

Số: /QĐ – ĐHTN

Đắk Lắk, ngày tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan
của Trường Đại học Tây Nguyên

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

Căn cứ Quyết định số 298/CP ngày 11 tháng 11 năm 1977 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tây Nguyên;

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Thông tư 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22 tháng 6 năm 2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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 Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 ban hành Quy định về Kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 20/2026/TT-BGDĐT ngày 31 tháng 3 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “**Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan của Trường Đại học Tây Nguyên**”.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2220/QĐ-ĐHTN ngày 17/12/2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại Trường Đại học Tây Nguyên.

Điều 3. Trưởng phòng Quản lý chất lượng, Trưởng các đơn vị, viên chức, người lao động và người học trong Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Đăng Website Trường;
- Lưu: VT; QLCL.

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

PGS. TS. Lê Đức Niêm

QUY ĐỊNH
KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

*(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHTN, ngày tháng 6 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)*

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về mục đích, nguyên tắc, yêu cầu, đối tượng, nội dung, phương thức, quy trình, quản lý dữ liệu, ứng dụng công cụ số và trí tuệ nhân tạo trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan của Trường Đại học Tây Nguyên.

2. Quy định này áp dụng đối với hoạt động khảo sát, thu thập, phân tích, xử lý, sử dụng và lưu trữ thông tin phản hồi của các bên liên quan phục vụ công tác quản trị, đào tạo, nghiên cứu khoa học, đổi mới sáng tạo, phục vụ cộng đồng, hỗ trợ người học, bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng, so chuẩn, đối sánh và cải tiến chất lượng của Trường.

3. Hoạt động khảo sát được thực hiện ở cấp Trường, cấp đơn vị, cấp chương trình đào tạo, cấp học phần và các lĩnh vực hoạt động khác theo yêu cầu quản lý, bảo đảm chất lượng và cải tiến liên tục.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Đối tượng áp dụng Quy định này bao gồm các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường; các bên liên quan bên trong và bên ngoài Trường.

2. Các tổ chức, cá nhân tham gia xây dựng công cụ khảo sát, thu thập, xử lý, phân tích dữ liệu, viết báo cáo, lưu trữ và khai thác kết quả khảo sát.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan* là hoạt động thu thập, xử lý, phân tích thông tin từ các bên liên quan nhằm phục vụ công tác quản lý, bảo đảm chất lượng, tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng giáo dục, công khai thông tin, thực hiện trách nhiệm giải trình và cải tiến chất lượng của Trường.

2. *Thông tin* là tin, dữ liệu được chứa đựng trong văn bản, hồ sơ, tài liệu có sẵn, tồn tại dưới dạng bản viết, bản in, bản điện tử, tranh, ảnh, bản vẽ, băng, đĩa, bản ghi hình, ghi âm hoặc các dạng khác. Thông tin được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau để bảo đảm tính chính xác, được sử dụng để hỗ trợ và minh họa cho các nhận định trong báo cáo tự đánh giá, báo cáo đánh giá ngoài, báo cáo khảo sát và các báo cáo bảo đảm chất lượng của Trường.

3. *Minh chứng* là các tài liệu, tài liệu số hóa, tư liệu, sự vật, hiện tượng, ý kiến của nhân chứng được dẫn ra để xác nhận một hoạt động, sự việc, làm căn cứ để xác định mức độ đạt được của tiêu chí, yêu cầu, chỉ số hoặc nội dung đánh giá chất lượng.

4. *Các bên liên quan của Trường* gồm bên liên quan bên trong và bên liên quan bên ngoài.

a) *Bên liên quan bên trong* gồm: người học, giảng viên, nghiên cứu viên nếu có, kỹ thuật viên, chuyên viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, các tổ chức, cá nhân liên quan khác của Trường.

b) *Bên liên quan bên ngoài* gồm: cựu người học, người học tiềm năng, gia đình người học, nhà sử dụng lao động, các hội nghề nghiệp, chuyên gia, doanh nghiệp, đối tác, nhà tài trợ, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo

dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

5. *Người học* là người đang học tập và nghiên cứu khoa học tại Trường, gồm sinh viên của chương trình đào tạo đại học; học viên của chương trình đào tạo thạc sĩ hoặc chương trình đào tạo cấp văn bằng trình độ tương đương thạc sĩ; nghiên cứu sinh của chương trình đào tạo tiến sĩ hoặc chương trình đào tạo cấp văn bằng trình độ tương đương tiến sĩ.

6. *Người học chính quy* là người học theo hình thức chính quy tại Trường.

7. *Người tốt nghiệp* là người đủ điều kiện được Trường cấp bằng tốt nghiệp hoặc đã được Trường cấp bằng tốt nghiệp trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ hoặc các văn bằng trình độ tương đương theo quy định.

8. *Người tốt nghiệp đại học* là người tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ đại học hoặc chương trình đào tạo ngành chuyên sâu đặc thù cấp văn bằng trình độ tương đương theo quy định.

9. *Cựu người học* là người đã học tập tại Trường và đã tốt nghiệp hoặc đã kết thúc quá trình học tập tại Trường theo quy định, được khảo sát để thu thập thông tin phản hồi phục vụ đánh giá, cải tiến chất lượng đào tạo, hỗ trợ người học, kết nối cộng đồng và các hoạt động có liên quan.

10. *Người học tiềm năng* là người có nhu cầu, nguyện vọng hoặc khả năng tham gia học tập tại Trường trong tương lai, được khảo sát nhằm thu thập thông tin phục vụ công tác tuyển sinh, phát triển chương trình đào tạo, dịch vụ hỗ trợ và cải tiến chất lượng.

11. *Gia đình người học* là cha, mẹ, người giám hộ hoặc người thân của người học có liên quan đến quá trình học tập, rèn luyện, hỗ trợ và phát triển của người học tại Trường.

12. *Nhà sử dụng lao động* là cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, đơn vị sự nghiệp hoặc cá nhân có sử dụng, đã sử dụng, có nhu cầu sử dụng hoặc có khả năng sử dụng người tốt nghiệp của Trường.

13. *Hội nghề nghiệp* là tổ chức nghề nghiệp, hiệp hội nghề nghiệp hoặc tổ chức chuyên môn có liên quan đến lĩnh vực đào tạo, nghiên cứu khoa học, việc làm và hoạt động nghề nghiệp của người học, người tốt nghiệp.

14. *Cộng đồng* là các đối tượng, đối tác trong hoạt động đào tạo, nghiên cứu, phát triển; các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, nhà sử dụng lao động, chính quyền các cấp và các bên liên quan trong phạm vi Trường triển khai các hoạt động.

15. *Kết nối và phục vụ cộng đồng* là các hoạt động của Trường nhằm góp phần giải quyết những vấn đề cụ thể của cộng đồng, mang lại lợi ích cho xã hội và cộng đồng.

16. *Tình hình việc làm của người tốt nghiệp* là tình trạng có việc làm, tự tạo việc làm, khởi nghiệp, học tập nâng cao trình độ hoặc các nguyện vọng nghề nghiệp khác của người tốt nghiệp sau khi tốt nghiệp, được xác lập, giám sát, đối sánh và cải tiến theo quy định. Đối với chỉ số việc làm của người tốt nghiệp đại học theo Chuẩn cơ sở giáo dục đại học, thời điểm xác định là trong thời gian 12 tháng sau khi tốt nghiệp.

17. *Mức độ hài lòng của các bên liên quan* là kết quả phản hồi của các bên liên quan về chất lượng đào tạo, hoạt động phục vụ, điều kiện bảo đảm chất lượng, kết quả đầu ra, tác động và các hoạt động khác của Trường; được xác lập, giám sát, đối sánh và cải tiến chất lượng.

18. *Đánh giá chất lượng* là quá trình thu thập, xử lý, phân tích thông tin, từ đó đưa ra các nhận định dựa trên tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục, nhằm xem xét hoạt động của cơ sở giáo dục đại học hoặc chương trình đào tạo.

19. *Tự đánh giá* là quá trình Trường hoặc đơn vị thuộc Trường dựa trên tiêu chuẩn đánh giá chất lượng, tự thu thập, phân tích thông tin và minh chứng để đưa ra đánh giá

về mức độ đáp ứng các tiêu chí, qua đó làm căn cứ điều chỉnh nguồn lực, hoàn thiện quy trình hoạt động, cải tiến chất lượng, công khai thông tin và thực hiện trách nhiệm giải trình.

20. *Đối sánh* là hoạt động đối chiếu và so sánh các yếu tố, hoạt động của một cơ sở đào tạo hoặc một chương trình đào tạo với các cơ sở đào tạo, chương trình đào tạo khác được lựa chọn nhằm cải tiến chất lượng.

21. *Đối sánh chất lượng* là hoạt động đối chiếu và so sánh các lĩnh vực hoạt động của cơ sở giáo dục đại học với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục hoặc với cơ sở giáo dục đại học được lựa chọn nhằm cải tiến chất lượng của cơ sở giáo dục đại học thực hiện đối sánh.

22. *Cải tiến chất lượng* là việc sử dụng kết quả khảo sát, kết quả đánh giá, thông tin, dữ liệu, minh chứng, phản hồi của các bên liên quan và các nguồn thông tin hợp lệ khác để điều chỉnh nguồn lực, hoàn thiện quy trình hoạt động, nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, quản trị và các hoạt động khác của Trường.

23. *Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong của Trường* là tổng thể các cấu phần tổ chức, chính sách, quy trình, công cụ, nguồn lực và cơ chế vận hành do Trường xây dựng, triển khai, giám sát và phát triển nhằm duy trì và thúc đẩy văn hóa chất lượng, bảo đảm cải tiến chất lượng liên tục, công khai minh bạch thông tin và nâng cao trách nhiệm giải trình trong toàn bộ hoạt động giáo dục đại học, phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng trong nước hoặc quốc tế.

24. *Trách nhiệm giải trình* là việc cung cấp, cập nhật, công khai, minh bạch thông tin; tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin, kiến nghị từ các bên liên quan; báo cáo, chịu sự giám sát, kiểm tra của các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền và xã hội.

25. *Hệ thống cơ sở dữ liệu về giáo dục đại học* là hệ thống cơ sở dữ liệu được sử dụng để cung cấp, cập nhật dữ liệu phục vụ xác định các chỉ số, đánh giá mức độ đáp ứng các tiêu chí của Chuẩn cơ sở giáo dục đại học, phục vụ quản lý, giám sát, bảo đảm chất lượng và trách nhiệm giải trình.

Điều 4. Mục đích

1. Thu thập thông tin phản hồi có hệ thống từ các bên liên quan để phục vụ quản trị đại học, bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng, so chuẩn, đối sánh và cải tiến liên tục.

2. Đánh giá mức độ hài lòng, nhu cầu, kỳ vọng và trải nghiệm của các bên liên quan đối với hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, hỗ trợ người học, quản trị và các điều kiện bảo đảm chất lượng của Trường.

3. Cung cấp dữ liệu, minh chứng phục vụ tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, kiểm định chất lượng chương trình đào tạo và trách nhiệm giải trình của Trường.

4. Tăng cường quản trị dựa trên dữ liệu, chuyển đổi số, ứng dụng trí tuệ nhân tạo có trách nhiệm trong hoạt động bảo đảm chất lượng.

5. Góp phần xây dựng văn hóa chất lượng, văn hóa phản hồi, tinh thần cầu thị, minh bạch và cải tiến liên tục trong toàn Trường.

6. Kết quả khảo sát đối với đơn vị, VC-NLĐ có thể được sử dụng để làm căn cứ đánh giá xếp loại chất lượng đơn vị và VC-NLĐ.

Điều 5. Yêu cầu

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục, đào tạo.

2. Các bên liên quan phải được cung cấp đầy đủ thông tin và hiểu rõ mục đích, nội dung, ý nghĩa của hoạt động khảo sát; có thái độ khách quan, thẳng thắn, công bằng và trung thực trong việc phản hồi ý kiến.

3. Công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ.

4. Nội dung khảo sát phải đảm bảo tính thống nhất, các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần khảo sát.

5. Thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính chính xác, tin cậy, bảo mật và được sử dụng đúng mục đích.

6. Việc tổ chức khảo sát phải đảm bảo không gây ảnh hưởng đến việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác chuyên môn của cán bộ, VC-NLĐ.

7. Các đơn vị, cá nhân có liên quan phải tôn trọng và có tinh thần cầu thị trước kết quả phản hồi từ các bên liên quan; có trách nhiệm giải trình, xây dựng kế hoạch cải tiến và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến chất lượng phục vụ của đơn vị mình.

Điều 6. Nguyên tắc thực hiện

1. Tuân thủ quy định của pháp luật, các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường, Quy định Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và các quy định nội bộ có liên quan.

2. Bảo đảm trung thực, khách quan, khoa học, minh bạch, có khả năng kiểm chứng và có trách nhiệm giải trình.

3. Lấy người học, chất lượng đào tạo, nhu cầu của các bên liên quan và phục vụ cải tiến chất lượng bền vững làm trung tâm.

4. Xác định đầy đủ các bên liên quan, lựa chọn đối tượng khảo sát phù hợp với mục đích, cấp độ khảo sát.

5. Thực hiện theo chu trình P-D-C-A: lập kế hoạch, triển khai, kiểm tra, đánh giá và cải tiến.

6. Bảo đảm quyền tự nguyện, quyền được cung cấp thông tin, quyền bảo mật thông tin cá nhân, quyền được phản hồi phù hợp của người tham gia khảo sát và người tham gia khảo sát không bị ảnh hưởng quyền lợi khi phản hồi trung thực.

7. Bảo đảm dữ liệu khảo sát được thu thập, xử lý, phân tích khoa học đảm bảo độ tin cậy. Dữ liệu khảo sát được lưu trữ, chia sẻ và sử dụng đúng mục đích, đúng thẩm quyền, đúng phân quyền.

8. Khuyến khích ứng dụng công cụ số và trí tuệ nhân tạo nhằm nâng cao hiệu quả khảo sát, nhưng không thay thế trách nhiệm chuyên môn, trách nhiệm giải trình và quyết định cuối cùng của con người.

9. Kết quả khảo sát là căn cứ quan trọng cho cải tiến chất lượng; không sử dụng kết quả khảo sát gây bất lợi cho tổ chức, cá nhân.

Chương II

ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG VÀ CHU KỲ KHẢO SÁT

Điều 7. Đối tượng, nội dung khảo sát

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại Trường bao gồm các nhóm chủ yếu sau:

1. Người học: Khảo sát về hoạt động dạy học, kiểm tra đánh giá, học phần, chương trình đào tạo, dịch vụ hỗ trợ, công tác CVHT, mức độ đạt chuẩn đầu ra, cơ sở vật chất, thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường, môi trường học tập, hoạt động ngoại khóa, hỗ trợ việc làm, khởi nghiệp.

2. Người học mới tốt nghiệp: Khảo sát về chất lượng chương trình đào tạo, mức độ đạt chuẩn đầu ra, năng lực nghề nghiệp, khả năng thích ứng với thị trường lao động và mức độ hài lòng chung.

3. Cựu người học: Khảo sát về việc làm, vị trí việc làm, mức độ hài lòng về chương trình đào tạo, mức độ phù hợp giữa chương trình đào tạo và công việc, khả năng thích ứng nghề nghiệp, kỹ năng nghề nghiệp và nhu cầu học tập suốt đời.

4. Nhà tuyển dụng: Khảo sát về năng lực người học tốt nghiệp, mức độ đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp, phẩm chất, kỹ năng, khả năng thích ứng, năng lực đổi mới sáng tạo; chương trình đào tạo.

5. Giảng viên: Khảo sát về chương trình đào tạo, môi trường làm việc, điều kiện giảng dạy, NCKH, bồi dưỡng chuyên môn, hoạt động quản trị, chính sách nhân sự (đánh giá xếp loại, khen thưởng, kỷ luật, bổ nhiệm, thuyên chuyển), thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường, chuyển đổi số và văn hóa chất lượng.

6. Viên chức, người lao động: Khảo sát về môi trường làm việc, điều kiện thực hiện nhiệm vụ, hoạt động quản trị, chính sách nhân sự, đào tạo bồi dưỡng, thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường, chuyển đổi số và văn hóa chất lượng, .

7. Gia đình người học, người học tiềm năng, đối tác, chuyên gia, tổ chức nghề nghiệp, cộng đồng và các bên liên quan khác: Thực hiện khảo sát khi cần thiết.

8. Ngoài ra, Trường sẽ thực hiện các khảo sát chuyên đề để phục vụ xây dựng, rà soát, cải tiến chương trình đào tạo; tự đánh giá, đánh giá ngoài; so chuẩn, đối sánh; cải tiến hoạt động phục vụ cộng đồng; chuyển đổi số; đổi mới quản trị và các nhiệm vụ trọng tâm của Trường.

9. Nội dung khảo sát phải phù hợp với mục tiêu khảo sát, đối tượng khảo sát, yêu cầu quản lý, yêu cầu bảo đảm chất lượng và các tiêu chuẩn, tiêu chí kiểm định chất lượng hiện hành.

10. Nội dung khảo sát cấp chương trình đào tạo tập trung vào: mục tiêu và chuẩn đầu ra; cấu trúc và nội dung chương trình; hoạt động dạy và học; kiểm tra đánh giá; đội ngũ giảng viên; dịch vụ hỗ trợ người học; cơ sở vật chất, học liệu; đầu ra và kết quả đầu ra.

11. Nội dung khảo sát cấp cơ sở giáo dục tập trung vào: quản trị, chiến lược, hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong, đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, đội ngũ, người học, tài chính, cơ sở vật chất, chuyển đổi số, trách nhiệm giải trình và mức độ hài lòng của các bên liên quan.

12. Nội dung khảo sát phải có khả năng tạo dữ liệu phục vụ phân tích xu hướng, so sánh theo thời gian, so sánh giữa các đơn vị, giữa các chương trình đào tạo và phục vụ đối sánh khi cần thiết.

13. Bảng hỏi khảo sát phải được rà soát, cập nhật định kỳ hoặc khi có thay đổi về quy định pháp luật, bộ tiêu chuẩn kiểm định, chiến lược phát triển, yêu cầu quản trị hoặc phản hồi từ các đơn vị.

Điều 8. Chu kỳ khảo sát

1. Khảo sát thường xuyên (học kỳ): về hoạt động giảng dạy, kiểm tra đánh giá, học phần, đánh giá giảng viên, công tác CVHT.

2. Khảo sát hằng năm: về cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, thái độ làm việc, tình hình việc làm, mức độ đạt chuẩn đầu ra, môi trường làm việc, điều kiện giảng dạy, NCKH, bồi dưỡng chuyên môn, hoạt động ngoại khóa, hỗ trợ việc làm, khởi nghiệp, chính sách nhân sự.

3. Khảo sát theo chu kỳ kiểm định (2 năm/lần): Chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, nhu cầu nhân lực, hoạt động quản trị, năng lực người học tốt nghiệp, mức độ đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp, phẩm chất, kỹ năng, khả năng thích ứng, năng lực đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và văn hóa chất lượng.

4. Khảo sát đột xuất: Trường thực hiện khảo sát đột xuất khi có yêu cầu phục vụ kiểm định, tự đánh giá, đánh giá ngoài, xây dựng chính sách, cải tiến chất lượng, xử lý vấn đề phát sinh hoặc theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.

Chương III

PHƯƠNG THỨC, CÔNG CỤ SỐ VÀ ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG KHẢO SÁT

Điều 9. Phương thức khảo sát

1. Khảo sát được thực hiện thông qua một hoặc kết hợp nhiều phương thức sau:
 - a) Bảng hỏi trực tiếp hoặc trực tuyến;
 - b) Phỏng vấn cá nhân;
 - c) Thảo luận nhóm;
 - d) Hội nghị, hội thảo, tọa đàm;
 - e) Khai thác dữ liệu từ hệ thống quản lý đào tạo, hệ thống khảo sát, hệ thống quản trị, cơ sở dữ liệu người học, cựu người học, nhà tuyển dụng và các nguồn dữ liệu hợp lệ khác;
 - f) Các phương thức phù hợp khác do Hiệu trưởng quyết định.
2. Việc lựa chọn phương thức khảo sát phải căn cứ vào mục tiêu, đối tượng, điều kiện thực hiện, yêu cầu bảo mật, độ tin cậy dữ liệu và khả năng khai thác kết quả phục vụ cải tiến.

Điều 10. Sử dụng công cụ số trong khảo sát

1. Trường ưu tiên sử dụng công cụ số trong thiết kế phiếu khảo sát, phân phối phiếu, thu thập dữ liệu, kiểm soát tiến độ, thống kê kết quả, trực quan hóa dữ liệu, lưu trữ minh chứng và theo dõi cải tiến sau khảo sát.
2. Các công cụ số có thể bao gồm: biểu mẫu khảo sát trực tuyến, phần mềm khảo sát, hệ thống quản lý đào tạo, thư điện tử, mã QR, phần mềm phân tích dữ liệu, bảng điều khiển dữ liệu, hệ thống quản lý minh chứng, kho dữ liệu chất lượng và các nền tảng công nghệ được Trường cho phép sử dụng.
3. Công cụ số sử dụng trong khảo sát phải bảo đảm:
 - a) Phù hợp với mục tiêu khảo sát và đối tượng khảo sát;
 - b) Dễ tiếp cận, thuận tiện cho người tham gia;
 - c) Có khả năng xác thực, phân quyền, kiểm soát truy cập khi cần thiết;
 - d) Có khả năng xuất dữ liệu, lưu trữ, kiểm tra và truy vết;
 - e) Bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và tính toàn vẹn của dữ liệu;
 - f) Hạn chế trùng lặp, sai lệch, bỏ sót hoặc can thiệp không hợp lệ vào dữ liệu khảo sát.
4. Dữ liệu khảo sát điện tử phải được chuẩn hóa về cấu trúc, mã hóa, định dạng, thời điểm chốt dữ liệu, đơn vị quản lý và người chịu trách nhiệm xác nhận.

Điều 11. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến

1. Trường khuyến khích ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động khảo sát nhằm nâng cao hiệu quả thu thập, xử lý, phân tích dữ liệu và hỗ trợ viết báo cáo, phù hợp với quy định pháp luật và điều kiện thực tiễn của Trường.
2. Trí tuệ nhân tạo có thể được sử dụng để hỗ trợ các hoạt động sau:
 - a) Gợi ý cấu trúc phiếu khảo sát, câu hỏi khảo sát, thang đo và nhóm chỉ báo;
 - b) Kiểm tra lỗi logic, lỗi diễn đạt, trùng lặp hoặc thiên lệch trong bảng hỏi;
 - c) Làm sạch dữ liệu, phát hiện dữ liệu thiếu, dữ liệu ngoại lai, phản hồi bất thường hoặc phản hồi không hợp lệ;
 - d) Mã hóa và phân loại phản hồi mở;
 - e) Phân tích xu hướng, nhóm vấn đề nổi bật, mức độ hài lòng, khoảng cách chất lượng và các yếu tố cần ưu tiên cải tiến;
 - f) Tóm tắt ý kiến định tính từ phỏng vấn, tọa đàm, phản hồi mở;
 - g) Hỗ trợ xây dựng biểu đồ, bảng dữ liệu, dashboard và báo cáo phân tích;
 - h) Gợi ý khuyến nghị cải tiến trên cơ sở dữ liệu đã được kiểm tra và xác nhận.
3. Việc sử dụng trí tuệ nhân tạo trong khảo sát phải bảo đảm các yêu cầu sau:

- a) Cần có người (yếu tố con người) kiểm soát, thẩm định và chịu trách nhiệm cuối cùng;
- b) Minh bạch về phạm vi, mục đích và cách thức sử dụng AI khi cần thiết;
- c) Không sử dụng AI để làm sai lệch dữ liệu, tạo dữ liệu giả, thay đổi bản chất phản hồi hoặc đưa ra kết luận không có căn cứ;
- d) Không nhập dữ liệu cá nhân, dữ liệu nhạy cảm, dữ liệu mật hoặc dữ liệu chưa được phép chia sẻ vào các công cụ AI công cộng;
- e) Kết quả do AI hỗ trợ phải được kiểm tra, đối chiếu và xác nhận trước khi sử dụng trong báo cáo chính thức;
- f) Tuân thủ nguyên tắc đạo đức, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu, liêm chính học thuật và trách nhiệm giải trình.

4. Phòng Quản lý chất lượng chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu hướng dẫn kỹ thuật về việc sử dụng AI trong khảo sát, bảo đảm phù hợp với quy định của Trường và năng lực triển khai thực tế.

Điều 12. Những hành vi không được thực hiện

- 1. Cố ý chỉnh sửa, xóa, làm sai lệch dữ liệu khảo sát.
- 2. Ép buộc, định hướng, gợi ý người tham gia khảo sát trả lời theo ý muốn chủ quan.
- 3. Sử dụng dữ liệu khảo sát ngoài mục đích đã được phê duyệt hoặc ngoài phạm vi được phân quyền.
- 4. Công bố dữ liệu khảo sát, dữ liệu cá nhân, dữ liệu định danh hoặc thông tin nhạy cảm khi chưa được cấp có thẩm quyền cho phép.
- 5. Sử dụng công cụ số, phần mềm hoặc AI không bảo đảm an toàn dữ liệu, làm lộ lọt thông tin hoặc gây ảnh hưởng đến uy tín của Trường, đơn vị, cá nhân.
- 6. Dùng AI để tạo lập kết quả khảo sát giả, thay thế phản hồi thật của các bên liên quan hoặc viết báo cáo không dựa trên dữ liệu thực tế.

Chương IV

QUY TRÌNH KHẢO SÁT, PHÂN TÍCH DỮ LIỆU VÀ BÁO CÁO

Điều 13. Quy trình khảo sát

1. Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan được thực hiện theo chu trình P-D-C-A, bảo đảm tính hệ thống, khách quan, khoa học, có minh chứng, có trách nhiệm giải trình và phục vụ cải tiến chất lượng.

2. Quy trình khảo sát gồm 08 bước chủ yếu sau đây, được hướng dẫn cụ thể tại Phụ lục I kèm theo Quy định này:

- Bước 1. Xây dựng và phê duyệt kế hoạch khảo sát, bộ công cụ khảo sát;
- Bước 2. Triển khai, hướng dẫn thực hiện khảo sát;
- Bước 3. Tổ chức khảo sát;
- Bước 4. Thu thập, kiểm tra, làm sạch, xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo;
- Bước 5. Duyệt báo cáo, công bố hoặc gửi báo cáo kết quả khảo sát;
- Bước 6. Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến;
- Bước 7. Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả cải tiến;
- Bước 8. Lưu trữ hồ sơ, dữ liệu và minh chứng.

3. Quy trình khảo sát được áp dụng phù hợp với tính chất, phạm vi và mục đích của từng cuộc khảo sát. Các khảo sát định kỳ, khảo sát cấp Trường, khảo sát phục vụ tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng hoặc có phạm vi rộng phải thực hiện đầy đủ quy trình 08 bước. Các khảo sát nhanh, chuyên đề, đột xuất hoặc cấp đơn vị có phạm vi hẹp được vận dụng linh hoạt quy trình nhưng phải bảo đảm có mục tiêu rõ ràng, công cụ phù hợp, dữ liệu hợp lệ, báo cáo kết quả, phương án sử dụng kết quả, hoạt động cải tiến khi cần thiết và lưu trữ minh chứng theo quy định.

Điều 14. Kế hoạch khảo sát

1. Kế hoạch khảo sát phải được xây dựng trước khi triển khai, trừ trường hợp khảo sát nhanh hoặc khảo sát đột xuất theo chỉ đạo của Hiệu trưởng.
2. Kế hoạch khảo sát gồm các nội dung chủ yếu sau:
 - a) Căn cứ thực hiện;
 - b) Mục đích, yêu cầu;
 - c) Đối tượng, phạm vi và mẫu khảo sát;
 - d) Nội dung khảo sát;
 - e) Phương thức, công cụ và nền tảng khảo sát;
 - f) Thời gian thực hiện;
 - g) Đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, trách nhiệm thực hiện;
 - h) Phương pháp xử lý, phân tích dữ liệu;
 - i) Sản phẩm đầu ra;
 - k) Phương án sử dụng kết quả, công bố kết quả và cải tiến sau khảo sát;
 - l) Kinh phí thực hiện nếu có.
3. Đối với khảo sát cấp Trường, kế hoạch khảo sát do Phòng Quản lý chất lượng chủ trì tham mưu trình Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng phụ trách phê duyệt.
4. Đối với khảo sát cấp đơn vị, đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch và gửi Phòng Quản lý chất lượng để phối hợp, theo dõi, bảo đảm thống nhất về dữ liệu, biểu mẫu và mục tiêu cải tiến.

Điều 15. Thiết kế và quản lý công cụ khảo sát

1. Công cụ khảo sát phải bảo đảm phù hợp với mục tiêu khảo sát, dễ hiểu, rõ ràng, khách quan, không dẫn dắt, không gây hiểu nhầm và có khả năng tạo dữ liệu phục vụ phân tích.
2. Thang đo khảo sát phải được lựa chọn phù hợp, thống nhất trong cùng nhóm khảo sát để thuận lợi cho thống kê, phân tích xu hướng và đối sánh.
3. Câu hỏi mở được sử dụng khi cần thu thập ý kiến sâu, đề xuất cải tiến, nhận diện nguyên nhân hoặc phát hiện vấn đề mới.
4. Công cụ khảo sát cần được thử nghiệm hoặc rà soát chuyên môn trước khi triển khai chính thức đối với các khảo sát có phạm vi rộng, có tác động lớn hoặc phục vụ kiểm định chất lượng.
5. Phòng Quản lý chất lượng quản lý bộ công cụ khảo sát dùng chung của Trường; các đơn vị được đề xuất điều chỉnh, bổ sung nội dung phù hợp với đặc thù nhưng không làm sai lệch mục tiêu và cấu trúc cốt lõi của khảo sát.

Điều 16. Thu thập và kiểm soát chất lượng dữ liệu

1. Dữ liệu khảo sát phải được thu thập đúng đối tượng, đúng thời gian, đúng phương thức và đúng công cụ đã được phê duyệt.
2. Việc thu thập dữ liệu phải bảo đảm tỷ lệ phản hồi phù hợp, có khả năng đại diện hợp lý cho đối tượng khảo sát và đáp ứng yêu cầu phân tích.
3. Dữ liệu sau khi thu thập phải được kiểm tra, làm sạch, loại bỏ phản hồi không hợp lệ, chuẩn hóa định dạng và mã hóa khi cần thiết.
4. Đơn vị chủ trì khảo sát chịu trách nhiệm kiểm soát chất lượng dữ liệu, lập biên bản hoặc ghi nhận thời điểm chốt dữ liệu, số lượng phản hồi, số lượng phản hồi hợp lệ và các vấn đề phát sinh trong quá trình khảo sát.
5. Dữ liệu định danh cá nhân chỉ được sử dụng khi thật sự cần thiết, có mục đích rõ ràng, được phân quyền quản lý và được bảo vệ theo quy định.

Điều 17. Phân tích dữ liệu khảo sát

1. Sử dụng phương pháp định lượng và định tính phù hợp với dữ liệu khảo sát.

2. Đối với dữ liệu định lượng, cần phân tích tối thiểu các nội dung: số lượng phản hồi, tỷ lệ phản hồi, giá trị trung bình, tỷ lệ hài lòng, tỷ lệ chưa hài lòng, phân bố câu trả lời, xu hướng theo thời gian và so sánh giữa các nhóm khi cần thiết.

3. Đối với dữ liệu định tính, cần phân loại chủ đề, tần suất xuất hiện, nhóm vấn đề nổi bật, nguyên nhân, ví dụ minh họa phù hợp và đề xuất cải tiến.

4. Khi sử dụng AI để hỗ trợ phân tích, đơn vị thực hiện phải kiểm tra tính chính xác, tính hợp lý và tính phù hợp của kết quả trước khi đưa vào báo cáo.

5. Kết quả phân tích phải thể hiện rõ điểm mạnh, tồn tại, nguyên nhân, vấn đề ưu tiên và khuyến nghị cải tiến.

Điều 18. Báo cáo kết quả khảo sát

1. Báo cáo kết quả khảo sát phải được trình bày khách quan, ngắn gọn, rõ ràng, có số liệu, biểu đồ, nhận định và đề xuất cải tiến phù hợp.

2. Báo cáo kết quả khảo sát gồm các nội dung chủ yếu sau:

- a) Căn cứ và mục tiêu khảo sát;
- b) Đối tượng, phạm vi, thời gian và phương thức khảo sát;
- c) Công cụ khảo sát và phương pháp phân tích;
- d) Tỷ lệ phản hồi và đặc điểm mẫu khảo sát;
- e) Kết quả khảo sát theo từng nhóm nội dung;
- f) Phân tích điểm mạnh, hạn chế, nguyên nhân và xu hướng;
- g) Đối sánh với kết quả kỳ trước hoặc chuẩn mục tiêu nếu có;
- h) Khuyến nghị và đề xuất cải tiến;
- i) Phụ lục dữ liệu, biểu mẫu, minh chứng liên quan.

3. Báo cáo kết quả khảo sát cấp Trường do Phòng Quản lý chất lượng tổng hợp, trình lãnh đạo Trường xem xét, phê duyệt.

4. Báo cáo kết quả khảo sát cấp đơn vị do đơn vị chủ trì thực hiện, gửi Phòng Quản lý chất lượng để tổng hợp, theo dõi và phục vụ hệ thống dữ liệu chất lượng chung của Trường.

Chương V

SỬ DỤNG KẾT QUẢ, CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ DỮ LIỆU

Điều 19. Sử dụng kết quả khảo sát

1. Kết quả khảo sát được sử dụng để:

- a) Cải tiến chương trình đào tạo, đề cương học phần, phương pháp giảng dạy, hoạt động học tập và kiểm tra đánh giá;
- b) Cải tiến dịch vụ hỗ trợ người học, cơ sở vật chất, học liệu, thư viện, công nghệ thông tin, tư vấn học tập, hướng nghiệp và khởi nghiệp;
- c) Cải tiến hoạt động quản trị, điều hành, chính sách nhân sự, môi trường làm việc và văn hóa chất lượng;
- d) Phục vụ tự đánh giá, đánh giá ngoài và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo;
- e) Phục vụ so chuẩn, đối sánh, xây dựng dashboard chất lượng và theo dõi chỉ số chất lượng;
- f) Cung cấp minh chứng cho trách nhiệm giải trình, công khai chất lượng và báo cáo theo quy định;
- g) Làm căn cứ xây dựng kế hoạch chất lượng, kế hoạch cải tiến, kế hoạch chiến lược và phân bổ nguồn lực khi phù hợp.

2. Kết quả khảo sát phải được chuyển đến đúng đơn vị, cá nhân có trách nhiệm để xem xét, giải trình và thực hiện cải tiến.

3. Việc sử dụng kết quả khảo sát để đánh giá đơn vị, cá nhân phải bảo đảm khách quan, thận trọng, kết hợp với các nguồn dữ liệu, minh chứng khác và phù hợp với quy định của Trường.

Điều 20. Cải tiến sau khảo sát

1. Các đơn vị có trách nhiệm phân tích kết quả khảo sát thuộc phạm vi quản lý, xác định vấn đề cần cải tiến và xây dựng kế hoạch cải tiến phù hợp.

2. Kế hoạch cải tiến sau khảo sát phải xác định rõ:

- a) Vấn đề cần cải tiến;
- b) Nguyên nhân;
- c) Mục tiêu cải tiến;
- d) Giải pháp thực hiện;
- e) Đơn vị, cá nhân chủ trì;
- f) Đơn vị phối hợp;
- g) Thời hạn hoàn thành;
- h) Sản phẩm hoặc minh chứng hoàn thành;
- i) Chỉ số theo dõi kết quả.

3. Phòng Quản lý chất lượng chủ trì theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện cải tiến sau khảo sát và báo cáo lãnh đạo Trường.

4. Kết quả cải tiến phải được lưu trữ thành minh chứng và sử dụng trong các chu kỳ khảo sát, tự đánh giá, kiểm định, so chuẩn, đối sánh tiếp theo.

Điều 21. Công bố và phản hồi kết quả khảo sát

1. Kết quả khảo sát được công bố theo phạm vi phù hợp với mục tiêu khảo sát, mức độ bảo mật dữ liệu và thẩm quyền phê duyệt.

2. Đối với kết quả khảo sát cấp Trường, Phòng Quản lý chất lượng tham mưu hình thức công bố phù hợp cho Ban Giám hiệu, các đơn vị và các bên liên quan khi cần thiết.

3. Đối với kết quả khảo sát cấp đơn vị, đơn vị chủ trì có trách nhiệm thông tin kết quả đến các nhóm liên quan trong phạm vi phù hợp và gửi báo cáo về Phòng Quản lý chất lượng.

4. Thông tin công bố phải bảo đảm không làm lộ dữ liệu cá nhân, dữ liệu định danh, dữ liệu nhạy cảm hoặc thông tin chưa được phép công khai.

5. Trường khuyến khích phản hồi kết quả khảo sát đến các bên liên quan theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu, nêu rõ những nội dung đã tiếp thu, nội dung đang cải tiến và nội dung cần thêm nguồn lực hoặc thời gian thực hiện.

Điều 22. Quản lý, lưu trữ và bảo mật dữ liệu khảo sát

1. Dữ liệu khảo sát, báo cáo khảo sát và minh chứng liên quan phải được quản lý, lưu trữ thống nhất, khoa học, bảo đảm khả năng truy xuất, kiểm tra và sử dụng lâu dài.

2. Dữ liệu khảo sát phải được phân quyền truy cập theo chức năng, nhiệm vụ và mục đích sử dụng.

3. Dữ liệu khảo sát phục vụ kiểm định chất lượng, so chuẩn, đối sánh, tự đánh giá và cải tiến chất lượng phải được lưu trữ dưới dạng hồ sơ điện tử hoặc hồ sơ giấy phù hợp với quy định của Trường.

4. Không cung cấp dữ liệu khảo sát cho tổ chức, cá nhân ngoài Trường khi chưa được cấp có thẩm quyền cho phép, trừ trường hợp thực hiện theo quy định pháp luật.

5. Khi sử dụng dữ liệu khảo sát trong báo cáo công khai, báo cáo truyền thông hoặc báo cáo gửi bên ngoài, phải xử lý ẩn danh, tổng hợp hoặc mã hóa dữ liệu cá nhân khi cần thiết.

6. Phòng Quản lý chất lượng phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Thư viện, các đơn vị liên quan đề xuất giải pháp lưu trữ, bảo mật, sao lưu và khai thác dữ liệu khảo sát.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Trách nhiệm của Phòng Quản lý chất lượng

1. Chủ trì tham mưu ban hành, hướng dẫn, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện Quy định này.
2. Chủ trì xây dựng kế hoạch khảo sát cấp Trường; hướng dẫn các đơn vị xây dựng kế hoạch khảo sát cấp đơn vị, cấp chương trình đào tạo.
3. Quản lý bộ công cụ khảo sát dùng chung; tham mưu chuẩn hóa biểu mẫu, thang đo, cấu trúc dữ liệu và quy trình phân tích kết quả khảo sát.
4. Chủ trì hoặc phối hợp tổ chức khảo sát các bên liên quan theo kế hoạch bảo đảm chất lượng hằng năm.
5. Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả khảo sát cấp Trường; tham mưu lãnh đạo Trường chỉ đạo cải tiến sau khảo sát.
6. Hướng dẫn việc ứng dụng công cụ số và trí tuệ nhân tạo trong hoạt động khảo sát theo nguyên tắc an toàn, hiệu quả, có kiểm soát và có trách nhiệm giải trình.
7. Theo dõi việc thực hiện kế hoạch cải tiến sau khảo sát; tổng hợp minh chứng phục vụ tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng, so chuẩn và đối sánh.

Điều 24. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin và Thư viện

1. Phối hợp bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, nền tảng công nghệ, tài khoản, phân quyền, an toàn thông tin và lưu trữ dữ liệu phục vụ hoạt động khảo sát.
2. Hỗ trợ tích hợp dữ liệu khảo sát với các hệ thống thông tin của Trường khi được phê duyệt.
3. Phối hợp xây dựng dashboard, biểu đồ, hệ thống lưu trữ minh chứng và công cụ trực quan hóa dữ liệu khảo sát.
4. Hướng dẫn các đơn vị sử dụng an toàn các nền tảng khảo sát, công cụ số và các giải pháp công nghệ liên quan.

Điều 25. Trách nhiệm của các phòng chức năng

1. Phối hợp với Phòng Quản lý chất lượng trong việc cung cấp dữ liệu, danh sách đối tượng khảo sát, thông tin liên hệ, nội dung chuyên môn và minh chứng liên quan.
2. Sử dụng kết quả khảo sát thuộc phạm vi chức năng để cải tiến quy trình, chính sách, dịch vụ và hoạt động quản lý.
3. Báo cáo kết quả thực hiện cải tiến sau khảo sát theo yêu cầu của lãnh đạo Trường và Phòng Quản lý chất lượng.

Điều 26. Trách nhiệm của các khoa, viện, trung tâm, phụ trách/quản lý chương trình đào tạo

1. Phối hợp triển khai khảo sát người học, cựu người học, nhà tuyển dụng và các bên liên quan đến chương trình đào tạo.
2. Phân tích kết quả khảo sát thuộc phạm vi quản lý; tổ chức họp chuyên môn, rà soát nguyên nhân và đề xuất giải pháp cải tiến.
3. Sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến chương trình đào tạo, học phần, phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá, hoạt động cố vấn học tập và hỗ trợ người học.
4. Lưu trữ hồ sơ, dữ liệu, báo cáo và minh chứng khảo sát phục vụ tự đánh giá, kiểm định, so chuẩn, đối sánh và cải tiến chất lượng.
5. Báo cáo Phòng Quản lý chất lượng kết quả triển khai khảo sát và cải tiến sau khảo sát theo quy định.

Điều 27. Trách nhiệm của viên chức, người lao động và người học

1. Tham gia khảo sát, cung cấp thông tin trung thực, khách quan, có trách nhiệm khi thuộc đối tượng khảo sát.

2. Tôn trọng mục đích khảo sát, không can thiệp, tác động hoặc làm sai lệch kết quả khảo sát.

3. Sử dụng kết quả phản hồi với tinh thần cầu thị, hợp tác và cải tiến chất lượng.

4. Bảo mật thông tin khảo sát, dữ liệu khảo sát và kết quả khảo sát theo phạm vi được tiếp cận.

Điều 28. Kinh phí thực hiện

1. Kinh phí thực hiện hoạt động khảo sát được bố trí trong dự toán hằng năm của Trường, của các đơn vị hoặc từ các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

2. Nội dung chi cho hoạt động khảo sát, xử lý dữ liệu, ứng dụng công cụ số, tập huấn, phân tích, viết báo cáo, cải tiến sau khảo sát và các hoạt động liên quan thực hiện theo Quy chế chi tiêu nội bộ và quy định tài chính hiện hành của Trường.

Điều 29. Điều khoản thi hành

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh yêu cầu mới, các đơn vị, cá nhân phản ánh về phòng Quản lý chất lượng để tổng hợp, báo cáo Hiệu trưởng xem xét, quyết định.

PHỤ LỤC

Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan của Trường Đại học Tây Nguyên

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHTN ngày tháng 6 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)*

Phụ lục I. Quy trình khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan

Quy định trình tự thực hiện hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan theo chu trình P-D-C-A, gồm 08 bước: xây dựng và phê duyệt kế hoạch khảo sát, bộ công cụ khảo sát; triển khai, hướng dẫn thực hiện khảo sát; tổ chức khảo sát; thu thập, kiểm tra, làm sạch, xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo; duyệt báo cáo, công bố hoặc gửi báo cáo kết quả khảo sát; rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến; triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả cải tiến; lưu trữ hồ sơ, dữ liệu và minh chứng theo quy định.

Phụ lục II. Mẫu kế hoạch khảo sát

Gồm: căn cứ, mục đích, yêu cầu, đối tượng, nội dung, phương thức, thời gian, trách nhiệm, sản phẩm, kinh phí, sử dụng kết quả.

Phụ lục III. Mẫu phiếu khảo sát

Gồm: thông tin chung; nhóm câu hỏi theo thang đo; câu hỏi mở; cam kết bảo mật; hướng dẫn trả lời.

Phụ lục IV. Danh mục khảo sát của Trường

Gồm: khảo sát người học; người học khóa mới; người học mới tốt nghiệp; cựu người học; nhà tuyển dụng; viên chức, người lao động; chuyên gia; hiệp hội nghề nghiệp; học sinh THPT; phụ huynh; cơ quan quản lý liên quan.

Phụ lục V. Mẫu báo cáo kết quả khảo sát

Gồm: mục tiêu, phương pháp, mẫu khảo sát, kết quả định lượng, kết quả định tính, phân tích AI hỗ trợ nếu có, nhận định, khuyến nghị, kế hoạch cải tiến.

Phụ lục VI. Mẫu kế hoạch cải tiến sau khảo sát

Gồm: vấn đề cần cải tiến, nguyên nhân, giải pháp, đơn vị chủ trì, thời hạn, nguồn lực, sản phẩm/minh chứng, chỉ số theo dõi.

Phụ lục I: QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN
Mã biểu mẫu: PL.01-QTKS

I. Mục đích

- Thu thập thông tin khảo sát lấy ý kiến của ... về hoạt động ...
- Mục đích chính là để cải tiến và nâng cao chất lượng ... nhằm đáp ứng nhu cầu các bên liên quan, ...

- ...

II. Quy trình chi tiết

1. Lưu trình

Bước thực hiện (P-D-C-A)	Lưu trình thực hiện	Trách nhiệm	Ghi chú
Bước 1. Plan	Xây dựng và phê duyệt kế hoạch khảo sát, bộ công cụ khảo sát	BGH; Phòng QLCL; các đơn vị liên quan	
	↓		
Bước 2. Plan	Triển khai, hướng dẫn thực hiện khảo sát	BGH; Phòng QLCL; các đơn vị liên quan	
	↓		
Bước 3. Do	Tổ chức khảo sát	Phòng QLCL; các đơn vị thực hiện khảo sát	
	↓		
Bước 4. Check	Thu thập, kiểm tra, làm sạch, xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo	Phòng QLCL; các đơn vị liên quan	
	↓		
Bước 4. Check	Duyệt báo cáo, công bố hoặc gửi báo cáo kết quả khảo sát	BGH; Phòng QLCL; các đơn vị thực hiện khảo sát	
	↓		
Bước 6. Act	Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến	Phòng QLCL; các đơn vị liên quan	
	↓		
Bước 7. Act	Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả cải tiến	Phòng QLCL; các đơn vị thực hiện cải tiến	
	↓		
Bước 8. Lưu trữ minh chứng	Lưu trữ hồ sơ, dữ liệu và minh chứng	Phòng QLCL; các đơn vị liên quan	

2. Mô tả chi tiết

STT	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm
<p>Bước 1. Xây dựng và phê duyệt kế hoạch khảo sát, bộ công cụ khảo sát</p>	<p>Đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch khảo sát, xác định rõ căn cứ, mục đích, yêu cầu, phạm vi, đối tượng, nội dung, phương thức, công cụ khảo sát, thời gian thực hiện, đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, phương pháp xử lý dữ liệu, sản phẩm đầu ra, phương án sử dụng kết quả và yêu cầu lưu trữ hồ sơ, minh chứng.</p> <p>Bộ công cụ khảo sát gồm phiếu khảo sát, bảng hỏi, thang đo, câu hỏi mở, biểu mẫu phỏng vấn, hướng dẫn trả lời hoặc công cụ thu thập dữ liệu khác phù hợp với mục tiêu, đối tượng và phạm vi khảo sát. Trường hợp cần thiết, công cụ khảo sát được rà soát chuyên môn hoặc thử nghiệm trước khi triển khai chính thức.</p>	<p>BGH; P. QLCL; Các đơn vị liên quan.</p>
<p>Bước 2. Triển khai, hướng dẫn thực hiện khảo sát</p>	<p>Đơn vị chủ trì thông báo kế hoạch, phân công nhiệm vụ và hướng dẫn các đơn vị, cá nhân, nhóm đối tượng liên quan thực hiện khảo sát. Việc triển khai có thể thực hiện thông qua cuộc họp, văn bản, email, hệ thống quản lý, nền tảng trực tuyến hoặc hình thức phù hợp khác tùy theo quy mô, tính chất và yêu cầu của từng cuộc khảo sát.</p>	<p>BGH; P. QLCL; Các đơn vị liên quan.</p>
<p>Bước 3. Tổ chức khảo sát</p>	<p>Việc khảo sát được thực hiện đúng đối tượng, đúng phạm vi, đúng thời gian, đúng công cụ và phương thức đã được phê duyệt; bảo đảm tính tự nguyện, khách quan, trung thực, bảo mật thông tin và không làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp của người tham gia khảo sát.</p>	<p>P. QLCL; Các đơn vị thực hiện khảo sát</p>
<p>Bước 4. Thu thập, kiểm tra, làm sạch, xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo</p>	<p>Dữ liệu khảo sát sau khi thu thập phải được kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ, nhất quán; loại bỏ phản hồi không hợp lệ; mã hóa, chuẩn hóa, xử lý và phân tích bằng phương pháp phù hợp. Việc phân tích dữ liệu cần kết hợp giữa dữ liệu định lượng, dữ liệu định tính, phản hồi mở và các nguồn minh chứng liên quan khi cần thiết.</p> <p>Trường hợp sử dụng công cụ số hoặc trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ xử lý, phân tích dữ liệu, tóm tắt phản hồi, trực quan hóa dữ liệu hoặc gợi ý nội dung báo cáo thì phải bảo đảm dữ liệu được sử dụng đúng mục đích, đúng phân quyền, được kiểm chứng và có người chịu trách nhiệm chuyên môn.</p>	<p>P. QLCL; Các đơn vị liên quan.</p>
<p>Bước 5. Duyệt báo cáo, công bố hoặc gửi báo cáo kết quả khảo sát</p>	<p>Báo cáo kết quả khảo sát phải phản ánh đầy đủ mục tiêu, đối tượng, phạm vi, phương pháp, tỷ lệ phản hồi, kết quả phân tích, điểm mạnh, tồn tại, nguyên nhân, xu hướng, khuyến nghị và đề xuất cải tiến.</p> <p>Đối với khảo sát cấp Trường, Phòng Quản lý chất lượng tổng hợp, phân tích, xây dựng báo cáo và trình lãnh đạo Trường xem xét, phê duyệt hoặc cho ý kiến trước khi công bố hoặc gửi đến các đơn vị liên quan.</p> <p>Đối với khảo sát cấp đơn vị, đơn vị chủ trì xây dựng báo cáo, trình trưởng đơn vị xem xét, phê duyệt và gửi Phòng Quản lý chất lượng để tổng hợp, theo dõi và tích hợp vào hệ thống dữ liệu chất lượng chung của Trường.</p> <p>Việc công bố hoặc gửi báo cáo kết quả khảo sát phải phù hợp với mục tiêu khảo sát, phạm vi sử dụng kết quả và yêu cầu bảo mật dữ liệu; không làm lộ dữ liệu cá nhân, dữ liệu</p>	<p>P. QLCL; Các đơn vị thực hiện khảo sát.</p>

	định danh, dữ liệu nhạy cảm hoặc thông tin chưa được phép công khai.	
Bước 6. Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến	Các đơn vị liên quan có trách nhiệm nghiên cứu kết quả khảo sát, xác định vấn đề cần cải tiến, phân tích nguyên nhân, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến phù hợp. Kế hoạch cải tiến phải xác định rõ vấn đề cần cải tiến, căn cứ từ kết quả khảo sát, nguyên nhân, mục tiêu, giải pháp, đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, thời hạn hoàn thành, nguồn lực, sản phẩm hoặc minh chứng hoàn thành và chỉ số theo dõi.	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp.
Bước 7. Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả cải tiến	Đơn vị chủ trì cải tiến tổ chức thực hiện các giải pháp đã được xác định; cập nhật tiến độ, theo dõi kết quả, lưu trữ minh chứng và báo cáo kết quả thực hiện cải tiến. Phòng Quản lý chất lượng theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả cải tiến sau khảo sát và báo cáo lãnh đạo Trường khi cần thiết.	P. QLCL; Các đơn vị thực hiện
Bước 8. Lưu trữ hồ sơ, dữ liệu và minh chứng	Hồ sơ khảo sát, dữ liệu khảo sát, báo cáo kết quả khảo sát, kế hoạch cải tiến, báo cáo kết quả cải tiến và các minh chứng liên quan phải được lưu trữ đầy đủ, khoa học, an toàn, bảo đảm khả năng truy xuất, kiểm tra và sử dụng phục vụ công tác bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng, so chuẩn, đối sánh và cải tiến liên tục.	- P. QLCL; - Các đơn vị liên quan.

PHỤ LỤC II: KẾ HOẠCH KHẢO SÁT
Mã biểu mẫu: PL.02-KHKS

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /KH-ĐHTN

Đắk Lắk, ngày tháng năm 20...

KẾ HOẠCH
Khảo sát lấy ý kiến ...
về ...

Kính gửi: **Các đơn vị trong Trường;**
...;

Thực hiện các Quy định của Bộ GDĐT nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (BĐCLGD), có số liệu, minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục (CSGD) và cấp chương trình đào tạo (CTĐT);

Căn cứ Kế hoạch bảo đảm chất lượng giáo dục năm ... của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên;

Trường Đại học Tây Nguyên xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của ..., về hoạt động ..., mong quý ... dành thời gian để đánh giá và góp ý cho Nhà trường hoàn thành nội dung khảo sát;

Những ý kiến đóng góp của ... sẽ góp phần để Nhà trường có các chính sách phù hợp về ... có điều kiện tốt hơn trong thực hiện nhiệm vụ và cải tiến chất lượng để đáp ứng nhu cầu các bên liên quan, ...

1. Mục đích

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong CSGD đại học;
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của ...
- Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung, cải tiến và hoàn thiện chế độ, chính sách và các văn bản liên quan đến các hoạt động tại Trường, đồng thời góp phần xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của Nhà trường trong thời gian đến.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo truyền thông tôn trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục;
- Các bên liên quan được khảo sát lấy ý kiến hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Nhà trường, nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;
- Thông tin phản hồi từ các bên liên quan về hoạt động ... của Nhà trường được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện

Từ ngày ... tháng ... năm 20... đến ngày ... tháng ... năm 20...

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

... (Cụ thể theo đặc thù của từng loại khảo sát)

5. Nội dung khảo sát

Phần 1: Thông tin chung của đối tượng tham gia khảo sát (tùy loại khảo sát có thể có yêu cầu khác nhau):

1. Giới tính? Độ tuổi?
2. Email/SĐT liên hệ (không bắt buộc)?
3. Trình độ chuyên môn (ĐH/ThS/TS/PGS/GS, ...)?
4. Đơn vị công tác?
5. Vị trí công tác/chức vụ?
6. ...

Phần 2: Thông tin bộ câu hỏi khảo sát:

Bộ phiếu khảo sát được biên soạn gồm các câu hỏi dạng trắc nghiệm và câu hỏi mở nhằm để đánh giá, nhận xét và góp ý về hoạt động của cá nhân/nhóm đối tượng/đơn vị cụ thể hoặc của Nhà trường ở các tiêu chí cụ thể về các hoạt động ..., công việc ... mà cá nhân/nhóm đối tượng/đơn vị cụ thể hoặc của Nhà trường thực hiện, cụ thể như sau:

1. Tiêu chí 1: ...
2. Tiêu chí 2: ...
3. Tiêu chí 3: ...
4. Tiêu chí 4: ...

Sử dụng thang đo (likert) 5 mức độ để đánh giá sự hài lòng của các bên liên quan: **① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng;** và được quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo Likert 5 mức theo bảng sau:

STT	Điểm trung bình (a)	Mức chất lượng	Mức hài lòng
1	$a \leq 1,80$	Rất kém	Rất không hài lòng
2	$1,80 < a \leq 2,60$	Kém	Không hài lòng
3	$2,60 < a \leq 3,40$	Trung bình	Bình thường
4	$3,40 < a \leq 4,20$	Tốt	Hài lòng
5	$4,20 < a \leq 5,00$	Rất tốt	Rất hài lòng

Điểm trung bình đánh giá từ mức 3,0 trở lên là đạt yêu cầu về mức chất lượng

6. Phương pháp thực hiện

Hình thức khảo sát: trực tiếp hoặc khảo sát online, phỏng vấn trực tiếp, gọi điện thoại, ...)

Ví dụ: thực hiện việc khảo sát online bằng Google forms

- Sử dụng công cụ khảo sát Google forms và triển khai trực tiếp đường link khảo sát (đánh giá) tới từng đối tượng liên quan thông qua các kênh tương tác như: Email, Zalo, Lãnh đạo các đơn vị, ...

Phương pháp khảo sát: Ghi rõ cách chọn mẫu, số lượng mẫu

- Mẫu phiếu khảo sát: Theo đường link bên dưới:

<https://forms.gle/ABC...>

- Dữ liệu được thu tập qua Google forms và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel;

Phân tích số liệu khảo sát thông qua phần mềm SPSS (nếu có);

- Viết báo cáo kết quả sau khi xử lý dữ liệu;

- Phê duyệt báo cáo;

- Công bố kết quả khảo sát tới các bên liên quan;

- Lưu trữ kết quả khảo sát;

- Lập kế hoạch khắc phục, cải tiến trong giai đoạn tiếp theo với các hoạt động khảo sát.

7. Kinh phí hỗ trợ thực hiện:

Thực hiện theo quy chế chi tiêu nội bộ

8. Tổ chức thực hiện

Các đơn vị lập danh sách ... của đơn vị mình tham gia khảo sát, đồng thời đốc thúc, giám sát việc thực hiện, tham gia tích cực, có trách nhiệm trong hoạt động lấy ý kiến phản hồi (hoàn thành trước ngày ... tháng ... năm 20...).

Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị điều phối trong việc lập kế hoạch và triển khai công tác khảo sát, thu thập và xử lý số liệu, viết báo cáo, hoàn thành trước ngày tháng năm 20..... để trình Hiệu trưởng và gửi kết quả về các đơn vị liên quan.

Trên đây là kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của ... về hoạt động ...

Hiệu trưởng yêu cầu các đơn vị liên quan phối hợp và nghiêm túc thực hiện để đảm bảo việc khảo sát đúng theo kế hoạch.

Kế hoạch này thay cho thông báo./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị liên quan (thực hiện);
- Đăng tải Website;
- Lưu: VT, QLCL.

HIỆU TRƯỞNG

PHỤ LỤC III: PHIẾU KHẢO SÁT
Mã biểu mẫu: PL.03-PKS

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

Số phiếu:

PHIẾU KHẢO SÁT
V/v đánh giá các hoạt động

Kính chào Quý ...!

Với mục tiêu rà soát, cải tiến và nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động ... của ...;
Được sự đồng ý của Hiệu trưởng, phòng Quản lý chất lượng tổ chức lấy ý kiến phản
hồi của Quý ... về hoạt động ... của ...

Thông tin của quý ... cung cấp có ý nghĩa rất quan trọng giúp ... rà soát, cải tiến và
nâng cao chất lượng của hoạt động ... Rất mong Quý ... dành chút thời gian để trả lời
Phiếu khảo sát này theo các nội dung sau:

1. Thông tin chung (tùy đặc thù của từng loại khảo sát thông tin có thể thay đổi):

- Giới tính? Năm sinh? ... (không bắt buộc)
- Trình độ chuyên môn?
- Đơn vị công tác?
- Vị trí công tác?
- ...

Ngày thu thập thông tin: / /

Phương pháp thu thập thông tin: Phỏng vấn trực tiếp ; Phát phiếu ; Điện thoại
; Google forms ; Phương pháp khác

2. Đánh giá về các hoạt động ...

Xin vui lòng cho biết mức độ đánh giá của Thầy/Cô bằng cách chọn (click) vào ô thích
hợp cho các tiêu chí theo thang đánh giá Likert từ 1 đến 5, cụ thể như sau:

① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường
④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng

a. Hoạt động 1 (Nội dung lấy ý kiến 1), ...

Stt	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá (thang Likert)				
		①	②	③	④	⑤
1	...					
2	...					
3	...					
4	...					
5	...					
6	...					
7	...					

Ghi chú: Chỉ đánh 01 dấu chéo vào 01 ô bất kì ở mỗi hàng ngang

Các ý kiến góp ý thêm cho hoạt động ...

b. Hoạt động 2 (Nội dung lấy ý kiến 2), ...

Stt	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá (thang Likert)				
		①	②	③	④	⑤
1	...					
2	...					
3	...					
4	...					
5	...					
6	...					
7	...					

Ghi chú: Chỉ đánh 01 dấu chéo vào 01 ô bất kì ở mỗi hàng ngang

Các ý kiến góp ý thêm cho hoạt động ...

3. Các ý kiến, đề xuất khác để nâng cao hiệu quả và chất lượng các hoạt động ...

Chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của Quý ... !

PHỤ LỤC IV: DANH MỤC KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN
Mã biểu mẫu: PL.04-DMKS

Danh mục khảo sát này là căn cứ để các đơn vị xây dựng kế hoạch, công cụ, tổ chức thu thập, phân tích, sử dụng và lưu trữ dữ liệu phản hồi của các bên liên quan phục vụ bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng giáo dục, cải tiến chương trình đào tạo, cải tiến hoạt động cấp cơ sở giáo dục, trách nhiệm giải trình và quản trị đại học dựa trên dữ liệu.

Trong quá trình thực hiện, danh mục khảo sát có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định hiện hành, yêu cầu kiểm định chất lượng giáo dục, kế hoạch chiến lược, kế hoạch bảo đảm chất lượng, điều kiện thực tiễn của Nhà trường và đề xuất của các đơn vị, trên cơ sở tổng hợp, tham mưu của Phòng Quản lý chất lượng và phê duyệt của Hiệu trưởng.

STT	Nội dung khảo sát	Nhóm/đối tượng khảo sát	Đơn vị chủ trì	Định kỳ thực hiện	Công cụ/hình thức khảo sát
1	Khảo sát về hoạt động giảng dạy của giảng viên	Người học	Phòng QLCL	Hằng kỳ (học kỳ)	Bảng hỏi trực tuyến/phần mềm quản lý đào tạo
2	Khảo sát người học về học phần; phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập	Người học	Phòng QLCL; Phòng Đào tạo; Khoa phối hợp	Hằng kỳ (học kỳ)	Bảng hỏi trực tuyến/phần mềm quản lý đào tạo
3	Khảo sát về công tác cố vấn học tập, tư vấn học tập và hỗ trợ học thuật	Người học	Phòng QLCL; Khoa phối hợp	Hằng năm	Bảng hỏi trực tuyến; phỏng vấn nhóm khi cần
4	Khảo sát về dịch vụ hỗ trợ, hoạt động ngoại khóa, tư vấn việc làm và khởi nghiệp	Người học	Phòng QLCL; Phòng CTSV	Hằng năm	Bảng hỏi trực tuyến; tọa đàm khi cần
5	Khảo sát mức độ đáp ứng của thư viện, học liệu, hạ tầng công nghệ thông tin, phòng thí nghiệm, phòng thực hành và cơ sở vật chất phục vụ đào tạo	Người học; giảng viên; VC-NLĐ có liên quan	Phòng QLCL; Trung tâm TT-CNTT-TV; Phòng CSVC; Khoa phối hợp	Hằng năm hoặc theo chu kỳ kiểm định	Bảng hỏi trực tuyến; phỏng vấn; quan sát thực tế
6	Khảo sát người học khóa mới về tuyển sinh, truyền thông tuyển sinh, đón tiếp và thủ tục nhập học	Người học khóa mới	Phòng QLCL; đơn vị tuyển sinh, đào tạo phối hợp	Hằng năm, sau nhập học	Bảng hỏi trực tuyến

7	Khảo sát về chất lượng đào tạo, mức độ đạt chuẩn đầu ra và trải nghiệm học tập tại Trường	Người học chuẩn bị tốt nghiệp	Phòng QLCL; Khoa phối hợp	Hàng năm, trước xét tốt nghiệp	Bảng hỏi trực tuyến; phỏng vấn nhóm khi cần
8	Khảo sát sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công và chất lượng phục vụ của các đơn vị trong Trường	Người học	Phòng QLCL	Hàng năm	Bảng hỏi trực tuyến
9	Khảo sát thái độ, chất lượng phục vụ và hiệu quả giải quyết công việc của các đơn vị chức năng	Người học; giảng viên; VC-NLĐ	Phòng QLCL	Hàng năm	Bảng hỏi trực tuyến; phản hồi trên hệ thống quản lý
10	Khảo sát về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Trường	Người học; giảng viên; VC-NLĐ; đối tác cộng đồng; địa phương	Phòng QLCL; các đơn vị liên quan phối hợp	Hàng năm hoặc theo kế hoạch	Bảng hỏi; phỏng vấn; tọa đàm; báo cáo minh chứng
11	Khảo sát về môi trường làm việc, điều kiện làm việc, văn hóa chất lượng và mức độ gắn kết với Nhà trường	Giảng viên; VC-NLĐ	Phòng QLCL; Phòng TCCB phối hợp	Hàng năm	Bảng hỏi trực tuyến
12	Khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực số, ngoại ngữ và năng lực bảo đảm chất lượng	Giảng viên; VC-NLĐ	Phòng QLCL; Phòng TCCB; các đơn vị liên quan phối hợp	Hàng năm	Bảng hỏi trực tuyến; phỏng vấn khi cần
13	Khảo sát về mức độ đáp ứng và hiệu quả một số hoạt động đầu tư, cải tiến điều kiện bảo đảm chất lượng của Trường	Giảng viên; VC-NLĐ	Phòng QLCL; các đơn vị quản lý nguồn lực phối hợp	Theo chu kỳ kiểm định hoặc 2 năm/lần	Bảng hỏi trực tuyến; phỏng vấn; phân tích minh chứng
14	Khảo sát về hoạt động khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và hợp tác quốc tế của Trường	Giảng viên; nghiên cứu viên; người học; đối tác liên quan	Phòng QLCL; Phòng KH, HT-ĐMST phối hợp	Hàng năm	Bảng hỏi; phỏng vấn; tọa đàm
15	Khảo sát về CTĐT, đề cương học phần, phương pháp dạy học, kiểm tra đánh giá và mức độ phù hợp với chuẩn đầu ra	Giảng viên tham gia CTĐT	Khoa chủ trì; Phòng QLCL hướng dẫn, giám sát	Khi mở ngành; định kỳ rà soát, cập nhật CTĐT; theo chu kỳ kiểm định	Bảng hỏi; hội thảo; tọa đàm chuyên môn
16	Khảo sát về CTĐT, chuẩn đầu ra,	Người học thuộc CTĐT	Khoa chủ trì; Phòng	Định kỳ hàng năm	Bảng hỏi trực tuyến;

	cấu trúc chương trình, học phần, thực hành, thực tập và điều kiện hỗ trợ học tập		QLCL hướng dẫn, giám sát	hoặc trước khi rà soát, cập nhật CTĐT	phỏng vấn nhóm
17	Khảo sát về tình hình việc làm, mức độ đáp ứng công việc và mức độ phù hợp của CTĐT	Người học sau tốt nghiệp/cựu người học	Phòng QLCL chủ trì khảo sát chung; Khoa phối hợp và khai thác theo CTĐT	Hàng năm, sau tốt nghiệp 7–12 tháng	Bảng hỏi trực tuyến; điện thoại; email; mạng xã hội nghề nghiệp
18	Khảo sát về chất lượng đào tạo, mức độ hài lòng tổng thể và đóng góp của quá trình học tập đối với phát triển kiến thức, kỹ năng, năng lực, phẩm chất	Cựu người học	Khoa chủ trì; Phòng QLCL hướng dẫn, tổng hợp theo yêu cầu	Theo kế hoạch của CTĐT; trước kỳ kiểm định	Bảng hỏi; phỏng vấn; tọa đàm cựu người học
19	Khảo sát về chất lượng đào tạo và mức độ đáp ứng công việc của người học tốt nghiệp	Nhà tuyển dụng; doanh nghiệp; cơ quan sử dụng lao động	Khoa chủ trì; Phòng QLCL phối hợp, tổng hợp	Hàng năm hoặc theo chu kỳ rà soát CTĐT	Bảng hỏi; phỏng vấn; hội thảo doanh nghiệp
20	Khảo sát về mục tiêu, chuẩn đầu ra, nhu cầu nguồn nhân lực và cập nhật CTĐT	Nhà tuyển dụng; chuyên gia; hiệp hội nghề nghiệp; cơ quan quản lý liên quan	Khoa chủ trì; Phòng QLCL hướng dẫn, giám sát	Trước khi mở ngành; khi rà soát, cập nhật CTĐT; theo chu kỳ kiểm định	Bảng hỏi; phỏng vấn; hội thảo; tọa đàm
21	Khảo sát về nhu cầu đào tạo, định hướng ngành nghề và thông tin tuyển sinh	Học sinh THPT; phụ huynh; người học tiềm năng; đơn vị sử dụng lao động	Đơn vị tuyển sinh chủ trì; Phòng QLCL phối hợp khi cần	Hàng năm hoặc theo chiến dịch tuyển sinh	Bảng hỏi; phỏng vấn; khảo sát trực tuyến
22	Khảo sát về sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, môi trường học tập và hỗ trợ người học	Gia đình người học/phụ huynh	Phòng QLCL; các Khoa, đơn vị liên quan phối hợp	Hàng năm hoặc theo kế hoạch	Bảng hỏi trực tuyến; phỏng vấn khi cần
23	Khảo sát về hợp tác, phục vụ cộng đồng, trách nhiệm xã hội và hình ảnh của Trường	Đối tác; cơ quan quản lý; địa phương; tổ chức xã hội; cộng đồng	Phòng QLCL; Phòng KH, HT-ĐMST; các đơn vị liên quan phối hợp	Hàng năm hoặc theo kế hoạch	Bảng hỏi; phỏng vấn; tọa đàm
24	Khảo sát sau cải tiến về mức độ hài	Nhóm đối tượng chịu	Đơn vị chủ trì cải	Sau khi hoàn thành	Bảng hỏi ngắn;

	lòng và hiệu quả của các giải pháp cải tiến đã triển khai	tác động của hoạt động cải tiến	tiền; Phòng QLCL theo dõi, tổng hợp	hoạt động cải tiến hoặc theo kế hoạch cải tiến	phỏng vấn; phân tích minh chứng
25	Khảo sát đột xuất theo yêu cầu quản lý, kiểm định, giải trình, chuyển đổi số hoặc cải tiến chất lượng	Đối tượng phù hợp với mục tiêu khảo sát	Phòng QLCL hoặc đơn vị được Hiệu trưởng giao	Theo yêu cầu	Công cụ phù hợp với mục tiêu khảo sát

PHỤ LỤC V: BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Mã biểu mẫu: PL.05-BCKQKS

Gồm: mục tiêu, phương pháp, mẫu khảo sát, kết quả định lượng, kết quả định tính, phân tích AI hỗ trợ nếu có, nhận định, khuyến nghị cải tiến.

Lưu ý: Biểu mẫu này sử dụng để tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan; làm căn cứ phục vụ bảo đảm chất lượng, tự đánh giá, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, kiểm định chương trình đào tạo, so chuẩn, đối sánh và cải tiến chất lượng.

1. Thông tin chung

Nội dung	Thông tin
Tên khảo sát	...
Đơn vị chủ trì	...
Đơn vị phối hợp	...
Thời gian thực hiện	Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../...
Đối tượng khảo sát	Người học / cựu người học / nhà tuyển dụng / viên chức, người lao động / bên liên quan khác
Phạm vi khảo sát	Cấp Trường / cấp đơn vị / cấp chương trình đào tạo / học phần / dịch vụ hỗ trợ
Hình thức khảo sát	Trực tiếp / trực tuyến / phỏng vấn / tọa đàm / kết hợp
Công cụ khảo sát	Phiếu khảo sát / bảng hỏi điện tử / biểu mẫu phỏng vấn / công cụ số khác
Căn cứ thực hiện	Kế hoạch số ...; Quy định khảo sát; kế hoạch BDCL; yêu cầu kiểm định; yêu cầu quản trị khác
Người lập báo cáo	...
Thời điểm báo cáo	...

2. Mục tiêu khảo sát

2.1. Mục tiêu chung

Đánh giá mức độ hài lòng, mức độ đáp ứng hoặc ý kiến phản hồi của các bên liên quan đối với ... nhằm cung cấp dữ liệu phục vụ quản trị, bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng và cải tiến liên tục.

2.2. Mục tiêu cụ thể

STT	Mục tiêu cụ thể	Nội dung/nhóm tiêu chí liên quan	Căn cứ tham chiếu
1	Đánh giá mức độ hài lòng về	TT 01/2024 / TT 04/2025 / TT 20/2026 / quy định nội bộ /...
2	Xác định điểm mạnh, hạn chế và nhu cầu cải tiến
3	Thu thập ý kiến góp ý, đề xuất của các bên liên quan	Câu hỏi mở / phỏng vấn / tọa đàm	...
4	Cung cấp dữ liệu phục vụ tự đánh giá, kiểm định, đối sánh	Minh chứng khảo sát	...

3. Phương pháp khảo sát

3.1. Thiết kế công cụ khảo sát

Nêu rõ cấu trúc phiếu khảo sát, gồm: thông tin chung; nhóm câu hỏi theo thang đo; câu hỏi mở; hướng dẫn trả lời; cam kết bảo mật. Đối với câu hỏi định lượng, sử dụng thang đo Likert 5 mức hoặc thang đo phù hợp theo từng loại khảo sát. Dự thảo Quy định khảo sát đang sử dụng thang Likert 5 mức và quy đổi điểm trung bình thành các mức chất lượng/hài lòng từ rất không hài lòng đến rất hài lòng.

3.2. Đối tượng và mẫu khảo sát

Nhóm đối tượng	Tổng số dự kiến	Số phản hồi hợp lệ	Tỷ lệ phản hồi	Ghi chú
Người học%	...
Cựu người học%	...
Nhà tuyển dụng%	...
Viên chức, người lao động%	...
Nhóm khác%	...
Tổng cộng%	...

3.3. Phương pháp thu thập dữ liệu

Mô tả cách thức thu thập dữ liệu: gửi biểu mẫu trực tuyến, khảo sát trực tiếp, phỏng vấn, tọa đàm, email, phần mềm quản lý đào tạo, hệ thống thông tin của Trường hoặc công cụ số khác.

3.4. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

Loại dữ liệu	Phương pháp xử lý	Sản phẩm phân tích
Dữ liệu định lượng	Làm sạch dữ liệu; loại bỏ phiếu không hợp lệ; tính tần suất, tỷ lệ, điểm trung bình, độ lệch chuẩn nếu cần	Bảng thống kê, biểu đồ, so sánh theo nhóm
Dữ liệu định tính	Mã hóa ý kiến mở; phân nhóm chủ đề; trích xuất vấn đề nổi bật	Bảng tổng hợp chủ đề, nhận định, trích ý kiến tiêu biểu
Dữ liệu so sánh	So sánh theo năm, theo đơn vị, theo CTĐT, theo nhóm đối tượng	Xu hướng, khoảng cách chất lượng
Dữ liệu AI hỗ trợ nếu có	Hỗ trợ phân loại ý kiến, nhận diện chủ đề, tóm tắt phản hồi	Bảng chủ đề, cảnh báo vấn đề, gợi ý cải tiến

Lưu ý: Kết quả phân tích bằng AI nếu có chỉ có giá trị hỗ trợ; kết luận chính thức phải do đơn vị chủ trì rà soát, xác minh và chịu trách nhiệm. Dữ liệu khảo sát phải được bảo mật, lưu trữ, truy xuất và sử dụng đúng mục đích theo tinh thần quản trị dữ liệu, minh chứng và bảo đảm chất lượng của Trường.

4. Kết quả khảo sát định lượng

4.1. Tổng hợp chung theo nhóm tiêu chí

STT	Nhóm tiêu chí/nội dung khảo sát	Số biến quan sát	Điểm TB	Mức đánh giá	Tỷ lệ hài lòng	Ghi chú
1%	...
2%	...
3%	...
Chung		%	

4.2. Kết quả chi tiết theo từng tiêu chí/câu hỏi

STT	Nội dung/câu hỏi khảo sát	1	2	3	4	5	Điểm TB	Mức đánh giá	Nhận xét
1
2
3

4.3. So sánh kết quả theo nhóm đối tượng hoặc đơn vị nếu có

Nội dung	Nhóm 1	Nhóm 2	Nhóm 3	Chênh lệch đáng chú ý	Nhận định
...
...

4.4. So sánh theo thời gian nếu có dữ liệu các năm trước

Nội dung/chỉ số	Năm trước	Năm hiện tại	Tăng/giảm	Xu hướng	Nhận định
...	Tăng/Giảm/Ổn định	...
...

5. Kết quả khảo sát định tính

5.1. Tổng hợp ý kiến mở theo nhóm chủ đề

STT	Nhóm chủ đề	Số lượt ý kiến	Nội dung phản ánh chính	Mức độ ưu tiên xử lý
1	Chương trình đào tạo	Cao/Trung bình/Thấp
2	Hoạt động dạy và học
3	Đánh giá kết quả học tập
4	Dịch vụ hỗ trợ người học
5	Cơ sở vật chất, học liệu, CNTT
6	Việc làm, năng lực đầu ra, đáp ứng thị trường lao động

5.2. Ý kiến nổi bật cần lưu ý

STT	Nội dung ý kiến	Nhóm đối tượng phản hồi	Vấn đề liên quan	Hướng xử lý sơ bộ
1
2

6. Phân tích AI hỗ trợ nếu có

Nội dung sử dụng AI	Công cụ/phương pháp	Kết quả hỗ trợ	Cách kiểm chứng của đơn vị	Ghi chú
Phân loại ý kiến mở	Đối chiếu mẫu dữ liệu gốc	...
Tóm tắt phản hồi	Rà soát bởi nhóm chuyên môn	...
Nhận diện chủ đề	So sánh với bảng mã hóa	...

nổi bật			thủ công	
Gợi ý cải tiến	Thảo luận, lựa chọn bởi đơn vị phụ trách	...

Nguyên tắc sử dụng: Không sử dụng AI để thay thế kết luận chuyên môn; không nhập dữ liệu cá nhân, dữ liệu nhạy cảm hoặc dữ liệu chưa được phép xử lý vào công cụ AI không được Trường cho phép; mọi kết quả AI hỗ trợ phải được người có trách nhiệm kiểm tra trước khi đưa vào báo cáo chính thức.

7. Nhận định chung

7.1. Điểm mạnh

STT	Điểm mạnh	Dữ liệu/minh chứng hỗ trợ	Ý nghĩa đối với BDCL/KĐCL
1	...	Điểm TB ...; tỷ lệ hài lòng ...%; ý kiến mở
2

7.2. Tồn tại, hạn chế

STT	Tồn tại/hạn chế	Dữ liệu/minh chứng	Mức độ ảnh hưởng	Đơn vị liên quan
1	Cao/Trung bình/Thấp	...
2

7.3. Nguyên nhân sơ bộ

STT	Vấn đề	Nguyên nhân chủ yếu	Loại nguyên nhân
1	Quy trình / nguồn lực / nhân sự / dữ liệu / truyền thông / cơ sở vật chất
2

8. Khuyến nghị cải tiến

STT	Nội dung khuyến nghị	Căn cứ từ kết quả khảo sát	Mức độ ưu tiên	Đơn vị đề xuất phụ trách
1	Cao/Trung bình/Thấp	...
2

9. Kết luận

Tóm tắt ngắn gọn mức độ đạt được của cuộc khảo sát, các kết quả nổi bật, vấn đề ưu tiên cần cải tiến và trách nhiệm chuyển hóa kết quả khảo sát thành kế hoạch cải tiến cụ thể. Kết quả khảo sát cần được sử dụng làm dữ liệu chất lượng, minh chứng phục vụ quản trị, tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định, so chuẩn, đối sánh và cải tiến liên tục theo quy định của Trường.

PHỤ LỤC VI: KẾ HOẠCH CẢI TIẾN SAU KHẢO SÁT

Gồm: vấn đề cần cải tiến, nguyên nhân, giải pháp, đơn vị chủ trì, thời hạn, nguồn lực, sản phẩm/minh chứng, chỉ số theo dõi.

Mã biểu: PL.06-KHCTSXS

Biểu mẫu này được sử dụng để xây dựng, triển khai, theo dõi và đánh giá các hoạt động cải tiến sau khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại Trường Đại học Tây Nguyên. Kế hoạch cải tiến phải căn cứ trên kết quả khảo sát, phân tích nguyên nhân, yêu cầu bảo đảm chất lượng, yêu cầu kiểm định chất lượng giáo dục và điều kiện thực tiễn của Nhà trường, đơn vị.

I. THÔNG TIN CHUNG

Tên khảo sát	
Đối tượng khảo sát	
Thời gian thực hiện khảo sát	
Đơn vị chủ trì khảo sát	
Báo cáo khảo sát làm căn cứ	Số:/BC-....., ngày tháng năm
Đơn vị lập kế hoạch cải tiến	
Phạm vi cải tiến	<input type="checkbox"/> Cấp Trường <input type="checkbox"/> Cấp đơn vị <input type="checkbox"/> Cấp chương trình đào tạo <input type="checkbox"/> Khác:
Thời gian thực hiện kế hoạch cải tiến	Từ/...../..... đến/...../.....
Đơn vị/cá nhân đầu mối theo dõi	
Mục tiêu chung của kế hoạch cải tiến	

II. BẢNG KẾ HOẠCH CẢI TIẾN SAU KHẢO SÁT

STT	Vấn đề cần cải tiến	Căn cứ	Nguyên nhân	Giải pháp/hoạt động cải tiến	Mức độ ưu tiên	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành	Nguồn lực cần thiết	Sản phẩm/minh chứng hoàn thành	Chỉ số theo dõi	Trạng thái/ghi chú
1					Cao/Trung bình/Thấp							Chưa thực hiện/Đang thực hiện/Hoàn thành
2					Cao/Trung bình/Thấp							Chưa thực hiện/Đang thực hiện/Hoàn thành

STT	Vấn đề cần cải tiến	Căn cứ	Nguyên nhân	Giải pháp/hoạt động cải tiến	Mức độ ưu tiên	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành	Nguồn lực cần thiết	Sản phẩm/minh chứng hoàn thành	Chỉ số theo dõi	Trạng thái/ghi chú
												thành
3					Cao/Trung bình/Thấp							Chưa thực hiện/Đang thực hiện/Hoàn thành
4					Cao/Trung bình/Thấp							Chưa thực hiện/Đang thực hiện/Hoàn thành
5					Cao/Trung bình/Thấp							Chưa thực hiện/Đang thực hiện/Hoàn thành

III. HƯỚNG DẪN GHI BIỂU MẪU

Nội dung	Hướng dẫn ghi
Vấn đề cần cải tiến	Ghi rõ vấn đề phát hiện từ kết quả khảo sát; tránh ghi chung chung. Ví dụ: mức độ hài lòng thấp về phản hồi kết quả học tập, thủ tục hành chính, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ người học.
Căn cứ	Ghi số liệu, điểm trung bình, tỷ lệ, ý kiến mở, câu hỏi khảo sát hoặc nội dung báo cáo khảo sát làm căn cứ xác định vấn đề.
Nguyên nhân	Phân tích nguyên nhân trực tiếp và nguyên nhân hệ thống: quy trình, nhân sự, nguồn lực, truyền thông, công cụ, dữ liệu, phối hợp giữa các đơn vị.
Giải pháp/hoạt động cải tiến	Nêu hoạt động cụ thể, khả thi, có thể kiểm tra được; ưu tiên giải pháp tác động trực tiếp đến vấn đề và đối tượng khảo sát.
Mức độ ưu tiên	Cao đối với vấn đề ảnh hưởng trực tiếp đến người học, chuẩn đầu ra, kiểm định, an toàn, trách nhiệm giải trình; Trung bình đối với vấn đề cần cải thiện trong năm; Thấp đối với vấn đề duy trì hoặc cải tiến dài hạn.
Đơn vị chủ trì	Ghi một đơn vị chịu trách nhiệm chính để bảo đảm rõ trách nhiệm thực hiện và báo cáo.
Thời hạn hoàn thành	Ghi mốc thời gian cụ thể theo ngày/tháng/quý/năm; hạn chế ghi chung chung như “thường xuyên”.
Nguồn lực cần thiết	Ghi rõ nhân lực, kinh phí, phần mềm, cơ sở vật chất, dữ liệu, chuyên gia, thời gian hoặc văn bản chỉ đạo cần huy động.
Sản phẩm/minh chứng hoàn thành	Có thể là kế hoạch, báo cáo, biên bản họp, quyết định, quy trình sửa đổi, danh sách tập huấn, hình ảnh, đường link hệ thống, dữ liệu trước/sau cải tiến.
Chỉ số theo dõi	Sử dụng chỉ số đo được. Ví dụ: điểm hài lòng tăng từ 3,2 lên 3,8/5; tỷ lệ phản hồi đúng hạn đạt 90%; 100% học phần công bố rubric; tỷ lệ người học được tư vấn việc làm đạt 80%.

IV. THEO DÕI VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CẢI TIẾN

Nội dung theo dõi	Tần suất theo dõi	Đơn vị/cá nhân theo dõi	Hình thức theo dõi	Sản phẩm theo dõi
Tiến độ thực hiện các giải pháp cải tiến	Hàng tháng/Hàng quý		Báo cáo tiến độ, họp rà soát	Biên bản họp, báo cáo tiến độ
Mức độ hoàn thành sản phẩm/minh chứng	Theo thời hạn từng nhiệm vụ		Kiểm tra hồ sơ, minh chứng	Danh mục minh chứng
Mức độ cải thiện chỉ số sau cải tiến	Cuối kỳ/cuối năm học		Khảo sát lại, phân tích dữ liệu, đối sánh trước-sau	Báo cáo đánh giá hiệu quả cải tiến
Vấn đề phát sinh cần điều chỉnh	Khi phát sinh		Trao đổi, báo cáo đề xuất	Phiếu điều chỉnh/kế hoạch bổ sung

V. TỰ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HOÀN THÀNH SAU CẢI TIẾN

STT	Nội dung cải tiến	Chưa thực hiện	Đang thực hiện	Hoàn thành	Hoàn thành vượt yêu cầu	Minh chứng kèm theo	Nhận xét/kiến nghị tiếp theo
1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

VI. GHI CHÚ

- Kế hoạch cải tiến sau khảo sát phải được xây dựng trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích nguyên nhân và yêu cầu cải tiến chất lượng.
- Đơn vị chủ trì chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện, cập nhật tiến độ, lưu trữ minh chứng và báo cáo kết quả cải tiến về Phòng Quản lý chất lượng để tổng hợp, theo dõi và phục vụ công tác bảo đảm, kiểm định chất lượng giáo dục.
- Một vấn đề cải tiến có thể có nhiều giải pháp, nhưng mỗi giải pháp cần có đơn vị chịu trách nhiệm, thời hạn, sản phẩm/minh chứng và chỉ số theo dõi cụ thể.
- Khi cần thiết, kế hoạch cải tiến có thể được điều chỉnh, bổ sung trên cơ sở kết quả theo dõi, đánh giá giữa kỳ và điều kiện thực tiễn của đơn vị.

....., ngày tháng năm

NGƯỜI LẬP KẾ HOẠCH
(Ký, ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ
(Ký, ghi rõ họ tên)

PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
(Ký, ghi rõ họ tên)

LÃNH ĐẠO TRƯỞNG PHÊ
DUYỆT
(Ký, ghi rõ họ tên)