính và Quản trị công đúng quy định hiện hành.

Kết quả đánh giá chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Học viện Hành chính và Quản trị công sau thẩm định là: Số tiêu chí được đánh giá “Đạt” từ 4 điểm trở lên là 45 tiêu chí (chiếm 90%), trong đó mỗi tiêu chuẩn có ít nhất 50% số tiêu chí đạt yêu cầu (Chi tiết trong Phụ lục I kèm theo Nghị quyết này).

Điều 2. Kiến nghị Học viện Hành chính và Quản trị công cần thực hiện các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng (Chi tiết trong Phụ lục II kèm theo Nghị quyết này).

Điều 3. Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục đề nghị Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long cấp Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng cho Học viện Hành chính và Quản trị công theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng KĐCLGD;
- Học viện HCQTC;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG
CHỦ TỊCH**



Phí 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 HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH VÀ QUẢN TRỊ CÔNG

(Kèm theo Nghị quyết số 66/NQ-HĐKĐCLGD ngày 08/8/2025
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

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		4,00	3	100
Tiêu chí 1.1	4			
Tiêu chí 1.2	4			
Tiêu chí 1.3	4			
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		3,67	2	66,67
Tiêu chí 4.1	4			
Tiêu chí 4.2	4			
Tiêu chí 4.3	3			
Tiêu chuẩn 5		3,80	4	80
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		4,00	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	4			

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		4,00	5	100
Tiêu chí 7.1	4			
Tiêu chí 7.2	4			
Tiêu chí 7.3	4			
Tiêu chí 7.4	4			
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		3,80	4	80
Tiêu chí 9.1	4			
Tiêu chí 9.2	4			
Tiêu chí 9.3	3			
Tiêu chí 9.4	4			
Tiêu chí 9.5	4			
Tiêu chuẩn 10		4,17	6	100
Tiêu chí 10.1	4			
Tiêu chí 10.2	4			
Tiêu chí 10.3	4			
Tiêu chí 10.4	5			
Tiêu chí 10.5	4			
Tiêu chí 10.6	4			
Tiêu chuẩn 11		4,00	5	100
Tiêu chí 11.1	4			
Tiêu chí 11.2	4			
Tiêu chí 11.3	4			
Tiêu chí 11.4	4			
Tiêu chí 11.5	4			

Mức trung bình	Số tiêu chí đạt	Tỷ lệ số tiêu chí đạt (%)
3,92	45	90



Phụ lục II

KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG CỦA HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH VÀ QUẢN TRỊ CÔNG

(Kèm theo Nghị quyết số 66/NQ-HĐKĐCLGD ngày 08/8/2025
của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục)

I. NHỮNG ĐIỂM MẠNH NỔI BẬT

Kết quả đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (CTĐT) trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Học viện Hành chính và Quản trị công, giai đoạn 2020 - 2024 cho thấy có những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy như sau:

1. Mục tiêu của CTĐT được xác định rõ ràng, phù hợp với sứ mạng và tầm nhìn của cơ sở giáo dục đại học, phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật giáo dục đại học. Chuẩn đầu ra của CTĐT về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm đã bao quát được các yêu cầu chung và yêu cầu chuyên biệt mà người học cần đạt được sau khi hoàn thành CTĐT; được công bố công khai bằng các hình thức và phương tiện khác nhau.

2. Bản mô tả CTĐT có đầy đủ các nội dung theo quy định, đã cập nhật các nội dung cần thiết trên cơ sở ý kiến góp ý của các bên liên quan và được công bố công khai bằng nhiều hình thức. Đề cương các học phần của CTĐT có đầy đủ các nội dung theo quy định, được định kỳ rà soát, bổ sung, điều chỉnh và được công bố công khai.

3. Chương trình dạy học được thiết kế và ban hành, đảm bảo khối lượng kiến thức theo quy định. Các khối kiến thức chính trong chương trình và số tín chỉ tương ứng được sắp xếp, lên kế hoạch đào tạo hợp lý và logic.

4. Triết lý giáo dục đã được công bố và phổ biến tới cán bộ, giảng viên, nhân viên và người học. Học viện đã ban hành CTĐT, chuẩn đầu ra của CTĐT đáp ứng các triết lý, sứ mệnh, giá trị cốt lõi và mục tiêu; xây dựng tổ hợp công nghệ dạy học, phương pháp giảng dạy đa dạng hướng tới triết lý giáo dục. Các hoạt động dạy và học bao gồm giờ học lý thuyết, thực hành, bài tập, tự học, nghiên cứu khoa học và các hoạt động thực tế, trải nghiệm được thiết kế nhằm thúc đẩy rèn luyện các kỹ năng, nâng cao khả năng học tập suốt đời của người học.

5. Học viện có hệ thống văn bản quy định rõ ràng về kiểm tra, đánh giá học tập, trong đó các phương pháp và công cụ đánh giá được thiết kế phù hợp với mục tiêu học phần và chuẩn đầu ra, đảm bảo đánh giá được năng lực toàn diện của người học. Các quy định về hình thức, thời gian, tiêu chí, trọng số và cơ chế phản hồi trong đánh giá được công khai minh bạch, phổ biến rộng rãi, giúp người học hiểu rõ quyền và trách nhiệm của mình. Quy trình tổ chức và chấm thi được thực hiện chặt chẽ, công bằng và khách quan, cơ chế xử lý điểm chênh lệch và phúc khảo được áp dụng nghiêm túc. Kết quả đánh giá được phân tích để cải tiến CTĐT, nội dung học phần và phương pháp giảng dạy góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

6. Đội ngũ giảng viên thực hiện CTĐT được quy hoạch, phát triển đáp ứng

yêu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Tỷ lệ giảng viên có trình độ tiến sĩ đạt trên chuẩn, đủ điều kiện duy trì ngành đào tạo, đáp ứng yêu cầu tại Thông tư 01/2024/TT ngày 05/02/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Tỷ lệ người học/giảng viên trong các năm học đảm bảo quy định hiện hành. Các tiêu chí tuyển dụng và lựa chọn giảng viên để bổ nhiệm và điều chuyển được thực hiện theo các quy định của Học viện, phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành. Năng lực của đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên được xác định, đánh giá theo các quy định của Học viện và được người học đánh giá cao. Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của giảng viên, nghiên cứu viên được xác định theo định hướng phát triển của Học viện, của Khoa. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của giảng viên, nghiên cứu viên được xây dựng, triển khai thực hiện, kết quả đào tạo, bồi dưỡng của giảng viên, nghiên cứu viên được giám sát, đánh giá. Việc quản trị theo kết quả công việc được thực hiện, đánh giá theo kế hoạch công tác năm học, thể hiện rõ nhiệm vụ/công việc, sản phẩm, chỉ tiêu đo lường, thời hạn hoàn thành, đơn vị thực hiện. Khối lượng công việc, năng lực đội ngũ giảng viên được xác định theo từng vị trí, chức danh được giám sát, đánh giá và làm căn cứ để xét thi đua - khen thưởng. Các loại hình và số lượng sản phẩm nghiên cứu khoa học được xác định rõ ràng, chi tiết, khối lượng nghiên cứu khoa học của giảng viên được giám sát chặt chẽ.

7. Chiến lược phát triển đội ngũ nhân viên thể hiện trong Chiến lược phát triển Học viện. Các tiêu chí tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển cán bộ, nhân viên rõ ràng, thực hiện theo quy định. Năng lực của đội ngũ nhân viên được xác định rõ ràng trong Đề án vị trí việc làm, được đánh giá theo Quy định đánh giá, phân loại cán bộ, viên chức và người lao động. Hằng năm, Học viện có xác định nhu cầu đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên, có chính sách hỗ trợ về tài chính cho cán bộ, nhân viên đi đào tạo bồi dưỡng. Việc quản trị theo kết quả công việc của nhân viên, theo dõi, giám sát, đánh giá, khen thưởng, công nhận danh hiệu được triển khai trên cơ sở các văn bản quy định của Học viện. Kết quả đánh giá, xếp loại và thi đua khen thưởng hàng năm của đội ngũ nhân viên được công bố công khai, gửi trực tiếp đến các đơn vị, đưa lên hệ thống Voffice và có thời gian để viên chức phản hồi.

8. Học viện đã xác định và cập nhật hệ thống tiêu chí, phương pháp tuyển sinh để đảm bảo đáp ứng ngày càng tốt nhu cầu của xã hội. Hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện của người học hoạt động khá hiệu quả, với sự hỗ trợ của phần mềm quản lý đào tạo. Các hoạt động tư vấn học tập, ngoại khóa, hỗ trợ việc làm, tư vấn hướng nghiệp,... đã góp phần cải thiện việc học tập và khả năng có việc làm của người học. Toàn thể cán bộ, giảng viên, sinh viên được làm việc và học tập trong môi trường tâm lý, xã hội thân thiện, thoải mái.

9. Học viện có hệ thống phòng học, phòng làm việc và các phòng chức năng với đầy đủ các trang thiết bị cơ bản đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu. Thư viện có các quy định, hướng dẫn sử dụng các dịch vụ, khai thác tài nguyên thư viện; có phần mềm quản lý, theo dõi hoạt động thư viện (DSpace) được cập nhật. Các phòng thực hành được trang bị đầy đủ các máy móc thiết bị. Hệ thống công nghệ thông tin được đầu tư đầy đủ máy tính, hạ tầng công nghệ thông tin, được duy tu, bảo dưỡng và nâng cấp hàng năm phục vụ cho đào tạo, nghiên cứu khoa

học, đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy trực tuyến. Các tiêu chuẩn về môi trường, sức khỏe, an toàn được xác lập theo các quy định hiện hành và được triển khai thực hiện.

10. Học viện đã xây dựng hệ thống thu thập, xử lý thông tin phục vụ cho rà soát, thiết kế, phát triển chương trình dạy học/CTĐT; có quy định việc rà soát, đánh giá các phương pháp dạy học, phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả người học nhằm đảm bảo sự tương thích và phù hợp với chuẩn đầu ra. Giảng viên của Khoa tham gia nghiên cứu khoa học và có một số nghiên cứu ứng dụng vào giảng dạy cũng như cải tiến hoạt động dạy và học. Các dịch vụ hỗ trợ người học được đánh giá và cải tiến góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Học viện. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được quy định từ Ban giám đốc đến các cơ quan đơn vị và được đánh giá, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng phản hồi của các bên liên quan.

11. Học viện và Khoa đã xác lập, giám sát được các tiêu chí: tỷ lệ thôi học, tốt nghiệp đúng hạn, tốt nghiệp; thời gian tốt nghiệp trung bình; tỷ lệ có việc làm; loại hình và các hoạt động nghiên cứu của sinh viên; mức độ hài lòng của các bên liên quan. Hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan được thực hiện với các nội dung và hình thức khác nhau theo quy trình thống nhất đã ban hành. Một phần lớn kết quả được áp dụng để cải tiến chất lượng CTĐT ngày một tốt hơn.

II. KIẾN NGHỊ

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 Học viện cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng theo 11 nhóm giải pháp sau đây:

1. Bổ sung các nội dung như khả năng tổ chức, quản lý hoạt động văn phòng một cách hiệu quả, khả năng tham gia nghiên cứu cải tiến thủ tục hành chính, tư vấn mô hình tổ chức văn phòng... để phù hợp hơn với sứ mạng của Học viện; bổ sung nội dung đáp ứng chuẩn đào tạo khu vực về nghiệp vụ văn phòng và hành chính công hiện đại để phù hợp hơn với tầm nhìn; hướng dẫn xây dựng các chỉ số (Performance Index) tương ứng với từng chuẩn đầu ra; khảo sát rộng rãi các bên liên quan, đặc biệt là cựu người học, nhà sử dụng lao động và phân tích, tổng hợp các ý kiến này khi rà soát, cập nhật chuẩn đầu ra của CTĐT.

2. Rà soát và phân nhiệm rõ mức độ đóng góp của từng học phần vào việc hình thành chuẩn đầu ra của CTĐT trong ma trận mối quan hệ giữa học phần và chuẩn đầu ra, bổ sung thông tin mục tiêu học phần; rà soát lại các học phần và xác định chính xác chuẩn đầu ra của học phần đóng góp vào chuẩn đầu ra của CTĐT; quản lý và sử dụng thống nhất một đề cương cho một phiên bản CTĐT; thiết kế tín chỉ lý thuyết và thực hành tuân theo Thông tư 17/2021/TT-BGDĐT; cập nhật tài liệu chính để người học được tiếp cận với những kiến thức mới nhất trong ngành; công khai bản mô tả CTĐT, đề cương chi tiết học phần ngay trong thư mục giới thiệu về CTĐT.

3. Bổ sung các phương pháp giảng dạy kết hợp giữa lý thuyết và thực tiễn, các công nghệ số như phần mềm quản lý văn phòng, công nghệ mô phỏng, thực tế ảo để tạo ra môi trường văn phòng giả lập, tăng tính trực quan và thực hành góp phần thúc đẩy sinh viên phát triển toàn diện, phù hợp với yêu cầu thực tế của nghề nghiệp văn phòng hiện đại; rà soát và xác định đúng đóng góp của mỗi học phần đóng góp và chuẩn đầu ra của CTĐT, đặc biệt là những học phần trong nhóm tự chọn để đảm bảo không chuẩn đầu ra ra nào bị bỏ sót; bổ sung nội dung trong các học phần sẵn có hoặc một học phần riêng biệt bao phủ nội dung “thể hiện tinh thần khởi nghiệp” trong PLO 14; nghiên cứu và đối sánh CTĐT với ngành Quản trị văn phòng thuộc các cơ sở giáo dục đại học uy tín ngoài nước để đảm bảo tính hội nhập quốc tế.

4. Mở rộng việc quảng bá rộng rãi mục tiêu giáo dục và Triết lý giáo dục của trên nhiều kênh thông tin khác nhau để các đối tượng quan tâm hiểu rõ hơn về Học viện; cân đối giữa lý thuyết và thực hành trong một số học phần, đẩy mạnh các phương pháp dạy học tích cực và gắn liền với thực tiễn, tổ chức nhiều hơn các hoạt động như kiến tập, tham quan doanh nghiệp, mời chuyên gia chia sẻ, thi kỹ năng nghề nghiệp; rà soát, cập nhật đề cương chi tiết học phần để xác định rõ nội dung tự học và giao nhiệm vụ cụ thể cho người học trước mỗi buổi học; triển khai và sử dụng hệ thống quản lý học tập (LMS) nhằm hỗ trợ, theo dõi và đánh giá quá trình tự học của sinh viên, qua đó phát triển năng lực tự học suốt đời.

5. Xây dựng và chuẩn hóa các ma trận đánh giá (rubric) chi tiết, minh bạch cho từng hình thức kiểm tra; tổ chức tập huấn cho giảng viên về cách sử dụng rubric và nhận diện các biểu hiện năng lực trong hoạt động của sinh viên; cải tiến các giao diện hoặc các trường thông tin cho loại mục văn bản trên cổng thông tin điện tử của Học viện để thuận lợi cho giảng viên, sinh viên và các đối tượng liên quan tra cứu, tham khảo; tổ chức tập huấn bắt buộc cho giảng viên về kỹ thuật xây dựng đề thi theo chuẩn đầu ra, thiết lập quy trình rà soát, thẩm định đề thi và đáp án trước khi sử dụng; thực hiện nghiêm túc quy định chấm thi hai vòng độc lập, lưu hồ sơ minh chứng rõ ràng; đảm bảo việc xây dựng đề thi tuân thủ ma trận ra đề đã được xác định trong đề cương, có sự kiểm tra, đối chiếu và phê duyệt của khoa/bộ môn trước khi sử dụng chính thức; tăng cường tuyên truyền phổ biến công khai về các quy định đối với việc phản hồi kết quả học tập cho người học; xây dựng và triển khai khảo sát định kỳ đối với sinh viên nhằm đánh giá mức độ hài lòng và hiệu quả tiếp nhận thông tin liên quan đến các quy định, quy trình về kiểm tra đánh giá và phúc khảo kết quả học tập.

6. Hoàn thiện và phê duyệt Chiến lược phát triển Học viện cho giai đoạn sắp tới; rà soát chính sách thu hút, đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên để thu hút, phát triển đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên nâng cao số lượng giảng viên, nghiên cứu viên có chức danh khoa học và trình độ tiến sĩ đúng ngành; xác định khối lượng phục vụ cộng đồng tối thiểu cho từng chức danh, học vị tương tự như giờ giảng dạy và nghiên cứu khoa học, rà soát quy định về khối lượng công việc của giảng viên, nghiên cứu viên tạo động lực cho nghiên cứu khoa học; xây dựng và sử dụng bộ chỉ số đánh giá năng lực của giảng viên, nghiên cứu viên làm cơ sở đánh giá đầy đủ năng lực giảng dạy, nghiên cứu

khoa học và phục vụ cộng đồng; đầu tư, đa dạng hóa các chương trình bồi dưỡng nhằm phát triển các kỹ năng sư phạm hiện đại, năng lực xây dựng và phát triển CTĐT theo chuẩn đầu ra cho giảng viên; đẩy mạnh ứng dụng chuyển đổi số một cách đồng bộ trong công tác quản lý, theo dõi và đánh giá hoạt động khoa học công nghệ cũng như các mặt công tác khác của giảng viên để nâng cao hiệu quả quản trị và minh bạch hóa thông tin; có các chính sách, giải pháp đồng bộ và đủ mạnh để thúc đẩy hoạt động công bố quốc tế, đặc biệt là các bài báo trên tạp chí khoa học uy tín thuộc danh mục ISI/Scopus qua đó khẳng định vị thế học thuật và năng lực nghiên cứu của đội ngũ giảng viên, phù hợp với tầm nhìn và sứ mạng của Học viện.

7. Bổ sung rõ hơn tỷ lệ nhân viên trong từng giai đoạn và cụ thể một số vị trí đặc thù như Thư viện, Công nghệ thông tin, Y tế vào Chiến lược phát triển giai đoạn 2030 tầm nhìn 2045 của Học viện làm căn cứ xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ nhân viên theo giai đoạn, dựa trên quy mô đào tạo và lĩnh vực đào tạo; tăng cường hoạt động đào tạo bồi dưỡng dựa trên nhu cầu và đề án vị trí việc làm nhằm phát triển kỹ năng, nghiệp vụ các vị trí theo đề án vị trí việc làm; rà soát lại quy định đánh giá kết quả công việc trên cơ sở lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan để điều chỉnh cho phù hợp với mục tiêu phát triển của Học viện nhằm khuyến khích động viên nhân viên nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc; tăng cường các thông tin khảo sát đội ngũ về nhu cầu phát triển chuyên môn, nghiệp vụ và quy định đánh giá hiệu quả công việc theo vị trí việc làm; sớm ban hành bộ chỉ số KPIs để thuận lợi cho việc giám sát và đánh giá năng lực đội ngũ viên chức hành chính của Học viện.

8. Thực hiện khảo sát, đánh giá công tác tuyển sinh, tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp và môi trường tâm lý, xã hội một cách bài bản, khoa học hơn; tăng cường công tác tư vấn hướng nghiệp, khởi nghiệp và tạo diễn đàn kết nối các nhà tuyển dụng với sinh viên; nâng cấp phần mềm quản lý đào tạo để đáp ứng nhu cầu cơ sở dữ liệu ngày càng lớn.

9. Rà soát toàn bộ giáo trình và tài liệu trong đề cương học phần của CTĐT để có kế hoạch biên soạn, lựa chọn theo quy định; tách riêng kết quả khảo sát về mức độ phù hợp của thư viện về các nguồn học liệu cho CTĐT; rà soát và điều chỉnh nội dung trong các phiếu hỏi về mức độ phù hợp của phòng thực hành cho từng ngành để có đủ cơ sở cải tiến, nâng cao hiệu quả sử dụng các phòng thực hành chuyên ngành; đầu tư phòng thực hành cho các môn học chuyên ngành của CTĐT; rà soát lại câu hỏi khảo sát lấy ý kiến của giảng viên, cán bộ, nhân viên và người học về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin, xây dựng các bộ câu hỏi phù hợp với từng đối tượng hỏi và từng ngành học đảm bảo thu được thông tin cần thiết để cải tiến chất lượng; ban hành quy định các tiêu chí về môi trường, sức khỏe và an toàn; đa dạng đối tượng, rà soát và điều chỉnh bộ câu hỏi phản hồi lấy ý kiến về môi trường, sức khỏe và an toàn (có lưu ý tới đối tượng là người khuyết tật).

10. Lấy ý kiến các chuyên gia, nhà khoa học cùng chuyên ngành ở ngoài Học viện khi xây dựng/rà soát CTĐT, lấy ý kiến các bên liên quan khi ban hành quy định/quy trình xây dựng, rà soát điều chỉnh CTĐT; tổ chức đánh giá sự tương

thích, phù hợp của phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra; có chính sách khuyến khích giảng viên, nghiên cứu viên tích cực tham gia nghiên cứu khoa học, kết hợp hài hoà nghiên cứu chuyên sâu chuyên ngành với nghiên cứu về phát triển chương trình dạy học, đổi mới phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá; tổ chức tổng kết, đánh giá công tác khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan nhằm nâng cao chất lượng của hoạt động khảo sát, xây dựng kế hoạch cải tiến hàng năm sau mỗi đợt khảo sát các bên liên quan và tổ chức đánh giá hoạt động cải tiến.

11. Có các giải pháp phù hợp để cải tiến chất lượng đào tạo nhằm rút ngắn thời gian đào tạo, có sinh viên tốt nghiệp trước hạn, nhưng vẫn đảm bảo chất lượng; chú trọng phát triển hoạt động nghiên cứu khoa học, khởi nghiệp, đổi mới sáng tạo trong sinh viên về quy trình thực hiện, số lượng, chất lượng và tính ứng dụng, khuyến khích sinh viên đăng kết quả trên báo khoa học; thường xuyên thực hiện khảo sát theo quy định đã ban hành, chú trọng thêm người sử dụng lao động ở các lĩnh vực khác và các địa phương khác có cựu người học tốt nghiệp tại Học viện đang làm việc; đối sánh với các CTĐT của các trường đại học trong và ngoài nước về các chỉ số và nội dung các tiêu chí của tiêu chuẩn 11; áp dụng quản trị theo nguyên lý, quy định và chu trình PDCA trong xây dựng, phát triển, thực hiện và cải tiến CTĐT cũng như phát triển đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý và hỗ trợ nghiên cứu, đào tạo, phát triển cơ sở vật chất, trang thiết bị để thực hiện tốt chuẩn đầu ra của CTĐT.

Trên đây là những kiến nghị của Hội đồng Kiểm định chất lượng giáo dục với 11 nhóm giải pháp, Học viện cần nghiên cứu kỹ Báo cáo đánh giá ngoài của đoàn Đánh giá ngoài để xây dựng kế hoạch với những giải pháp cụ thể và triển khai thực hiện cải tiến chất lượng chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị văn phòng của Học viện. Sau nửa chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục (vào thời điểm 2,5 năm sau khi được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục), Học viện cần có báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng chương trình đào tạo gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo và Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục Thăng Long theo quy định hiện hành./.