



**QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO
SÁT Ý KIẾN GIẢNG VIÊN VÀ
CÁN BỘ HỖ TRỢ
THEO ISO 9001:2015**

Mã số:
ĐBCLGD1-QT-ISO-06

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 29/7/2021

Trang: 1/8

TRANG KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

**QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý
KIẾN GIẢNG VIÊN VÀ CÁN BỘ HỖ TRỢ
THEO ISO 9001:2015**

Mã số: ĐBCLGD1-QT-ISO-07

SOẠN THẢO

KIỂM TRA

PHÊ DUYỆT

Mã số:
ĐBCLGD1-QT-ISO-06

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 29/7/2021

Trang: 2/8

PHẠM LÊ HƯƠNG CHI	PHẠM THỊ ĐOAN TRINH	NGUYỄN HỒNG HẢI

TRANG SỬA ĐỔI

[illegible]



**QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO
SÁT Ý KIẾN GIÁNG VIÊN VÀ
CÁN BỘ HỖ TRỢ
THEO ISO 9001:2015**

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 GIẢNG VIÊN VÀ CÁN BỘ HỖ TRỢ THEO ISO 9001:2015

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 giảng viên và cán bộ hỗ trợ

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 kiến giảng viên và cán bộ hỗ trợ 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) Hoạt động đào tạo, đảm bảo chất lượng; (4) Phân công nhiệm vụ, tập huấn bồi dưỡng; (5) Sinh viên của CTĐT, nhìn chung có ưu điểm về các kỹ năng sau đây; (6) Mục tiêu chuẩn đầu ra có phù hợp hay không; (7) Các nội dung khác: mức độ đáp ứng của CSVC phục vụ việc học tập, (8) Thầy/Cô hài lòng về chất lượng phục vụ của các đơn vị, thành phần sau đây, ...

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Đối tượng áp dụng: Cán bộ hỗ trợ, giảng viên trong và ngoài trường có tham gia giảng dạy 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 TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN GIẢNG VIÊN VÀ CÁN BỘ HỖ TRỢ THEO ISO 9001:2015

Mã số: ĐBCLGD1-QT-ISO-06
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 29/7/2021
Trang: 5/8

- 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.
- ISO 9001-2015.
- Sổ tay chất lượng của Trường Đại học Bách khoa - Đại học Đà Nẵng.
- Chương trình khung của Bộ GDĐT.
- Chương trình đào tạo các ngành của Trường Đại học Bách khoa.
- Kế hoạch năm học của Trường ĐHBK

4. TỪ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA

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

GV : Giảng viên

CBHT : Cán bộ hỗ trợ

4.2 Định nghĩa: (không có)

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ (Xem trang sau)

TT	Bộ phận phụ trách	Sơ đồ	Thời gian thực hiện	Mẫu biểu sử dụng
----	-------------------	-------	---------------------	------------------



QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN GIẢNG VIÊN VÀ CÁN BỘ HỖ TRỢ THEO ISO 9001:2015

Mã số: ĐBCLGD1-QT-ISO-06
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 29/7/2021
Trang: 6/8

1	Phòng KT&ĐBCLGD	<pre> graph TD A([Công tác chuẩn bị]) --> B[Triển khai toàn trường, phổ biến các biểu mẫu, công cụ khảo sát] B --> C[Thiết lập công cụ để Giảng viên và cán bộ phục vụ tiến hành khảo sát] C --> D[Giảng viên và cán bộ phục vụ đăng nhập tài khoản cá nhân để khảo sát] D --> E[Trích xuất dữ liệu khảo sát] E --> F{Kiểm tra dữ liệu} F --> G[Xử lý kết quả, viết báo cáo tổng hợp] G --> H([Lưu hồ sơ]) F --> E </pre>	Trước khi bắt đầu năm học mới	ĐBCLGD1-BM-07-01
2	Phòng KT&ĐBCLGD		Khi bắt đầu năm học mới	ĐBCLGD1-BM-07-02
3	Phòng KT&ĐBCLGD			
4	Các đơn vị trong và ngoài trường			
5	Phòng KT&ĐBCLGD, Phòng ĐT		Sau khi kết thúc khảo sát	
6	Phòng KT&ĐBCLGD			
7	Phòng KT&ĐBCLGD,		Trước khi kết thúc thi học kỳ	ĐBCLGD1-BM-07-03
9	Phòng KT&ĐBCLGD			

5.2 Diễn giải



QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN GIẢNG VIÊN VÀ CÁN BỘ HỖ TRỢ THEO ISO 9001:2015

Mã số:

ĐBCLGD1-QT-ISO-06

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 29/7/2021

Trang: 7/8

5.2.1 Công tác chuẩn bị

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

- Phòng KT&ĐBCLGD soạn thảo công văn/ kế hoạch gửi các đơn vị chức năng liên quan.
- Thông báo trên website của Trường tại bảng tin của Phòng KT&ĐBCLGD, facebook của Phòng KT&ĐBCLGD.
- Các đơn vị trong và ngoài trường thông báo đến giảng viên và cán bộ của đơn vị được biết

5.2.3 Thiết lập công cụ để giảng viên cán bộ phục vụ tiến hành khảo sát

- Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục thiết lập chế độ khảo sát để giảng viên, cán bộ phục vụ đăng nhập hệ thống tác nghiệp bằng tài khoản cá nhân và trả lời khảo sát.

5.2.4 Giảng viên, cán bộ phục vụ đăng nhập tài khoản cá nhân để khảo sát

- Trong quá trình khảo sát, nếu xảy ra lỗi dẫn đến không tham gia khảo sát được, giảng viên, cán bộ phục vụ 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.

5.2.5 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:
 - BGH xem kết quả của các đơn vị.



QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN GIÁNG VIÊN VÀ CÁN BỘ HỖ TRỢ THEO ISO 9001:2015

Mã số:
ĐBCLGD1-QT-ISO-06

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 29/7/2021

Trang: 8/8

- Lãnh đạo và chuyên viên Phòng KT&ĐBCLGD xem và trích xuất dữ liệu theo đơn vị.

5.2.6 Kiểm tra dữ liệu

- 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 qui ước trong hệ thống tác nghiệp.

5.2.7 Xử lý kết quả, viết báo cáo tổng hợp

- 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.

5.2.8 Lưu hồ sơ

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

ST T	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức Lưu	Thời gian lưu	Phương pháp hủy
1	Phiếu khảo sát ý kiến giảng viên và cán bộ hỗ trợ	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 giảng viên, cán bộ hỗ trợ tham gia khảo)	Phòng KT&ĐBCLGD	Văn bản	5 năm	

	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT Ý KIẾN GIÁNG VIÊN VÀ CÁN BỘ HỖ TRỢ THEO ISO 9001:2015	Mã số:
		ĐBCLGD1-QT-ISO-06
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 29/7/2021
		Trang: 9/8

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-07-01	Mẫu Kế hoạch khảo sát
2	ĐBCLGD1-BM-07-02	Phiếu khảo sát
3	ĐBCLGD1-BM-07-03	Mẫu Báo cáo