

Số: 2220 /QĐ – ĐHTN

Đắk Lắk, ngày 17 tháng 12 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan
tại 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 số 08/2012/QH13, ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 ngày 19 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng 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 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng 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 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 Nghị quyết số 05/NQ-HĐTr ngày 24 tháng 01 năm 2024 của Hội đồng trường về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tây Nguyên; 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 tại Trường Đại học Tây Nguyên”.

Điều 2. Quy định có hiệu lực thi hành từ ngày ký và thay thế Quyết định số 421/QĐ-ĐHTN ngày 26/02/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác bảo đảm chất lượng của 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:

- BGH, HĐTr (để báo cáo);
- Như điều 3 (để thực hiện);
- Đăng Website Trường;
- Lưu: VT; QLCL.



PHÓ HIỆU TRƯỞNG
PGS.TS. Lê Đức Niêm



QUY ĐỊNH

KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

(Kèm theo Quyết định số: 2220 /QĐ-ĐHTN, ngày 17 tháng 12 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về mục đích, yêu cầu, nội dung quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Tây Nguyên (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Văn bản này áp dụng đối với các đơn vị, viên chức, người lao động (VC-NLĐ), người học thuộc các hệ đào tạo của Trường; các bên liên quan đến hoạt động của Trường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. “*Khảo sát*” là một phương pháp nghiên cứu sử dụng công cụ là bảng hỏi/phiếu câu hỏi (Questionnaire) gửi đến những người tham gia để thu thập dữ liệu phục vụ cho mục tiêu nghiên cứu. Dữ liệu từ câu trả lời của những người tham gia sẽ được thống kê và phân tích để tìm ra những thông tin hữu ích cũng như đưa ra kết luận nghiên cứu có ý nghĩa.

2. “*Khảo sát lấy ý kiến*” (sau đây gọi tắt là khảo sát: KS) là quá trình thu thập dữ liệu thông qua điều tra, khảo sát các bên liên quan.

3. “*Các bên liên quan*” được đề cập đến trong quy định này bao gồm: Chuyên gia, nhà quản lý, giảng viên, VC-NLĐ, người học, đại diện của các tổ chức xã hội – hiệp hội nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động, người học đã tốt nghiệp, gia đình người học, các đối tác, nhà đầu tư, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

3. “*Nhà tuyển dụng*” là các cơ quan, doanh nghiệp có sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp của Trường.

4. “*Tổ chức xã hội và hiệp hội nghề nghiệp*” là các tổ chức hoặc hiệp hội có hoạt động liên quan đến các lĩnh vực KS.

5. “*Người học*” là người đang học tập nghiên cứu khoa học tại Trường, bao gồm học sinh, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh.

6. “*Cựu người học*” là học sinh, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đã tốt nghiệp tại Trường đúng ngành, lĩnh vực KS (hiện tại không còn theo học tại Trường).

7. “*Sinh viên mới tốt nghiệp*” là người học vừa mới hoàn thành chương trình đào tạo (trong vòng 3 tháng) của ngành được KS.

8. “*Tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp*” là hiện trạng sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp từ 07 - 12 tháng được thống kê theo số lượng và tỷ lệ người tốt nghiệp

có việc làm đúng/gần lĩnh vực đào tạo hay lĩnh vực khác.

Điều 3. Mục đích

1. Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường và trách nhiệm giải trình của Trường đến các bên liên quan, tăng cường tính công khai, minh bạch trong tổ chức, quản lý và đào tạo.
2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, nhân viên, VC-NLĐ và người học trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường.
3. Tạo thêm kênh thông tin để giúp Nhà trường và các đơn vị trong Trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động đào tạo trong Trường. Qua khảo sát, báo cáo phản hồi ý kiến từ các bên liên quan, Nhà trường có những điều chỉnh cần thiết nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục và đào tạo của Trường, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội.
4. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan; đáp ứng yêu cầu của hoạt động kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục (CSGD) và chương trình đào tạo (CTĐT) các trình độ của giáo dục đại học, sau đại học.
5. Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong Trường.
6. Kết quả khảo sát có thể được sử dụng để làm căn cứ đánh giá xếp loại VC-NLĐ.

Điều 4. 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 KS lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ.
4. Nội dung KS phải đảm bảo tính thống nhất, các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần KS.
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 KS 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 mình.
8. Các hoạt động KS phải triển khai theo chu trình cải tiến liên tục: Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (Plan-Do-Check-Act, P-D-C-A).

Chương II

KẾ HOẠCH, PHƯƠNG THỨC, NỘI DUNG VÀ QUY TRÌNH KHẢO SÁT

Điều 5. Kế hoạch khảo sát

1. Trước khi thực hiện KS, đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch KS. Nội dung của kế hoạch KS bao gồm: Mục đích; nội dung và công cụ KS; hình thức và phương thức KS; thời gian KS; xử lý dữ liệu; viết báo cáo, lưu trữ kết quả KS và sử dụng kết quả KS.

Nv

2. Kế hoạch KS được thực hiện theo từng học kì hoặc hằng năm.

3. Kế hoạch KS được cập nhật hàng năm.

Điều 6. Phương thức tổ chức khảo sát

1. Công cụ KS các bên liên quan bao gồm:

- a) KS thông qua bảng hỏi;
- b) KS thông qua phỏng vấn;
- c) Hội nghị, hội thảo, tọa đàm;

Tùy theo mục tiêu và điều kiện cụ thể, đơn vị chủ trì các cuộc KS có thể sử dụng kết hợp các công cụ KS được nêu tại khoản 1 của Điều này. Trong trường hợp cần thiết khác theo Quyết định của Hiệu trưởng.

2. Hình thức tổ chức KS bao gồm trực tiếp, trực tuyến, gián tiếp thông qua email, thư tín, điện thoại, phần mềm quản lý đào tạo và các ứng dụng công nghệ thông tin khác.

Điều 7. Nội dung khảo sát các bên liên quan

Nội dung KS phải phù hợp và căn cứ theo các quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT); dựa trên các yêu cầu của công tác bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục; kế hoạch chiến lược của Nhà trường, bảng câu hỏi được rà soát, điều chỉnh bổ sung định kỳ 2 năm/lần. Hoạt động KS lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ, bao gồm một số nội dung được phân theo đối tượng KS như sau:

a. Giảng viên, VC-NLĐ:

- Khảo sát viên chức, người lao động về môi trường, điều kiện làm việc; các hoạt động phục vụ và hỗ trợ;

- Khảo sát về chương trình đào tạo;

- Khảo sát về chất lượng sinh viên tốt nghiệp;

- Đề cương chi tiết học phần;

- Các nội dung khảo sát khác theo yêu cầu của cơ quan quản lý và tình hình thực tiễn, kế hoạch của Nhà trường.

b. Sinh viên (người học):

- Khảo sát về hoạt động giảng dạy của giảng viên; nội dung học phần;

- Khảo sát về chất lượng các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học của Nhà trường;

- Khảo sát đánh giá chất lượng đào tạo của CSGD trước khi tốt nghiệp;

- Khảo sát về CTĐT, mức độ đạt chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT (trước khi tốt nghiệp);

- Khảo sát về hoạt động truyền thông, công tác tuyển sinh, đón tiếp và nhập học của Trường;

- Khảo sát sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công của Trường.

c. Người học sau tốt nghiệp (Cựu sinh viên):

- Khảo sát lấy ý kiến về tình hình việc làm;

- Mức độ đáp ứng công việc;

- Khảo sát về CTĐT;

- Khảo sát về chất lượng đào tạo, mức độ hài lòng tổng thể quá trình học tập và trải nghiệm tại trường đối với sự phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất.

d. Các đối tượng khác (Bên liên quan ngoài trường):

- Khảo sát nhà tuyển dụng/doanh nghiệp về CTĐT/chất lượng đào tạo của Trường;

- Khảo sát nhà tuyển dụng/doanh nghiệp/chuyên gia/hiệp hội nghề nghiệp/cơ quan quản lý về nhu cầu nguồn nhân lực;
- Khảo sát sự hài lòng của cha mẹ sinh viên (người học) về dịch vụ giáo dục công của Trường;
- Khảo sát nhà tuyển dụng/doanh nghiệp/chuyên gia/hiệp hội nghề nghiệp về xây dựng CTĐT mới, rà soát cập nhật CTĐT, CDR, ...;
- Khảo sát nhà tuyển dụng/doanh nghiệp về mức độ đáp ứng công việc của sinh viên tốt nghiệp;
- Các khảo sát khác theo yêu cầu/đột xuất.

Lưu ý: Các khảo sát đặc thù khác như: Khảo sát CTĐT đáp ứng chuẩn đầu ra (CDR), mở ngành, khảo sát chất lượng phục vụ, hoạt động ngoại khóa của sinh viên, khảo sát hoạt động hỗ trợ, ... liên quan đến CTĐT do các Khoa chuyên môn thực hiện.

Điều 8. Quy trình thực hiện khảo sát

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan đảm bảo phải triển khai theo chu trình P-D-C-A, bao gồm 8 bước (cụ thể xem *phụ lục I* kèm theo quy định này).

- Bước 1: Xây dựng và ban hành kế hoạch KS; bộ công cụ KS;
- Bước 2: Họp triển khai hoạt động khảo sát;
- Bước 3: Tổ chức khảo sát;
- Bước 4: Tổng hợp và xử lý số liệu; Phân tích kết quả và viết báo cáo;
- Bước 5: Duyệt báo cáo khảo sát; Công bố báo cáo và gửi báo cáo khảo sát đến các bên liên quan;
- Bước 6: Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng;
- Bước 7: Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến để nâng cao chất lượng;
- Bước 8: Lưu trữ hồ sơ và minh chứng theo đúng quy định.

Điều 9. Quy mô mẫu và phân tích dữ liệu khảo sát

1. Quy mô (số lượng) mẫu khảo sát: Số lượng mẫu, phương pháp chọn mẫu phải bảo đảm độ tin cậy, được quy định cụ thể trong từng kế hoạch KS (số lượng mẫu tối thiểu là 30).
2. Sau khi tiến hành KS lấy ý kiến, các dữ liệu thông tin được kiểm tra, phân tích bằng phần mềm xử lý thống kê. Đối với các câu hỏi mở, kết quả KS sẽ được trích lọc theo từng nhóm đối tượng liên quan.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của phòng Quản lý chất lượng

Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị thường trực đối với hoạt động KS các bên liên quan tại Trường, thực hiện:

1. Xây dựng, tham mưu ban hành các văn bản, biểu mẫu, hướng dẫn thực hiện;
2. Lập kế hoạch KS lấy ý kiến trình Ban Giám hiệu phê duyệt;
3. Tổ chức triển khai kế hoạch KS đã được phê duyệt;
4. Theo dõi tiến độ và hỗ trợ các đơn vị trong quá trình thực hiện KS;
5. Tổng hợp các phiếu KS, xử lý, phân tích và viết báo cáo trình Ban Giám hiệu;
6. Công bố kết quả báo cáo và gửi đến các đơn vị liên quan;
7. Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các bên liên quan sau khi công bố kết quả báo cáo;
8. Theo dõi, giám sát và tổng hợp kết quả hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng.

báo cáo Ban Giám hiệu;

9. Tổ chức rà soát, điều chỉnh công cụ KS (nếu có), đề xuất cách thức sử dụng kết quả lấy ý kiến và trình Ban Giám hiệu phê duyệt;

10. Lưu trữ, bảo mật dữ liệu các đợt KS để phục vụ công tác BD và KĐCLGD.

Điều 11. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Thông báo yêu cầu KS đến viên chức, người lao động và người học của đơn vị mình quản lý (theo thông báo và kế hoạch KS của Trường);

2. Các Khoa chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai KS các bên liên quan về chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, mức độ đáp ứng công việc, dự báo nguồn nhân lực, ...; đồng thời gửi kế hoạch, dữ liệu và báo cáo kết quả KS về Nhà trường (thông qua phòng Quản lý chất lượng) và tổ chức triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng sau hoạt động KS;

3. Các đơn vị còn lại phối hợp với phòng Quản lý chất lượng trong việc triển khai công tác được KS theo kế hoạch đã được phê duyệt; tiếp nhận ý kiến phản hồi và xây dựng, thực hiện kế hoạch cải tiến; báo cáo kết quả cải tiến về phòng Quản lý chất lượng; triển khai các hoạt động liên quan khác khi được yêu cầu.

Điều 12. Trách nhiệm của các đối tượng được khảo sát

1. Các đối tượng được KS có trách nhiệm tham gia KS đầy đủ, nghiêm túc theo đúng thông báo của Trường;

2. Cung cấp các thông tin theo nội dung được KS một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Điều 13. Sử dụng và lưu trữ kết quả khảo sát

1. Sau khi dữ liệu KS đã được xử lý, các kết quả sẽ được thống kê, tổng hợp, chọn lọc và báo cáo đến các đơn vị, cá nhân có liên quan theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.

2. Kết quả KS là căn cứ để xác định những điểm mạnh và những tồn tại để xây dựng kế hoạch cải tiến nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường.

3. Kết quả KS được công bố tới các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Trường theo các quy định hiện hành.

4. Kết quả KS được sử dụng đúng mục đích nêu tại kế hoạch KS và phải bảo đảm quy định về bảo mật của Trường (nếu cần).

5. Tất cả dữ liệu khảo sát, kết quả khảo sát chung của Nhà trường được phòng Quản lý chất lượng lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo quy định hiện hành của Bộ GDĐT và các quy định pháp luật có liên quan.

Lưu ý: Toàn bộ dữ liệu và kết quả KS đặc thù khác như: Khảo sát CTĐT, đáp ứng chuẩn đầu ra (CDR), mở ngành, khảo sát chất lượng phục vụ, hoạt động ngoại khóa của sinh viên, khảo sát hoạt động hỗ trợ, ... liên quan đến CTĐT do các Khoa lưu trữ.

Điều 14. Chế độ báo cáo

1. Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm báo cáo các kết quả KS chung của Nhà trường và trình Ban Giám hiệu phê duyệt trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Công bố kết quả khảo sát với các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Nhà trường.

Điều 15. Kinh phí hoạt động

1. Phòng Quản lý chất lượng và các đơn vị có liên quan, tùy theo nhiệm vụ được phân công thực hiện KS tại Quy định này tiến hành lập và đưa vào dự toán kinh phí hoạt động hằng năm của đơn vị để Hiệu trưởng phê duyệt.

2. Kinh phí hoạt động cho hoạt động khảo sát chi theo Quy chế chi tiêu nội bộ và chi theo kế hoạch đã được Hiệu trưởng phê duyệt.

Điều 16. Khen thưởng và kỷ luật

1. Đơn vị, cá nhân có thành tích trong hoạt động KS được xem là một trong các tiêu chuẩn xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

2. Đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ được xem xét các hình thức kỷ luật theo quy định của Nhà trường.

PHỤ LỤC

Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại Trường Đại học Tây Nguyên
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHTN ngày tháng năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)

1. **Phụ lục I.** Quy trình khảo sát.
2. **Phụ lục II.** Kế hoạch khảo sát.
3. **Phụ lục III.** Mẫu phiếu khảo sát.
4. **Phụ lục IV.** Danh mục các khảo sát

Phụ lục I: MẪU QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN ... VỀ HOẠT ĐỘNG ...

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	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng và ban hành kế hoạch KS; bộ công cụ KS	Phòng Quản lý chất lượng (P. QLCL); Các đơn vị liên quan.
2	Họp triển khai hoạt động khảo sát	Ban Giám hiệu (BGH); P. QLCL; Các đơn vị liên quan.
3	Tổ chức khảo sát	P. QLCL (thực hiện); Các đơn vị liên quan (phối hợp), ...
4	Tổng hợp và xử lý số liệu; Phân tích kết quả và viết báo cáo	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp.
5	Duyệt báo cáo khảo sát; Công bố báo cáo và gửi báo cáo khảo sát đến các bên liên quan	Ban Giám hiệu (BGH); P. QLCL; Các đơn vị phối hợp.
6	Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng.	P. QLCL; Các đơn vị thực hiện
7	Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến để nâng cao chất lượng.	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp.
8	Lưu trữ hồ sơ và minh chứng theo đúng quy định.	- Các đơn vị liên quan; - P. QLCL (bắt buộc)

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Hằng năm, phòng QLCL phối hợp với các đơn vị có nhu cầu khảo sát lấy ý kiến các hoạt động ... lập kế hoạch khảo sát, rà soát bộ công cụ KS trình BGH xem xét, phê duyệt.	BGH; Phòng QLCL; Các đơn vị liên quan.
2	Họp triển khai hoạt động khảo sát	BGH; P. QLCL; Các đơn vị liên quan.
3	Tổ chức khảo sát: - Các đơn vị liên quan cung cấp thông tin cụ thể (thành phần, đối tượng tham gia khảo sát theo đề xuất của phòng QLCL theo khảo sát cụ thể; - Tổ bảo đảm chất lượng (BDCL) tổ chức phát phiếu khảo sát trực tiếp hoặc gửi đường link qua email hoặc điện thoại trực tiếp cho sinh viên (nếu KS online thì gửi đường link KS theo hướng dẫn của P. QLCL); - Lãnh đạo các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm đôn đốc việc thực hiện khảo sát theo kế hoạch.	P. QLCL; Các đơn vị liên quan; ...
4	- Thu thập kết quả khảo sát (thu phiếu, dữ liệu online); - Xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu, ... - Phân tích kết quả và viết báo cáo tổng hợp	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp; ...
5	Ban Giám hiệu phê duyệt; P. QLCL công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan; đăng Website theo đúng quy định	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp; ...
6	Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng (Các đơn vị liên quan lập kế hoạch cải tiến và thực hiện; Phòng QLCL tổng hợp kế hoạch cải tiến chung, ...)	P. QLCL; Các đơn vị thực hiện
7	Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến để nâng cao chất lượng. (Các đơn vị liên quan báo cáo kết quả cải tiến và thực hiện; Phòng QLCL tổng hợp kết quả cải tiến chung, báo cáo Lãnh đạo Trường ...)	P. QLCL; Các đơn vị phối hợp
8	Lưu trữ hồ sơ, thông tin – dữ liệu/minh chứng và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị (để làm minh chứng và phục vụ công tác đối sánh, cải tiến chất lượng). Phòng QLCL tổng hợp kế hoạch cải tiến chung	- Các đơn vị liên quan; - Phòng QLCL.

Phụ lục II: MẪU KẾ HOẠCH KHẢO SÁT**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 thống tôn sư 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 2019; Phân tích số liệu khảo sát thông qua phần mềm SPSS 26 (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. Dự trù kinh phí hỗ trợ thực hiện

Dự trù nội dung các khoản mục chi để thực hiện hoạt động này như sau:

STT	Nội dung các khoản chi	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (vnđ)	Thành tiền (vnđ)
1	Lập kế hoạch khảo sát	KS	1		
2	Thiết kế form nội dung bảng hỏi (dùng cho khảo sát online)	KS	1		
3	Tổng hợp, xử lý số liệu	KS	1		
4	Viết báo cáo kết quả khảo sát	KS	1		
...					
TỔNG CỘNG					

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: HCTH, QLCL.

HIỆU TRƯỞNG

NS

Phụ lục III: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

Số phiếu:

PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN*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 ... !

Handwritten signature

Phụ lục IV:

DANH MỤC KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

(Trong quá trình thực hiện, danh mục KS này có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trường các đơn vị và đề nghị của Trường phòng QLCL)

STT	Tên khảo sát	Đối tượng khảo sát	Đơn vị chủ trì	Thời gian thực hiện	Công cụ/Hình thức KS
1.	Khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của GV	Người học	P. QLCL	Cuối học kỳ	Bảng hỏi/Phần mềm QLĐT
2.	Khảo sát SV về công tác cố vấn học tập		P. QLCL	Kết thúc năm học	Bảng hỏi/Trực tuyến
3.	Khảo sát người học về các hình thức kiểm tra, đánh giá trong hoạt động đào tạo của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Phần mềm QLĐT
4.	Khảo sát người học về các hoạt động tư vấn, hỗ trợ học tập và việc làm của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
5.	Khảo sát về thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
6.	Khảo sát SV về môn học (học phần)		P. QLCL	Sau khi kết thúc học phần	Bảng hỏi/Phần mềm QLĐT
7.	Khảo sát mức độ đáp ứng của Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ, mức độ đáp ứng và hoạt động của phòng thí nghiệm-thực hành của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
8.	Khảo sát SV khóa mới về công tác tuyển sinh, đón tiếp và thủ tục nhập học tại Trường		P. QLCL	Sau khi nhập học 01 tháng	Bảng hỏi/Trực tuyến
9.	Khảo sát người học đánh giá chất lượng đào tạo của CSGD trước khi tốt nghiệp		P. QLCL	Trước khi tốt nghiệp 01 tháng	Bảng hỏi/Trực tuyến
10.	Khảo sát về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
11.	Khảo sát sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
12.	Khảo sát về môi trường làm việc của GV, VC-NLĐ tại Trường	Giảng viên, VC-NLĐ	P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
13.	Khảo sát về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến

	chuyên môn, nghiệp vụ của giảng viên, VC-NLĐ tại Trường				
14.	Khảo sát GV, VC-NLĐ các đơn vị về mức độ đáp ứng nhu cầu, hiệu quả một số hoạt động đầu tư của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
15.	Khảo sát về hoạt động khoa học công nghệ và HTQT của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
16.	Khảo sát về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
17.	Khảo sát các bên liên quan về xây dựng CTĐT mới, rà soát cập nhật CTĐT		Các Khoa	Trước khi mở ngành hoặc cập nhật CTĐT	Bảng hỏi/Trực tuyến
18.	Khảo sát về CTĐT (mục tiêu, CĐR, xây dựng CTĐT mới, rà soát cập nhật CTĐT)		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
19.	Khảo sát tình hình việc làm, mức độ đáp ứng công việc	Người học sau khi tốt nghiệp (Cựu người học)	P. QLCL	Sau khi tốt nghiệp từ 07 đến 12 tháng	Phòng vấn/Gián tiếp qua điện thoại
20.	Khảo sát về chất lượng đào tạo, mức độ hài lòng tổng thể quá trình học tập và trải nghiệm tại trường đối với sự phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất		Các Khoa	Theo kế hoạch (Người học tốt nghiệp trong năm)	Bảng hỏi, phòng vấn/Trực tuyến, hội thảo
21.	Khảo sát về CTĐT (mục tiêu, CĐR, xây dựng CTĐT mới, rà soát cập nhật CTĐT)		Các Khoa	Trước khi mở ngành hoặc rà soát, cải tiến CTĐT	Bảng hỏi, phòng vấn/Trực tuyến, hội thảo
22.	Khảo sát sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công của Trường	Các đối tượng khác	P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi/Trực tuyến
23.	Khảo sát về CTĐT (mục tiêu, CĐR, xây dựng CTĐT mới, rà soát cập nhật CTĐT)		Các Khoa	Trước khi mở ngành hoặc cập nhật CTĐT	Bảng hỏi, phòng vấn/Trực tuyến, hội thảo
24.	Khảo sát về chất lượng đào tạo của Trường		P. QLCL	Theo kế hoạch	Bảng hỏi, phòng vấn/Trực tuyến, hội thảo
25.	Khảo sát mức độ đáp ứng công việc của sinh viên tốt nghiệp		Các Khoa	Theo kế hoạch	Bảng hỏi, phòng vấn/Trực tuyến, hội thảo

