

Bình Định, ngày 11 tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn

HIỆU TRƯỜNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN

Căn cứ Quyết định số 1842/QĐ ngày 21 tháng 12 năm 1977 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục về thành lập cơ sở Đại học Sư phạm Quy Nhơn; Quyết định số 02/HĐBT ngày 13 tháng 7 năm 1981 về thành lập Trường Đại học Sư phạm Quy Nhơn; Quyết định số 221/2003/QĐ-TTg ngày 30 tháng 10 năm 2003 của Thủ tướng Chính phủ về đổi tên Trường Đại học Sư phạm Quy Nhơn thành Trường Đại học Quy Nhơn;

Căn cứ quy định về nhiệm vụ và quyền hạn của Hiệu trưởng trường đại học tại Điều 11 "Điều lệ trường đại học" ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18/3/2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế đào tạo trình độ đại học;

Căn cứ Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/6/2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về chuẩn chương trình đào tạo; xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 3943/BGDĐT-GDDH ngày 31/8/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc khảo sát, công khai và báo cáo tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2867/QĐ-DHQN ngày 27 tháng 12 năm 2018 về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn và Quyết định số 2750/QĐ-DHQN ngày 28 tháng 10 năm 2021 về việc điều chỉnh, bổ sung Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn.

Điều 3. Các ông (bà) Trưởng phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng, các Trưởng đơn vị, giảng viên, người học và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Nhu Điều 3;
- Đăng Website Trường;
- Lưu: VT, KTBĐCL.



PGS. TS. Đoàn Đức Tùng

QUY ĐỊNH
Về việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số 712/QĐ-DHQN ngày 11 tháng 3 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quy Nhơn)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân trong công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Quy Nhơn (ĐHQN) về chất lượng hoạt động giảng dạy, chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra của học phần, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (CTĐT), tình hình việc làm, các hoạt động, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và các hoạt động liên quan khác.

2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm các đơn vị, giảng viên (GV), nhân viên (NV) và người học thuộc các bậc, hệ đào tạo của Trường ĐHQN và nhà sử dụng lao động.

Điều 2. Mục đích

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong nhà trường.
- Thực hiện các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, mục tiêu chính sách bảo đảm chất lượng giáo dục của Trường ĐHQN.
- Phục vụ công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục (CSGD) và kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của Nhà trường.

Điều 3. Yêu cầu

- Công tác lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan được tiến hành định kỳ hoặc đột xuất tùy vào mục đích và loại khảo sát.
- Bên được lấy ý kiến cần hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của các loại khảo sát ý kiến; cần trung thực, khách quan và có thái độ đúng mực trong việc cung cấp thông tin phản hồi.

3. Bên tiếp nhận thông tin phản hồi từ các bên liên quan cần phải tôn trọng và có tinh thần cầu thị đối với các ý kiến góp ý mang tính xây dựng với mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

4. Kết quả xử lý thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải đảm bảo tính chính xác, tin cậy, được bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

5. Kết quả khảo sát được gửi đến lãnh đạo Nhà trường, khoa, giảng viên tùy theo mục đích, ý nghĩa của từng loại khảo sát.

6. Các đơn vị có liên quan cần chủ động hoặc phối hợp với các đơn vị chức năng triển khai các loại khảo sát đúng mục đích, đối tượng,... để công tác lấy ý kiến phản hồi có tính chất khách quan, đảm bảo độ tin cậy và mang lại hiệu quả cao.

Điều 4. Công cụ khảo sát

Bộ công cụ khảo sát (Phiếu khảo sát) do Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng (KT&BDCL) và các đơn vị phối hợp xây dựng và được Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường góp ý và thông qua. Nội dung của các loại phiếu khảo sát có thể được thay đổi tùy theo mục tiêu khảo sát của năm học. Các phần mềm được sử dụng để hỗ trợ khảo sát: Phần mềm E-survey; Google Forms; SPSS; Excel...

Điều 5. Quy trình lấy ý kiến

1. Lập kế hoạch khảo sát;
2. Phê duyệt kế hoạch khảo sát;
3. Tổ chức khảo sát;
4. Thu thập, xử lý thông tin phản hồi;
5. Báo cáo kết quả khảo sát đến các bên liên quan;
6. Lập kế hoạch và thực hiện cải tiến chất lượng;
7. Lưu trữ các văn bản và dữ liệu khảo sát.

Điều 6. Công tác lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát

Dữ liệu, kết quả của từng đợt khảo sát được lưu trữ bằng văn bản và file mềm tại Phòng KT&BDCL và các đơn vị liên quan để phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng cấp CSGD và cấp CTĐT.

Chương II

CÁC LOẠI KHẢO SÁT

Điều 7. Các loại khảo sát

7.1. Khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của GV

1. Mục đích:

a. Giúp Nhà trường, khoa (bộ môn) thu thập thông tin và mức độ hài lòng của người học về hoạt động giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của GV;

b. Giúp Nhà Trường, khoa (bộ môn) có thêm cơ sở để xây dựng kế hoạch bồi dưỡng GV, nhân viên, cải tiến chất lượng đào tạo; phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy, hướng dẫn; phát hiện và nhân rộng những gương tích cực, điển hình trong đội ngũ GV.

c. Tạo thêm kênh thông tin giúp GV tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy, hướng dẫn nhằm hoàn thiện và phát huy năng lực cá nhân; góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường.

d. Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập và rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của mình về hoạt động giảng dạy, hướng dẫn của GV cũng như các hoạt động khác của nhà trường.

2. Đối tượng khảo sát: Hoạt động giảng dạy học phần lý thuyết và hoạt động hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của GV trong 01 học kỳ của năm học.

3. Đối tượng tham gia khảo sát: Tất cả người học các hệ, bậc đào tạo của Trường ĐHQN.

4. Hình thức khảo sát: Người học đăng nhập vào tài khoản cá nhân (online) để trả lời Phiếu khảo sát đối với các học phần đã học sau khi có điểm thi học phần.

5. Nội dung khảo sát

a. Về hoạt động giảng dạy các học phần lý thuyết:

Công tác chuẩn bị giảng dạy, nội dung và phương pháp giảng dạy; Học liệu phục vụ giảng dạy, học tập và thời gian giảng dạy của GV; Trách nhiệm và sự nhiệt tình của GV;

Khả năng khuyến khích sáng tạo và tư duy độc lập của người học; Sự công bằng, khách quan của GV trong kiểm tra đánh giá quá trình và đánh giá kết quả học tập; Năng lực của GV trong tư vấn và tổ chức, hướng dẫn hoạt động học tập và nghiên cứu của người học; Tác phong sư phạm của GV; Mức độ hài lòng của người học và các ý kiến góp ý khác.

b. Về hoạt động hướng dẫn thực hành, thí nghiệm:

Nội dung và phương pháp hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của GV; Tài liệu phục vụ thực hành, thí nghiệm; Trách nhiệm, thái độ, sự nhiệt tình của GV đối với người học; Sự công bằng của GV trong hoạt động kiểm tra đánh giá kết quả học tập; Năng lực của GV trong tư vấn, tổ chức, hướng dẫn cho người học về an toàn lao động, cách xử lý tình huống liên quan đến nội dung thực hành; Mức độ hài lòng của người học và các ý kiến góp ý khác.

6. Công cụ khảo sát:

a. Phiếu khảo sát hoạt động giảng dạy học phần lý thuyết trình độ đại học: BM01a_DHQN_KS.HĐGD (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

b. Phiếu khảo sát hoạt động hướng dẫn thực hành, thí nghiệm trình độ đại học: BM01b_DHQN_KS.HDTH (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

c. Phiếu khảo sát hoạt động giảng dạy học phần trình độ thạc sĩ: BM01c_DHQN_KS. HĐGD (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

7. Thời gian khảo sát:

- a. Sau kỳ thi kết thúc học phần ở mỗi học kỳ đối với sinh viên.
- b. Sau khi kết thúc mỗi học phần, chuyên đề đối với học viên hệ vừa làm vừa học, học viên cao học, nghiên cứu sinh.

8. Quy trình khảo sát:

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Rà soát, chỉnh sửa Phiếu khảo sát. - Lập kế hoạch khảo sát; - Trình Hiệu trưởng phê duyệt theo từng học kỳ. 	Phòng KT&BDCL	Trước kỳ thi kết thúc học phần của mỗi học kỳ/sau khi kết thúc mỗi môn học, chuyên đề	Phiếu khảo sát theo mẫu: BM01a_DHQN_KS.HĐGD BM01b_DHQN_KS.HDTH BM01c_DHQN_KS. HĐGD
2. Phê duyệt và thông	Phê duyệt: <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch khảo sát - Phiếu khảo sát 	- Hiệu trưởng	Sau khi nhận được kế hoạch từ Phòng KT&BDCL	Kế hoạch khảo sát

báo cáo kết quả	- Thông báo kế hoạch khảo sát đến các khoa, bộ môn, GV và người học.	- Phòng KT&BDCL	Sau khi Kế hoạch khảo sát được phê duyệt	
3. Tổ chức khảo sát	- Triển khai cho sinh viên, học viên thực hiện khảo sát qua tài khoản cá nhân.	- Phòng KT&BDCL	60 ngày	- Phần mềm E-Survey - Cổng thông tin sinh viên/học viên
	- Tuyên truyền mục đích, yêu cầu của việc lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy, hướng dẫn của GV. - Đôn đốc người học thực hiện khảo sát.	- Khoa/Bộ môn - Phòng CTSV - Phòng ĐTSĐH	Trong vòng 01 tuần sau khi nhận được kế hoạch.	Nội dung sinh hoạt với người học
	- Đảm bảo kết nối Internet và các vấn đề kỹ thuật trong thời gian khảo sát.	- TT. CNTT&TT		
4. Hoàn thành khảo sát, báo cáo kết quả	- Trích xuất dữ liệu khảo sát từ phần mềm /Nhập liệu, tổng hợp, thống kê. - Lập báo cáo tổng hợp gửi Hiệu trưởng. - Tách và gửi riêng kết quả khảo sát theo Khoa (Bộ môn)/CTĐT.	- Phòng KT&BDCL	30 ngày sau khi kết thúc khảo sát	- Báo cáo tổng hợp toàn trường/theo Khoa (Bộ môn)/ CTĐT. - Kết quả khảo sát của từng GV theo Khoa (Bộ môn)/CTĐT
5. Cải tiến chất lượng	- Họp thảo luận về kết quả phản hồi của người học. - Lập Báo cáo về việc sử dụng thông tin khảo sát và các giải pháp cải tiến chất lượng.	- Khoa/Bộ môn - Giảng viên	Trong vòng 15 ngày sau khi có kết quả khảo sát.	- Biên bản họp - Báo cáo theo biểu mẫu: BM09_DHQN_BCCTCL
	- Nộp Báo cáo cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL.	- Khoa/Bộ môn		
6. Lưu trữ	- Lưu trữ thông tin, văn bản và CSDL khảo sát.	- Phòng KT&BDCL - Khoa/Bộ môn	05 năm	- Hồ sơ văn bản. - CSDL khảo sát.

7.2. Khảo sát ý kiến phản hồi của người học về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần

1. Mục đích:

a. Giúp Trường, khoa/bộ môn đánh giá mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần để thực hiện các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng giảng dạy học phần.

2. Đối tượng khảo sát: mức độ đạt được chuẩn đầu ra học phần của người học.

3. Đối tượng tham gia khảo sát: người học hệ chính quy các CTĐT trình độ đại học, thạc sĩ tại Trường ĐHQN.

4. Hình thức khảo sát: trực tuyến bằng phần mềm E-Survey hoặc Google Forms.

5. Nội dung khảo sát: Mức độ đạt được của người học đối với từng chuẩn đầu ra học phần, lý do và đề xuất biện pháp cải tiến.

6. Công cụ khảo sát: Phiếu khảo sát người học về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần: BM02a_ĐHQN_CDR.HP.

7. Thời gian khảo sát: Sau khi người học học xong học phần.

8. Quy trình khảo sát:

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khảo sát	- Lập kế hoạch khảo sát; - Trình Hiệu trưởng phê duyệt theo từng học kỳ.	Phòng KT&BDCL	Trước kỳ thi kết thúc học phần của mỗi học kỳ/sau khi kết thúc mỗi môn học, chuyên đề	Phiếu khảo sát theo mẫu: BM02a_ĐHQN_CDR.HP
	- Nhập/cập nhật nội dung chuẩn đầu các học phần lên phần mềm khảo sát	Khoa/Bộ môn		
2. Phê duyệt và thông báo kế hoạch khảo sát	Phê duyệt: - Kế hoạch khảo sát - Phiếu khảo sát	- Hiệu trưởng	Sau khi nhận được kế hoạch từ Phòng KT&BDCL	Kế hoạch khảo sát
	- Thông báo kế hoạch khảo sát đến các khoa, bộ môn, GV và người học.	- Phòng KT&BDCL	Sau khi Kế hoạch khảo sát được phê duyệt	
3. Tổ chức khảo sát	- Triển khai cho sinh viên, học viên thực hiện khảo sát qua tài khoản cá nhân hoặc thông qua Google Forms.	- Phòng KT&BDCL - Khoa/Bộ môn	60 ngày	- Cổng thông tin sinh viên/học viên - Phần mềm E-Survey - Phần mềm Google Forms

	<ul style="list-style-type: none"> - Phổ biến mục đích, yêu cầu của việc lấy ý kiến người học về mức độ đạt được chuẩn đầu ra học phần. - Đôn đốc người học thực hiện khảo sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa/Bộ môn - Phòng CTSV - Phòng ĐTSĐH 	Trong vòng 01 tuần sau khi nhận được kế hoạch.	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin đến người học thông qua các nội dung sinh hoạt hoặc các kênh thông tin khác
	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo kết nối Internet và các vấn đề kỹ thuật trong thời gian khảo sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - TT. CNTT&TT 		
4. Hoàn thành khảo sát, báo cáo kết quả	<ul style="list-style-type: none"> - Thu nhận thông tin phản hồi. - Xử lý dữ liệu, phân tích. - Viết báo cáo tổng hợp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa/Bộ môn thuộc Trường 	30 ngày sau khi kết thúc khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Dữ liệu khảo sát. - Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát theo biểu mẫu: BM02b_ĐHQN_CDR.HP
5. Cải tiến chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Họp thảo luận về kết quả phản hồi của người học. - Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng. - Nộp Báo cáo kết quả khảo sát và Kế hoạch cải tiến cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa/Bộ môn - Giảng viên 	Trong vòng 15 ngày sau khi có kết quả khảo sát.	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn gửi Nhà trường (bao gồm báo cáo và kế hoạch cải tiến) theo biểu mẫu: BM02b_ĐHQN_CDR.HP
6. Tổng hợp báo cáo và lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng hợp và báo cáo Nhà trường bằng văn bản. - Lưu trữ các thông tin, văn bản và dữ liệu khảo sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng KT&BDCL - Khoa/Bộ môn 	05 năm	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ văn bản. - CSDL khảo sát.

7.3. Khảo sát ý kiến người học sắp tốt nghiệp về CTĐT

1. Mục đích:

- a. Giúp Nhà trường, khoa, phòng chức năng thu thập thông tin và mức độ hài lòng của người học sắp tốt nghiệp về CTĐT của khóa học để có cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng CTĐT.
- b. Tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của mình về CTĐT của Nhà trường trước khi tốt nghiệp.
- c. Giúp Nhà trường, khoa, phòng chức năng thu thập đầy đủ thông tin phục vụ cho công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng cấp CSGD, CTĐT theo yêu cầu của các tiêu chí chất lượng của Bộ GD&ĐT, AUN-QA hoặc các tổ chức khác.

2. Đối tượng khảo sát: Chương trình đào tạo các trình độ đại học, thạc sĩ của Trường ĐHQN.

3. Đối tượng tham gia khảo sát: Người học sắp tốt nghiệp các bậc, hệ đào tạo của Trường.

4. Hình thức khảo sát: Người học đăng nhập vào tài khoản cá nhân trên website của Trường để trả lời các nội dung khảo sát trong thời gian quy định hoặc trả lời Phiếu khảo sát trực tiếp, qua email.

5. Nội dung khảo sát:

CTĐT, chương trình dạy học, hoạt động giảng dạy, kiểm tra đánh giá, cơ sở vật chất, các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ sinh viên, môi trường, cảnh quan, an toàn, mức độ hài lòng của người học về CTĐT và các ý kiến góp ý khác.

6. Công cụ khảo sát:

a. Phiếu khảo sát sinh viên hệ chính quy sắp tốt nghiệp về CTĐT: BM03a_DHQN_KS.SVNC (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

b. Phiếu khảo sát học viên trình độ thạc sĩ sắp tốt nghiệp về CTĐT: BM03b_DHQN_KS.HVSTN (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

c. Phiếu khảo sát học viên hệ vừa làm vừa học sắp tốt nghiệp về CTĐT: BM03c_DHQN_KS.HVNC (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

7. Thời điểm khảo sát:

a. Vào học kỳ cuối của CTĐT đối với sinh viên.

b. Vào Lễ tốt nghiệp của học viên cao học, nghiên cứu sinh.

8. Quy trình khảo sát:

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khăo sát	- Rà soát, chỉnh sửa, cập nhật phiếu khảo sát. - Lập kế hoạch khảo sát. - Trình Hiệu trưởng phê duyệt.	- Phòng KT&BĐCL	Vào học kỳ cuối của CTĐT	Phiếu khảo sát: BM03a_DHQN_KS.SVNC BM03b_DHQN_KS.HVSTN BM03c_DHQN_KS.HVNC

2. Phê duyệt và thông báo kế hoạch khảo sát	<p>Phê duyệt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch khảo sát - Phiếu khảo sát 	- Hiệu trưởng	Sau khi nhận được Kế hoạch	Kế hoạch khảo sát
	- Thông báo kế hoạch khảo sát đến các khoa, bộ môn, giảng viên và người học.	- Phòng KT&BDCL	Sau khi Kế hoạch được phê duyệt	
3. Tổ chức khảo sát	- Triển khai cho sinh viên, học viên thực hiện khảo sát qua tài khoản cá nhân	- Phòng KT&BDCL	60 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phần mềm E-Survey - Cổng thông tin sinh viên/học viên
	- Tuyên truyền mục đích, yêu cầu của việc lấy ý kiến phản hồi từ người học sắp tốt nghiệp về CTĐT; Đôn đốc người học có trách nhiệm thực hiện khảo sát.	- Khoa - Phòng CTSVSV - Phòng ĐTSĐH	Trong vòng 01 tuần sau khi nhận được kế hoạch	Nội dung làm việc /sinh hoạt với người học sắp tốt nghiệp.
	- Đảm bảo kết nối Internet và các vấn đề kỹ thuật trong thời gian khảo sát.	- TT. CNTT&TT		
4. Hoàn thành khảo sát, báo cáo kết quả	<ul style="list-style-type: none"> - Trích xuất dữ liệu khảo sát từ phần mềm /Nhập liệu, tổng hợp, thống kê. - Lập báo cáo tổng hợp gửi Hiệu trưởng. - Tách và gửi riêng kết quả khảo sát cho Khoa/CTĐT. 	- Phòng KT&BDCL	30 ngày sau khi kết thúc khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo tổng hợp toàn trường/theo Khoa/CTĐT; - Kết quả khảo sát CTĐT của từng ngành.
5. Cải tiến chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức họp trao đổi về kết quả khảo sát ý kiến người học sắp tốt nghiệp về CTĐT. - Lập Báo cáo về việc sử dụng thông tin khảo sát và các giải pháp cải tiến chất lượng. - Nộp Báo cáo cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL. 	- Khoa/Bộ môn	Trong vòng 15 ngày sau khi nhận được kết quả khảo sát.	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản họp - Báo cáo theo biểu mẫu: BM09_DHQN_BCCTCL
6. Lưu trữ	Lưu trữ thông tin, văn bản và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát.	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng KT&BDCL - Khoa/Bộ môn 	05 năm	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ, văn bản; - CSDL khảo sát.

7.4. Khảo sát ý kiến phản hồi của người học về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

1. Mục đích:

a. Giúp Trường, khoa/bộ môn thu thập thông tin về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo để thực hiện cho các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng CTĐT.

2. Đối tượng khảo sát: Mức độ đạt được chuẩn đầu ra chương trình đào tạo của người học.

3. Đối tượng tham gia khảo sát: Người học sắp tốt nghiệp CTĐT đại học, thạc sĩ hệ chính quy của Trường ĐHQN.

4. Hình thức khảo sát: Trực tuyến bằng phần mềm E-Survey hoặc Google Forms.

5. Nội dung khảo sát: Mức độ đạt được của người học đối với từng chuẩn đầu ra chương trình đào tạo, lý do và đề xuất biện pháp cải tiến.

6. Công cụ khảo sát: Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi của người học về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo: BM04a_ĐHQN_CDR.CTĐT (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

7. Thời gian khảo sát: Vào học kỳ cuối của CTĐT.

8. Quy trình khảo sát:

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khảo sát	- Lập kế hoạch khảo sát; - Trình Hiệu trưởng phê duyệt.	Phòng KT&BĐCL	Vào học kỳ 2 mỗi năm học	Phiếu khảo sát theo mẫu: BM04a_ĐHQN_CDR.CTĐT
	- Nhập/cập nhật nội dung chuẩn đầu các học phần lên phần mềm khảo sát	Khoa/Bộ môn		
2. Phê duyệt và thông báo kế hoạch khảo sát	Phê duyệt: - Kế hoạch khảo sát - Phiếu khảo sát	- Hiệu trưởng	Sau khi nhận được kế hoạch từ Phòng KT&BĐCL	Kế hoạch khảo sát
	- Thông báo kế hoạch khảo sát đến các khoa, bộ môn, GV và người học.	- Phòng KT&BĐCL	Sau khi Kế hoạch khảo sát được phê duyệt	

	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai cho sinh viên, học viên thực hiện khảo sát qua tài khoản cá nhân hoặc thông qua Google Forms. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng KT&BĐCL - Khoa/Bộ môn 	60 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Công thông tin sinh viên/học viên - Phần mềm E-Survey - Phần mềm Google Forms
3. Tổ chức khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Phổ biến mục đích, yêu cầu của việc lấy ý kiến về mức độ đạt được chuẩn đầu ra CTĐT; - Đôn đốc người học thực hiện khảo sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa/Bộ môn - Phòng CTSV - Phòng ĐTSĐH 	Trong vòng 01 tuần sau khi nhận được kế hoạch.	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin đến người học thông qua các nội dung sinh hoạt hoặc các kênh thông tin khác
	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo kết nối Internet và các vấn đề kỹ thuật trong thời gian khảo sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - TT. CNTT&TT 		
4. Hoàn thành khảo sát, báo cáo kết quả	<ul style="list-style-type: none"> - Thu nhận thông tin phản hồi. - Xử lý dữ liệu, phân tích. - Viết báo cáo tổng hợp. 	<ul style="list-style-type: none"> - P.KT&BĐCL - Khoa/Bộ môn 	30 ngày sau khi kết thúc khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Dữ liệu khảo sát. - Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát theo biểu mẫu: BM04b_ĐHQN_CDR.CTĐT
5. Cải tiến chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Họp thảo luận về kết quả phản hồi của người học. - Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng. - Nộp Báo cáo kết quả khảo sát và Kế hoạch cải tiến cho Trường thông qua Phòng KT&BĐCL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa/Bộ môn - Giảng viên 	Trong vòng 15 ngày sau khi có kết quả khảo sát.	<ul style="list-style-type: none"> - Công văn gửi Nhà trường (bao gồm báo cáo và kế hoạch cải tiến) theo biểu mẫu: BM04b_ĐHQN_CDR.CTĐT
6. Tổng hợp báo cáo và lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng hợp và báo cáo Nhà trường bằng văn bản. - Lưu trữ các thông tin, văn bản và dữ liệu khảo sát.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng KT&BĐCL - Khoa/Bộ môn 	05 năm	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ văn bản. - CSDL khảo sát.

7.5. Khảo sát ý kiến sinh viên mới tốt nghiệp về tình hình việc làm và CTĐT

1. Mục đích:

a. Giúp Nhà trường, khoa thu thập thông tin về tình hình việc làm (THVL) của sinh viên tốt nghiệp (SVTN) trong khoảng từ 06 -12 tháng; về mức độ đáp ứng của CTĐT hoặc khóa học đối với yêu cầu của thị trường lao động, những kiến thức và kỹ

năng thực tế giúp SVTN nhanh chóng thích nghi với công việc hoặc tìm được việc làm phù hợp sau khi ra trường.

b. Giúp Nhà trường, khoa có thông tin tổng thể về nguồn nhân lực đã đào tạo cho xã hội; xây dựng cơ sở dữ liệu về cựu sinh viên của Trường, Khoa.

2. Đôi tượng khảo sát: THVL của SVTN và mức độ đáp ứng của CTĐT đối với yêu cầu xã hội.

3. Đôi tượng tham gia khảo sát: Sinh viên hệ chính quy của Trường đã tốt nghiệp từ 06 - 12 tháng.

4. Hình thức khảo sát: Thu thập ý kiến trực tiếp, qua phiếu khảo sát, qua email, điện thoại hoặc qua web.

5. Nội dung khảo sát:

Thông tin về THVL (theo quy định của Bộ GD&ĐT); mức độ đáp ứng của CTĐT đối với yêu cầu công việc; mức độ hài lòng của người học, các ý kiến đóng góp để nâng cao chất lượng đào tạo và một số thông tin cá nhân.

Ngoài các nội dung trên, các đơn vị có thể bổ sung thêm nội dung khảo sát khác theo nhu cầu thực tế.

6. Công cụ khảo sát: Phiếu khảo sát: BM05_DHQN_KS.SVTN (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

7. Thời gian khảo sát: tháng 10-11 hàng năm.

8. Quy trình khảo sát:

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khảo sát	- Rà soát, chỉnh sửa, cập nhật phiếu khảo sát. - Lập kế hoạch khảo sát THVL.	TT.TVTS&QHDN	Tháng 10 hàng năm	- Phiếu khảo sát: BM05_DHQN_KS.SVTN - Kế hoạch khảo sát THVL của SVTN.
2. Phê duyệt và ban	- Phê duyệt kế hoạch khảo sát THVL	Hiệu trưởng	Sau khi nhận được kế hoạch	

hành kế hoạch	- Gửi kế hoạch khảo sát đến các khoa.	TT.TVTS&QHDN	Ngay sau khi kế hoạch được phê duyệt	
3. Tổ chức khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức khảo sát THVL của SVTN và CTĐT (nếu có). 	- Khoa/Bộ môn	Sau khi nhận được Kế hoạch	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu khảo sát - Dữ liệu khảo sát gốc.
3. Tổ chức khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận thông tin phản hồi từ SVTN; - Xử lý dữ liệu, thống kê;; - Gửi kết quả khảo sát THVL cho TT.HTSV & QHDN 	- Khoa/Bộ môn	30 ngày sau khi kết thúc thời gian khảo sát /theo kế hoạch	Báo cáo kết quả khảo sát THVL của SVTN (theo ngành đào tạo)
4. Hoàn thành khảo sát, báo cáo và công khai kết quả khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Lập báo cáo tổng hợp trình Hiệu trưởng; - Công khai THVL của SVTN trên trang web Trường; - Báo cáo Bộ GD&ĐT về THVL của SVTN; cập nhật số liệu khảo sát trên CSDL của Bộ GD&ĐT. 	TT. TVTS&QHDN	15 ngày sau khi nhận được Kết quả khảo sát từ các khoa	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát THVL của SVTN. - Công khai THVL của SVTN trên trang web Trường.
5. Cải tiến chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức họp trao đổi, phân tích, đánh giá về THVL của SVTN và ý kiến của SVTN về CTĐT (nếu có). - Lập Báo cáo về việc sử dụng thông tin khảo sát và đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng CTĐT nhằm tăng cơ hội có việc làm cho SV. - Nộp Báo cáo và dữ liệu khảo sát cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL. 	- Khoa/Bộ môn	Trong vòng 15 ngày sau khi tổng hợp kết quả khảo sát.	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản họp. - Báo cáo theo biểu mẫu: BM09_DHQN_BCCCTL - Dữ liệu khảo sát
6. Lưu trữ	- Lưu trữ thông tin, văn bản và cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát THVL của SVTN.	<ul style="list-style-type: none"> -TT.TVTS&QHDN - Khoa/Bộ môn - P. KT&BDCL 	05 năm	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ văn bản. - CSDL khảo sát.

7.6. Khảo sát ý kiến cựu người học, nhà sử dụng lao động về chuẩn đầu ra và CTĐT

1. Mục đích:

a. Giúp Nhà trường, khoa có cơ sở đánh giá mức độ phù hợp của chuẩn đầu ra và CTĐT đã thiết kế so với các yêu cầu thực tiễn của các bên liên quan nhằm có sự điều chỉnh, cải tiến chuẩn đầu ra và CTĐT đáp ứng nhu cầu của xã hội.

b. Tăng cường mối liên kết giữa Nhà trường, cựu người học (cựu sinh viên (CSV) và cựu học viên (CHV)) và nhà sử dụng lao động (NSDLĐ) trong quá trình đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực.

2. Đối tượng khảo sát: chương trình đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ của Trường ĐHQN.

3. Đối tượng tham gia khảo sát: cựu người học, các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp.

4. Hình thức khảo sát: Thu thập ý kiến trực tiếp, qua phiếu khảo sát, qua email hoặc qua web.

5. Nội dung khảo sát:

Thông tin chung về cựu người học, tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp trả lời khảo sát; Thông tin về người học tốt nghiệp CTĐT được tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp tuyển dụng (ngành, số lượng, vị trí công tác,...); Mức độ hài lòng của các bên liên quan về chất lượng người học tốt nghiệp CTĐT; Các đánh giá và ý kiến đề xuất của cựu người học, tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp đối với chuẩn đầu ra và CTĐT của ngành.

Ngoài các nội dung trên, các Khoa/Bộ môn có thể bổ sung thêm nội dung khảo sát khác theo nhu cầu thực tế.

6. Công cụ khảo sát:

a. Phiếu khảo sát cựu sinh viên về CTĐT: BM06a_DHQN_KS.CSV (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

b. Phiếu khảo sát NSDLĐ về CTĐT: BM06b_DHQN_KS.NSDLĐ (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

c. Phiếu khảo sát cựu học viên về CTĐT: BM06c_DHQN_KS.CHV (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

7. Thời gian khảo sát: Trong quá trình xây dựng hoặc rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo của ngành theo định kỳ.

8. Quy trình khảo sát:

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Rà soát, cập nhật nội dung Phiếu khảo sát. - Lập kế hoạch khảo sát kèm theo danh sách CSV, CHV, NSDLĐ. - Gửi Kế hoạch khảo sát, Phiếu khảo sát và Danh sách cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa (CSV, NSDLĐ) 	<ul style="list-style-type: none"> Trong quá trình xây dựng /rà soát /điều chỉnh chuẩn đầu ra và CTĐT 	<ul style="list-style-type: none"> - Mẫu Phiếu khảo sát: BM06a_DHQN_KS.CSV BM06b_DHQN_KS.NSDLĐ BM06c_DHQN_KS.CHV - Kế hoạch khảo sát
2. Phê duyệt	Phê duyệt Kế hoạch khảo sát, Phiếu khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Hiệu trưởng - Phòng KT&BDCL 	<ul style="list-style-type: none"> Trong 02 ngày sau khi nhận được từ đơn vị 	Kế hoạch khảo sát
3. Tổ chức khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức khảo sát ý kiến trực tiếp /phát phiếu /qua email/phát phiếu theo Kế hoạch. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa (CSV, NSDLĐ) - Phòng ĐTSĐH (CHV) 	30 ngày	
4. Hoàn thành khảo sát, phân tích kết quả	<ul style="list-style-type: none"> - Thu nhận thông tin phản hồi. - Xử lý dữ liệu, phân tích kết quả. - Viết báo cáo tổng hợp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa (CSV, NSDLĐ) - Phòng ĐTSĐH (CHV) 	<ul style="list-style-type: none"> 30 ngày sau khi hoàn thành khảo sát 	<ul style="list-style-type: none"> - Các Phiếu khảo sát được ghi mã. - Dữ liệu khảo sát - Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát.
5. Cải tiến chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức họp thảo luận về các ý kiến đánh giá của CSV, CHV, NSDLĐ về CDR và CTĐT. - Lập Báo cáo về việc sử dụng thông tin khảo sát và đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng CTĐT. - Nộp Báo cáo và dữ liệu khảo sát cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa (CSV, NSDLĐ) - Phòng ĐTSĐH (CHV) 	Sau khi có kết quả khảo sát	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản họp. - Báo cáo theo biểu mẫu: BM09_DHQN_BCCTCL - Dữ liệu khảo sát

6. Lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> - Lưu trữ các thông tin, văn bản, dữ liệu khảo sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa - Phòng ĐTSĐH - Phòng KT&BDCL 	05 năm	<ul style="list-style-type: none"> - Các hộp hồ sơ - CSDL khảo sát.
------------------	---	--	--------	---

7.7. Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và phục vụ cộng đồng

1. Mục đích:

a. Giúp Trường thu thập thông tin và xem xét mức độ hài lòng của người học về chất lượng, hiệu quả các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và phục vụ cộng đồng nhằm phục vụ cho công tác tự đánh giá cấp Trường hoặc CTĐT theo yêu cầu của các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo hoặc các tổ chức khác.

b. Tạo thêm kênh thông tin để người học phản ánh, bày tỏ ý kiến của mình trong quá trình học tập tại Trường.

c. Giúp các khoa, phòng, viện, trung tâm có thêm cơ sở để cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và phục vụ cộng đồng của đơn vị.

2. Đối tượng khảo sát: sự hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và phục vụ cộng đồng của Trường.

3. Đối tượng tham gia khảo sát: Người học các bậc, hệ chính quy đang theo học tại Trường.

4. Hình thức khảo sát: Thu thập ý kiến trực tiếp, qua phiếu khảo sát, qua email hoặc qua web.

5. Nội dung khảo sát: Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và phục vụ cộng đồng gồm: Thư viện, phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành, hệ thống CNTT, các hoạt động hỗ trợ của đội ngũ nhân viên các phòng/khoa/trung tâm, các dịch vụ hỗ trợ khác, hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường...

6. Công cụ khảo sát:

a. Phiếu khảo sát sự hài lòng của sinh viên hệ chính quy về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và phục vụ cộng đồng: BM07a_DHQN_KSSV.HĐDVHT (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

b. Phiếu khảo sát sự hài lòng của học viên trình độ thạc sĩ về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo, phục vụ cộng đồng: BM07b_DHQN_KSHV.HĐDVHT (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

7. Thời gian khảo sát: Trong quá trình tự đánh giá cấp Trường hoặc CTĐT.

8. Quy trình khảo sát:

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khảo sát	- Điều chỉnh, cập nhật nội dung khảo sát. - Lập kế hoạch khảo sát, trình Hiệu trưởng phê duyệt.	Phòng KT&BDCL	Trong các kỳ tự đánh giá cấp Trường hoặc CTĐT.	- Phiếu khảo sát: BM07a_DHQN_KSSV.HĐDVHT BM07b_DHQN_KSHV.HĐDVHT - Kế hoạch khảo sát người học về hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo, phục vụ cộng đồng.
2. Phê duyệt và ban hành kế hoạch	Phê duyệt kế hoạch khảo sát	Hiệu trưởng	Sau khi nhận kế hoạch khảo sát từ đơn vị	
	- Thông báo kế hoạch khảo sát đến người học.	Phòng KT&BDCL	Ngay sau khi kế hoạch được phê duyệt	
3. Tổ chức khảo sát	- Gửi và thu thập phiếu khảo sát trực tiếp hoặc qua email, tài khoản cá nhân. - Đảm bảo kết nối Internet và các vấn đề kỹ thuật trong thời gian khảo sát.	- Phòng KT&BDCL - Các Khoa	15 ngày	- Phần mềm E-Survey - Cổng thông tin sinh viên/học viên - Google Forms
		TT. CNTT&TT		
4. Hoàn thành khảo sát và Báo cáo kết quả	- Nhập liệu, xử lý và thống kê kết quả khảo sát. - Lập báo cáo tổng hợp gửi Hiệu trưởng. - Gửi kết quả khảo sát cụ thể đến các đơn vị liên quan (nếu có).	Phòng KT&BDCL	30 ngày sau khi kết thúc khảo sát	- Các file mềm dữ liệu, kết quả khảo sát. - Báo cáo tổng hợp. - Kết quả cụ thể của từng đơn vị (nếu có).
5. Cải tiến chất lượng	- Tổ chức họp trao đổi về ý kiến phản hồi của người học về các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ	Các đơn vị liên quan	Trong vòng 15 ngày sau khi nhận được kết quả khảo sát.	- Biên bản họp. - Báo cáo theo mẫu: BM09_DHQN_BCCTCL

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
	<p>trợ đào tạo, phục vụ cộng đồng của đơn vị.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lập Báo cáo về việc sử dụng thông tin khảo sát và đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng. - Nộp Báo cáo cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL 			
6. Lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> - Lưu trữ thông tin, văn bản và CSDL khảo sát. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng KT&BDCL - Các đơn vị. 	05 năm	<ul style="list-style-type: none"> - Các hộp hồ sơ. - CSDL khảo sát.

7.8. Khảo sát sự hài lòng của giảng viên về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hoạt động hỗ trợ đào tạo

1. Mục đích:

a. Giúp Trường thu thập thông tin và xem xét mức độ hài lòng của giảng viên về chất lượng, hiệu quả các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hoạt động hỗ trợ đào tạo của đội ngũ nhân viên nhằm phục vụ cho công tác tự đánh giá cấp Trường hoặc CTĐT theo yêu cầu của các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo hoặc các tổ chức khác.

b. Tạo thêm kênh thông tin để giảng viên phản ánh, bày tỏ ý kiến của mình trong quá trình học tập tại Trường.

c. Giúp các khoa, phòng, viện, trung tâm có thêm cơ sở để cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hoạt động hỗ trợ đào tạo của đội ngũ nhân viên của đơn vị.

2. Đối tượng khảo sát: sự hài lòng của giảng viên về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo của Trường.

3. Đối tượng tham gia khảo sát: GV đang giảng dạy tại Trường ĐHQN.

4. Hình thức khảo sát: Thu thập ý kiến trực tiếp, qua phiếu khảo sát, qua email hoặc qua web.

5. Nội dung khảo sát: Khảo sát sự hài lòng của giảng viên về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo gồm: Thư viện, phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành, hệ thống CNTT, các hoạt động hỗ trợ của Nhà trường.

6. Công cụ khảo sát: Phiếu khảo sát sự hài lòng của giảng viên về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo: BM08_DHQN_KSGV.TH (thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh).

7. Thời gian khảo sát: hàng năm.

8. Quy trình khảo sát:

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
1. Chuẩn bị khảo sát	- Điều chỉnh, cập nhật nội dung khảo sát. - Lập kế hoạch khảo sát, trình Hiệu trưởng phê duyệt.	Phòng KT&BDCL	Hàng năm.	- Phiếu khảo sát: BM08_DHQN_KSGV.TH; - Kế hoạch khảo sát giảng viên về hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo.
2. Phê duyệt và ban hành kế hoạch	Phê duyệt kế hoạch khảo sát	Hiệu trưởng	Sau khi nhận kế hoạch khảo sát từ đơn vị	
	- Thông báo kế hoạch khảo sát đến giảng viên.	- Phòng KT&BDCL	Ngay sau khi kế hoạch được phê duyệt	
3. Tổ chức khảo sát	- Gửi và thu thập phiếu khảo sát trực tiếp hoặc qua email, tài khoản cá nhân.	- Phòng KT&BDCL - Các Khoa	15 ngày	- Phần mềm E-Survey - Cổng thông tin giảng viên - Google Forms
	- Đảm bảo kết nối Internet và các ván đề kỹ thuật trong thời gian khảo sát.	- TT. CNTT&TT		
4. Hoàn thành khảo sát và Báo cáo kết quả	- Nhập liệu, xử lý và thống kê kết quả khảo sát. - Lập báo cáo tổng hợp gửi Hiệu trưởng. - Gửi kết quả khảo sát cụ thể đến các đơn vị liên quan (nếu có).	Phòng KT&BDCL	30 ngày sau khi kết thúc khảo sát	- Các file mềm dữ liệu, kết quả khảo sát. - Báo cáo tổng hợp. - Kết quả cụ thể của từng đơn vị (nếu có).
5. Cải tiến chất lượng	- Tổ chức họp trao đổi về ý kiến phản hồi của giảng viên về các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo của đơn vị. - Lập Báo cáo về việc sử dụng thông tin khảo sát và đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng.	Các đơn vị liên quan	Trong vòng 15 ngày sau khi nhận được kết quả khảo sát.	- Biên bản họp. - Báo cáo theo mẫu: BM09_DHQN_BCCTCL

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Văn bản/Biểu mẫu liên quan
	- Gửi Báo cáo cho Trường thông qua Phòng KT&BDCL			
6. Lưu trữ	- Lưu trữ thông tin, văn bản và CSDL khảo sát.	- Phòng KT&BDCL - Các đơn vị.	05 năm	- Các hộp hồ sơ. - CSDL khảo sát.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 8. Trách nhiệm của các phòng, viện, trung tâm

8.1. Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng

a. Là đầu mối tổ chức khảo sát ý kiến người học về: hoạt động giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của GV; mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần, chương trình đào tạo; khảo sát người học sắp tốt nghiệp về CTĐT; khảo sát người học về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo và phục vụ cộng đồng; khảo sát GV về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo của đội ngũ nhân viên; khảo sát GV về chất lượng các hoạt động, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ đào tạo.

b. Tổ chức xây dựng, điều chỉnh nội dung, hình thức các loại phiếu khảo sát.

c. Báo cáo kết quả khảo sát cho Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hiệu trưởng; gửi kết quả khảo sát tách riêng cho các đơn vị.

d. Quản lý, lưu trữ kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan để theo dõi, kiểm tra, phục vụ cho công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục của Nhà trường.

e. Tiếp nhận và xem xét kết quả phản hồi của các bên liên quan về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo của đơn vị để xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng.

8.2. Phòng Đào tạo sau đại học, Phòng Công tác chính trị - sinh viên

a. Phổ biến cho người học hiểu mục đích, ý nghĩa của các loại khảo sát, trách nhiệm của người học trong việc đóng góp ý kiến cho Nhà trường, khoa.

b. Tiếp nhận và xem xét kết quả phản hồi của các bên liên quan về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo của đơn vị để xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng.

8.3. Trung tâm Tư vấn tuyển sinh và Quan hệ doanh nghiệp

a. Tổ chức khảo sát ý kiến sinh viên tốt nghiệp (06-12 tháng) về tình hình việc làm.

b. Xây dựng, điều chỉnh, rà soát nội dung khảo sát SVTN về tình hình việc làm theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo hoặc theo yêu cầu thực tế của Trường.

c. Tổng hợp số liệu khảo sát từ các khoa.

d. Báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo và Hiệu trưởng theo định kỳ.

e. Tiếp nhận và xem xét kết quả phản hồi của các BLQ về chất lượng hoạt động, dịch vụ hỗ trợ đào tạo của đơn vị để xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng.

8.4. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông

a. Đảm bảo kết nối internet và các vấn đề kỹ thuật nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan tham gia phản hồi trong thời gian khảo sát.

b. Tiếp nhận và xem xét kết quả phản hồi của các BLQ về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo của đơn vị để xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng.

8.5. Các phòng, viện, trung tâm khác

Tiếp nhận và xem xét kết quả phản hồi của các BLQ về chất lượng các hoạt động, dịch vụ hỗ trợ đào tạo của đơn vị để xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động theo lĩnh vực đơn vị phụ trách góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

Điều 9. Trách nhiệm của các khoa, bộ môn

a. Tổ chức khảo sát cựu sinh viên, nhà sử dụng lao động về chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, tình hình việc làm phục vụ việc cập nhật, điều chỉnh CTĐT theo quy định.

b. Phối hợp tổ chức khảo sát và đánh giá mức độ đạt được chuẩn đầu ra học phần và chương trình đào tạo của người học để cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo.

c. Quán triệt đến giảng viên và người học về mục đích, yêu cầu, nội dung của các loại khảo sát có liên quan; trách nhiệm của giảng viên, người học trong việc tham gia đóng góp ý kiến cho Nhà trường, khoa/bộ môn.

d. Tổ chức hội thảo hoặc họp thảo luận về kết quả khảo sát ý kiến của các BLQ; Báo cáo Nhà trường về việc sử dụng thông tin khảo sát và các biện pháp khắc phục hạn chế, phát huy điểm mạnh nhằm nâng cao chất lượng đào tạo sau các đợt khảo sát.

e. Tổ chức dự giờ hoặc có phương án kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời đối với các giảng viên có kết quả khảo sát từ 30% sinh viên phản hồi không hài lòng về hoạt động giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thí nghiệm (nếu có).

f. Báo cáo kết quả thực hiện cải tiến chất lượng của đơn vị cho Nhà trường hàng kỳ, hàng năm theo quy định.

Điều 10. Trách nhiệm của giảng viên, cố vấn học tập và người học

10.1. Giảng viên

a. Giảng viên có trách nhiệm xem xét kết quả phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của mình, đánh giá mức độ đạt được chuẩn đầu ra học phần của người học để có kế hoạch, biện pháp điều chỉnh, cải tiến và nâng cao chất lượng công tác giảng dạy, hướng dẫn.

b. Đưa ra ý kiến phản hồi với Trưởng khoa, bộ môn khi chưa đồng ý với kết quả đánh giá của người học và kèm theo minh chứng cụ thể (nếu có).

c. Có trách nhiệm tham gia đóng góp ý kiến cho Nhà trường, Khoa đối với các khảo sát có liên quan trên tinh thần khách quan, xây dựng.

10.2. Cố vấn học tập

Cố vấn học tập có trách nhiệm quán triệt đến tất cả sinh viên thuộc lớp mình phụ trách về công tác khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của giảng viên; về chương trình đào tạo và các khảo sát khác của Nhà trường (nếu có) đầy đủ, đúng thời gian quy định.

10.3. Người học

a. Có trách nhiệm tham gia đóng góp ý kiến cho Nhà trường, Khoa, Bộ môn thông qua các loại khảo sát có liên quan đầy đủ, đúng thời gian quy định.

b. Nghiêm túc, trung thực, khách quan trong việc cung cấp các thông tin phản hồi theo từng loại khảo sát.

[Signature]



**Phụ lục. Danh sách các Biểu mẫu**

(Kèm theo Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan ban hành theo Quyết định số 712/QĐ-DHQN ngày 11/3/2024)

STT	Nội dung	Biểu mẫu	Đối tượng thực hiện
1	Phiếu khảo sát sinh viên về hoạt động giảng dạy học phần lý thuyết của GV	BM01a_DHQN_KS.HĐGD	Tất cả sinh viên hệ chính quy
2	Phiếu khảo sát sinh viên về hoạt động hướng dẫn thực hành, thí nghiệm của GV	BM01b_DHQN_KS.HDTH	Tất cả sinh viên hệ chính quy
3	Phiếu khảo sát học viên về hoạt động giảng dạy của GV	BM01c_DHQN_KS.HĐGD	Học viên cao học và NCS
4	Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi của người học về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần	BM02a_DHQN_CDR.HP	Tất cả người học hệ đào tạo chính quy, trình độ ĐH, thạc sĩ
5	Báo cáo sát ý kiến phản hồi của người học về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của học phần	BM02b_DHQN_CDR.HP	Khoa/Bộ môn
6	Phiếu khảo sát sinh viên sắp tốt nghiệp về CTĐT	BM03a_DHQN_KS.SVNC	Sinh viên năm cuối
7	Phiếu khảo sát học viên sắp tốt nghiệp về CTĐT	BM03b_DHQN_KS.HVSTN	Học viên cao học và NCS
8	Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi của người học sắp tốt nghiệp về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT	BM04a_DHQN_CDR.CTĐT	Tất cả người học hệ đào tạo chính quy, trình độ ĐH, thạc sĩ
9	Báo cáo khảo sát ý kiến phản hồi của người học sắp tốt nghiệp về mức độ đạt được chuẩn đầu ra của CTĐT	BM04b_DHQN_CDR.CTĐT	Khoa/Bộ môn
10	Phiếu khảo sát sinh viên tốt nghiệp về tình hình việc làm	BM05_DHQN_KS.SVTN	Tất cả sinh viên tốt nghiệp 12 tháng
11	Phiếu khảo sát cựu sinh viên về chuẩn đầu ra, CTĐT	BM06a_DHQN_KS.CSV	Cựu sinh viên
12	Phiếu khảo sát nhà sử dụng lao động về chuẩn đầu ra, CTĐT	BM06b_DHQN_KS.NSDLĐ	Nhà sử dụng lao động
13	Phiếu khảo sát cựu học viên về chuẩn đầu ra, CTĐT	BM06c_DHQN_KS.CHVCH	Học viên cao học và NCS
14	Phiếu khảo sát ý kiến SV về hoạt động, CSVC, dịch vụ hỗ trợ đào tạo	BM07a_DHQN_KSSV.HĐDVHT	Sinh viên năm thứ 2, 3
15	Phiếu khảo sát ý kiến học viên về hoạt động, dịch vụ hỗ trợ đào tạo	BM07b_DHQN_KSHV.HĐDVHT	Học viên cao học và NCS
16	Phiếu khảo sát sự hài lòng của GV về cơ sở vật chất, trang thiết bị, các hoạt động và dịch vụ hỗ trợ đào tạo	BM08_DHQN_KSGV.TH	Giảng viên
17	Báo cáo về việc sử dụng thông tin phản hồi và cải tiến chất lượng	BM09_DHQN_BCCTCL	Các đơn vị

Các biểu mẫu trên được đăng tải tại website Phòng KT&BDCL: <http://pktdbcl.gnu.edu.vn> (mục Biểu mẫu khảo sát).