

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN  
PHÒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VÀ KHẢO THÍ

---

## BÁO CÁO TỔNG KẾT NĂM HỌC 2018-2019

Theo kế hoạch năm học 2018 – 2019, Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí đã phối hợp với các đơn vị thực hiện nghiêm túc kế hoạch đề ra.

### 1. Khảo sát chất lượng

- **Khảo sát cuối môn học**

Kết quả khảo sát năm học 2018 – 2019 cho thấy mức độ hài lòng đối với môn học, tài liệu giảng dạy và hoạt động giảng dạy của giảng viên đạt mức tốt, với trên 95% các lớp xếp loại A & B.

Học kỳ/năm học	ĐTB	A	B	C	D	E
		%	%	%	%	%
<b>2018 - 2019</b>						
Học kỳ 1	<b>4.22</b>	<b>64.47</b>	<b>34.17</b>	<b>1.36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Học kỳ 2	<b>4.18</b>	<b>59.28</b>	<b>36.33</b>	<b>3.62</b>	<b>0.77</b>	<b>0</b>

- **Khảo sát SV về chất lượng phục vụ**

Kết quả khảo sát sinh viên về chất lượng phục vụ cho thấy sinh viên khá hài lòng với chất lượng phục vụ của Nhà trường, đạt điểm trung bình 3.59/5 và tăng nhẹ so với năm học 2017 - 2018.

Nội dung	Điểm đánh giá		Tăng/giảm so với 2017-2018
	2017-2018	2018-2019	
Toàn trường	3.56	<b>3.59</b>	0.03
Hoạt động hỗ trợ sinh viên	3.50	<b>3.57</b>	0.07

Thư viện	3.75	<b>3.67</b>	-0.08
Quản lý và phục vụ đào tạo	3.54	<b>3.61</b>	0.07
Cơ sở vật chất	3.75	<b>3.65</b>	0.11
Dịch vụ công nghệ thông tin	3.18	<b>3.39</b>	0.21
Kế toán tài chính	3.47	<b>3.61</b>	0.14
Hoạt động khác	3.66	<b>3.62</b>	-0.04

- **Khảo sát giảng viên-nhân viên về chất lượng phục vụ**

Kết quả khảo sát giảng viên-nhân viên về chất lượng phục vụ năm học 2018-2019 cho thấy đánh giá của giảng viên-nhân viên về chất lượng phục vụ của Nhà trường đạt mức tốt (3.98/5), tuy nhiên có sự giảm sút so với năm học 2017-2018 (giảm 0.09). Trong đó hạng mục đạt chỉ số hài lòng cao nhất là “Môi trường làm việc và văn hóa ĐHHS” (4.13) và hạng mục đạt chỉ số hài lòng thấp nhất là ”Chính sách Nhà trường” (3.7).

Mục	Nội dung	2017-2018	2018-2019	Tăng giảm so với 2017-2018
<b>Toàn trường</b>		4.07	<b>3.98</b>	-0.09
A	Tổ chức và quản lý	4.15	<b>4.07</b>	-0.08
B	Môi trường làm việc và văn hóa ĐHHS	4.28	<b>4.13</b>	-0.15
C	Công việc, sự công nhận, đánh giá và đề bạt	4.17	<b>4.06</b>	-0.11
D	Cơ sở vật chất	3.97	<b>3.98</b>	0.01
E	Chính sách của Nhà trường	3.84	<b>3.7</b>	-0.14

## 2. Đánh giá và kiểm định

### - **Kiểm định cấp chương trình theo ACBSP**

Năm 2015, 5 ngành của Khoa KT&QT bao gồm: Marketing, Quản trị kinh doanh, Quản trị nhân lực, Kế Toán, Tài chính - Ngân hàng được ACBSP công nhận đạt chuẩn chất lượng giáo dục. Hoạt động kiểm định của ACBSP là một quá trình liên tục, yêu cầu Khoa KT&QT thực hiện và nộp báo cáo tự đánh giá sau mỗi 2 năm. Đến năm thứ 10 sau khi được công nhận lần đầu, Khoa phải thực hiện lại báo cáo tự đánh giá và tiếp đoàn đánh giá lần nữa để được công nhận trong 10 năm tiếp theo.

Ngày 07/01/2016 ACBSP gửi thư lần thứ nhất đến Trường đề cập đến các điểm cần cải thiện và bổ sung. Ngày 15/09/2017, Khoa KT&QT đã nộp báo cáo lần thứ nhất cho ACBSP. Báo cáo này cập nhật thông tin Trường và các điểm đã cải thiện thêm kể từ tháng 12/2015 – 07/2017. Ngày 01/02/2018 ACBSP gửi thư lần thứ hai đến Trường, trong đó tiếp tục yêu cầu bổ sung thêm một số thông tin trong các tiêu chuẩn.

Ngày 15/09/2019, đại diện Trường đã gửi báo cáo giữa kỳ đến ACBSP. Báo cáo đã nộp gồm một số điểm Trường đã cải thiện từ tháng 09/2017 đến nay.

### - **Tự đánh giá cấp chương trình theo chuẩn AUN-QA**

Trường ĐHHS là thành viên liên kết của AUN-QA từ tháng 07/2016. Tháng 10/2017, Trường đăng ký với AUN-QA để đánh giá ngoài chương trình Ngôn ngữ anh của Khoa Ngoại ngữ và chương trình Quản trị khách sạn của Khoa Du lịch. Các khoa đã lên kế hoạch thực hiện tự đánh giá các chương trình theo bộ tiêu chuẩn của AUN-QA từ tháng 12/2017, đánh giá ngoài nội bộ vào tháng 12/2018 cho chương trình Ngôn ngữ anh, nộp báo cáo tự đánh giá đến AUN-QA vào tháng 02/2019 và đánh giá ngoài chính thức từ ngày 02/04/2019 - 04/04/2019. Tháng 6/2019, 02 chương trình đào tạo của Trường được công nhận đạt chuẩn đánh giá ngoài của AUN-QA (Quản trị Khách sạn; Ngôn ngữ Anh).

### - **Kiểm định cấp cơ sở giáo dục (CSGD) theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT của BGD&ĐT ban hành ngày 19/05/2017:**

Đến tháng 6/2019, Trường đã triển khai thực hiện tự đánh giá theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT dưới sự tư vấn của Trung tâm Kiểm định giáo dục thuộc Hiệp hội các Trường Đại học Việt Nam và đã hoàn thành phiên bản 4 của báo cáo tự đánh giá và danh mục minh chứng. Tháng 10/2019, Trường dự kiến đón đoàn đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục.

## **Kết luận:**

- Đánh giá chung:

- ✓ Hoạt động thực hiện các khảo sát chất lượng thực hiện theo kế hoạch, có sự phối hợp thực hiện với các Khoa và các Đơn vị.
- ✓ Trường đã thành công trong đánh giá ngoài cấp CTĐT với 02 chương trình đạt chuẩn đánh giá ngoài của AUN-QA.
- ✓ Công tác tự đánh giá cấp Trường được triển khai theo đúng tiến độ, huy động nguồn lực của tất cả các đơn vị trong Trường và đã hoàn thành phiên bản 4 báo cáo tự đánh giá

- Hạn chế, nguyên nhân và phương hướng khắc phục

- Việc thay đổi nhân sự ở các công tác chuyên trách đã ảnh hưởng đến việc thực hiện tự đánh giá theo kế hoạch. Do vậy, các nhóm cần lựa chọn nhân sự phù hợp để thực hiện công tác.
- Khối lượng công việc tự đánh giá là rất lớn do vậy các đơn vị trong trường cần tạo điều kiện cho các nhân sự phụ trách các tiêu chuẩn về thời gian, sắp xếp công việc chuyên môn để hoàn thành nhiệm vụ được giao.