

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC		Mã số:
	KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI		ĐBCLGD1-QT-ISO-06
	HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG		Lần ban hành: 02
	CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO		Ngày ban hành: 29/7/2021
			Trang: 1/8

TRANG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO

Mã số: ĐBCLGD1-QT-ISO-06

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT

**DBCLGD1-QT-ISO-06**

Ngày ban hành: 29/7/2021

Trang: 2/8

PHẠM LÊ HƯƠNG CHI

PHẠM THỊ ĐOÀN TRINH

NGUYỄN HỒNG HẢI

TRANG SỬA ĐỔI

[illegible]

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO		Mã số:
			ĐBCLGD1-QT-ISO-06
			Lần ban hành: 02
			Ngày ban hành: 29/7/2021
			Trang: 3/8

TRANG MỤC LỤC

STT	NỘI DUNG	TRANG
1	Trang kiểm soát	1
2	Trang sửa đổi	2
3	Trang mục lục	3
4	Trang nội dung	4
	1 Mục đích	4
	2 Phạm vi áp dụng	4
	3 Tài liệu tham khảo	4
	4 Từ viết tắt và định nghĩa	4
	5 Nội dung	4-7
	5.1 Mô tả quy trình	4
	5.2 Diễn giải	5
	6 Hồ sơ lưu	7
	7 Biểu mẫu ban hành	8

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO		Mã số: ĐBCLGD1-QT-ISO-06
			Lần ban hành: 02
			Ngày ban hành: 29/7/2021
			Trang: 4/8

TRANG NỘI DUNG

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định về trách nhiệm và phương pháp thực hiện lấy ý kiến người học về mức độ đáp ứng của hoạt động đào tạo

Các thông tin từ việc lấy ý kiến giúp nhà trường hoạch định chính sách phù hợp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.

Mục tiêu cụ thể của khảo sát là nhận thông tin đánh giá của người học về: (1) Công tác chuẩn bị, nội dung và phương pháp giảng dạy của giảng viên; (2) Học liệu phục vụ giảng dạy, học tập và việc sử dụng phương tiện dạy học của giảng viên ; (3) Trách nhiệm và sự nhiệt tình của GV đối với người học; (4) Hiệu quả của GV trong việc khuyến khích sáng tạo và tư duy độc lập của người học trong quá trình học tập; (5) Sự công bằng, rõ ràng trong kiểm tra đánh giá quá trình và kết quả học tập của người học; (6) Tác phong sư phạm của GV; (7) Các nội dung khác: mức độ đáp ứng của CSVC phục vụ việc học tập,...

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Đối tượng áp dụng: sinh viên các năm 2, 3, 4 học tập tại Trường Đại học Bách khoa .

2.2. Trách nhiệm áp dụng: Tất cả các cá nhân, đơn vị trực thuộc hệ thống quản lý chất lượng của trường có trách nhiệm thực hiện việc lấy ý kiến theo sự phân công của BGH hoặc trưởng đơn vị.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Quy trình đo lường sự thỏa mãn của khách hàng
- Tiêu chuẩn, tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục- Đào tạo.

4. TỪ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO		Mã số:
			ĐBCLGD1-QT-ISO-06
			Lần ban hành: 02
			Ngày ban hành: 29/7/2021
			Trang: 5/8

4.1 Từ viết tắt

KT&ĐBCLGD : Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục

GD&ĐT : Giáo dục và Đào tạo

BGH : Ban Giám hiệu

ĐT : Đào tạo

4.2 Định nghĩa: (không có)

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ (Xem trang sau)

TT	Đơn vị chủ trì	Các bước thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/tài liệu
1	Phòng KT&ĐBCLGD, Phòng ĐT	Rà soát, chỉnh sửa Phiếu khảo sát	Trước khi kết thúc lên lớp 4 tuần	BM-06.01
2	Phòng KT&ĐBCLGD	Đặt phiếu và thời hạn khảo sát		
3	Phòng KT&ĐBCLGD	Ban hành công văn triển khai		
4	Phòng KT&ĐBCLGD, Phòng ĐT, các khoa	Đăng thông tin khảo sát lên web, facebook		
5	Phòng KT&ĐBCLGD, các khoa	Triển khai khảo sát		
6	Phòng KT&ĐBCLGD, Phòng ĐT	Kiểm tra số lượng phản hồi (nếu số lượng ít, gia hạn thời gian khảo sát)	Trước khi khảo sát kết thúc 7 ngày	
7	Phòng KT&ĐBCLGD	Trích xuất dữ liệu	Ngay sau khi khảo sát kết thúc	
8	Phòng KT&ĐBCLGD	Xử lý số liệu và lập báo cáo Trường/khoa		

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO		Mã số:
			ĐBCLGD1-QT-ISO-06
			Lần ban hành: 02
			Ngày ban hành: 29/7/2021
			Trang: 6/8

9	Các ĐVCN, khoa	Lập kế hoạch cải tiến		
10	Phòng KT&ĐBCLGD	Lưu trữ		

5.2 Diễn giải

5.2.1 Rà soát, chỉnh sửa Phiếu khảo sát

-Phòng KT&ĐBCLGD rà soát phiếu khảo sát phù hợp với các tiêu chuẩn, tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục của BGD&ĐT, phù hợp với mục tiêu đào tạo của nhà trường. Các khâu kỹ thuật trên trang công cụ online như sau:

-Phòng Đào tạo cập nhật câu hỏi của phiếu khảo sát trên công cụ online;

-Phòng KT&ĐBCLGD đối chiếu các câu hỏi của phiếu khảo sát mẫu và trên công cụ online; đặt phiếu khảo sát; đặt thời gian bắt đầu và kết thúc đánh giá trên công cụ online.

5.2.2 Đặt phiếu và thời hạn khảo sát

-Phòng KT&ĐBCLGD đặt phiếu và thời hạn khảo sát trên trang tác vụ: <http://dut.udn.vn/cb>.

5.2.3. Ban hành công văn triển khai

-Phòng KT&ĐBCLGD soạn thảo công văn/kế hoạch gửi các đơn vị chức năng liên quan.

- Triển khai toàn trường, phổ biến các biểu mẫu, công cụ khảo sát

5.2.4. Đăng thông tin khảo sát lên web, facebook

-Thông báo trên website của Trường tại bảng tin của Phòng KT&ĐBCLGD, facebook của Phòng KT&ĐBCLGD.

-Phòng KT&ĐBCLGD phối hợp với phòng Đào tạo đưa thông tin khảo sát lên trên trang thông tin sinh viên.

-Các khoa thông báo đến sinh viên trong khoa

5.2.5. Người học đăng nhập tài khoản cá nhân để khảo sát

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO		Mã số: ĐBCLGD1-QT-ISO-06
			Lần ban hành: 02
			Ngày ban hành: 29/7/2021
			Trang: 7/8

-Trong quá trình khảo sát, nếu xảy ra lỗi dẫn đến không tham gia khảo sát được, NH gửi thông tin đến email phòng KT&ĐBCLGD để được hướng dẫn. Phòng KT&ĐBCLGD gửi Phòng Đào tạo để xử lý các vấn đề về kỹ thuật.

5.2.6. Kiểm tra số lượng phản hồi

Phòng KT&ĐBCLGD kiểm tra số lượng người học phản hồi. Nếu số lượng phản hồi ít, Phòng KT&ĐBCLGD sẽ gia hạn thời gian khảo sát và yêu cầu các khoa nhắc nhở sinh viên thuộc khoa thực hiện khảo sát.

5.2.7. Trích xuất dữ liệu khảo sát

-Phòng Đào tạo gửi dữ liệu gốc cho phòng KT&ĐBCLGD.

-Phòng KT&ĐBCLGD chuyển đổi từ dữ liệu dạng HTML sang excel để tổng hợp dữ liệu và lập báo cáo.

-Hiện thị kết quả online cho các cấp truy cập gồm:

- Lãnh đạo đơn vị xem kết quả của các CTĐT trong đơn vị.
- BGH xem kết quả của các đơn vị.
- Lãnh đạo và chuyên viên Phòng KT&ĐBCLGD xem và trích xuất dữ liệu theo đơn vị

5.2.8. Xử lý số liệu và lập báo cáo cấp Trường/khoa

-Phòng KT&ĐBCLGD kiểm tra dữ liệu, đối chiếu với dữ liệu hiển thị trên website để phát hiện sai sót (nếu có). Loại bỏ rác dữ liệu để có kết quả đúng.

-Phòng KT&ĐBCLGD kiểm tra mã câu hỏi tương ứng với mã ngành được quy ước trong hệ thống tác nghiệp.

-Phòng KT&ĐBCLGD xử lý kết quả, phân tích, lập báo cáo tổng hợp toàn trường, từng CTĐT; lãnh đạo phòng kiểm tra trước khi phê duyệt báo cáo; gửi Ban giám hiệu, các đơn vị trong toàn trường để phục vụ công tác cải tiến chất lượng và kiểm định chất lượng.

5.2.9. Lập kế hoạch cải tiến

Căn cứ trên ý kiến phản hồi của người học, các đơn vị chức năng/khoa lập kế hoạch cải tiến và tiến hành cải tiến.

5.2.10. Lưu trữ

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO		Mã số:
			ĐBCLGD1-QT-ISO-06
			Lần ban hành: 02
			Ngày ban hành: 29/7/2021
			Trang: 8/8

Phòng KT&ĐBCLGD lưu báo cáo để làm căn cứ cải tiến và minh chứng kiểm định chất lượng giáo dục.

6. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức Lưu	Thời gian lưu	Phương pháp hủy
1	Phiếu khảo sát ý kiến người học về mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo và hoạt động đào tạo	Phòng KT&ĐBCLGD	Văn bản	5 năm	
2	Báo cáo kết quả khảo sát	Phòng KT&ĐBCLGD	Văn bản	5 năm	
3	Các văn bản liên quan đến việc lấy ý kiến (kế hoạch, danh sách người học tham gia khảo)	Phòng KT&ĐBCLGD	Văn bản	5 năm	
4	Dữ liệu gốc của đợt khảo sát	Phòng KT&ĐBCLGD	File excel	10 năm	

7. BIỂU MẪU BAN HÀNH

STT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	ĐBCLGD1-BM-06-01	Phiếu khảo sát
2	ĐBCLGD1-BM-06-02	Mẫu Kế hoạch khảo sát
3	ĐBCLGD1-BM-06-03	Mẫu Báo cáo