

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC, ĐHQGHN
NĂM HỌC 2020 - 2021**

Kính gửi: Ban Chủ nhiệm các Khoa, các Phòng chức năng

Thực hiện kế hoạch nhiệm vụ đào tạo năm học 2019 - 2021 của ĐHQGHN;

Thực hiện Kế hoạch triển khai công tác Đảm bảo chất lượng của trường ĐHGĐ trong năm học 2020 - 2021;

Theo chỉ đạo của Giám đốc ĐHQGHN tại công văn số 581/HD-ĐHQGHN ngày 20/02/2021 về việc *Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan* nhằm mục đích cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy và tổ chức đào tạo, góp phần phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN, Phòng ĐBCL&TT căn cứ hướng dẫn trên lập kế hoạch thực hiện hoạt động này như sau.

1. Mục đích:

Hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN giúp cung cấp những thông tin từ cựu người học về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN nhằm góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội.

Kết quả phản hồi của người học tốt nghiệp là căn cứ để nhà trường đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp. Kết quả này còn được sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

2. Yêu cầu:

- Công cụ lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp đảm bảo độ tin cậy.

✓

- Kết quả xử lý thông tin phản hồi phải chính xác, tin cậy.
- Các Khoa/Bộ môn/Phòng CTHSSV có trách nhiệm và tinh thần cầu thị trong việc lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát, phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn.

3. Công cụ và nội dung đánh giá:

Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo* (Phụ lục V.1) gồm 3 phần:

- + Phần thông tin chung gồm các nội dung về thời gian có việc làm, loại hình cơ quan và vị trí việc làm;
- + Phần đánh giá chính gồm các nội dung về: kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn có 10 chỉ số; phẩm chất cá nhân có 10 chỉ số; kỹ năng mềm và các năng lực khác có 11 chỉ số và 1 câu hỏi mở;
- + Phần thông tin cá nhân gồm các nội dung về giới tính, ngành học, thời gian tốt nghiệp, xếp loại tốt nghiệp và thông tin liên lạc.

4. Đối tượng, thời điểm và hình thức khảo sát:

- Đối tượng khảo sát:
- + Cựu người học của các chương trình đào tạo tại Trường Đại học Giáo dục;
- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm (để đảm bảo người học tốt nghiệp trong vòng 06 – 12 tháng).
- Hình thức khảo sát: theo phiếu

5. Quy trình thực hiện:

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Phòng ĐBCL&TT chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.

Bước 1. Phòng ĐBCL&TT xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo; thông báo bằng văn bản đến các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHVSV; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHVSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn. Khoa/bộ môn, Phòng CTHVSV có thể thực hiện khảo sát bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, email, khảo sát online, qua điện thoại...). 

Bước 3. Khoa/bộ môn, Phòng CTHVSV thu phiếu và chuyển phiếu tới Phòng ĐBCL&TT để quản lý.

Bước 4. Phòng ĐBCL&TT làm sạch, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và tổng hợp thành Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp theo mẫu trong Phụ lục VI.2.

Bước 5. Phòng ĐBCL&TT gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động có liên quan cho thủ trưởng đơn vị đào tạo.

6. Sử dụng kết quả và lưu trữ, bảo mật:

- Phòng ĐBCL&TT sử dụng kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN làm căn cứ để đề xuất, tư vấn với Hiệu trưởng trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN các giải pháp để cải tiến chất lượng đào tạo, đồng thời giám sát các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo.

- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua sự phản hồi của người học tốt nghiệp được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo của đơn vị và của ĐHQGHN.

- Bản gốc phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp và file dữ liệu gốc được Phòng ĐBCL&TT lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

7. Nội dung các công việc cần triển khai :

TT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện/ phối hợp	Thời gian		Sản phẩm dự kiến
			Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch, phương án tiến hành tổ chức hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo	Phòng ĐBCL&TT, Ban Chủ nhiệm các Khoa, Bộ môn, Phòng CTHSSV	25/3/2021	2/4/2021	Bản Kế hoạch được phê duyệt.
2	Lập dự toán Kinh phí điều tra, khảo sát	Phòng ĐBCL&TT Phòng KH-TC	3/4/2021	9/4/2021	Bản dự trù kinh phí được phê duyệt.

3	Thiết kế, chỉnh sửa phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo phù hợp	Phòng ĐBCL&TT	10/4/2021	16/4/2021	Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.
4	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	17/4/2021	21/4/2021	Bản danh sách được phê duyệt
5	Tiến hành hoạt động khảo sát (phát, thu phiếu phản hồi)	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	24/4/2021	30/10/2021	Biên bản ghi nhớ
6	Nhập số liệu và xử lý kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL&TT	01/11/2021	15/11/2021	Báo cáo việc xử lý kết quả
7	Viết và nộp báo cáo	Phòng ĐBCL&TT	16/11/2021	30/11/2021	Bản báo cáo kết quả khảo sát
8	Thanh quyết toán	Phòng ĐBCL&TT, Phòng KH-TC	01/12/2021	31/12/2021	

Ghi chú:

- Đề nghị các Khoa/Bộ môn, các Phòng chức năng và các cá nhân có liên quan cùng phối hợp thực hiện Kế hoạch này.
- Gửi kèm theo kế hoạch này là *Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường* được dùng chung trong toàn ĐHQGHN.

Nơi nhận:

- BCN Khoa/Bộ môn (để chỉ đạo);
- Các Phòng chức năng, Phòng KH – TC (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: Phòng ĐBCL&TT.

**TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL&TT**



TS. Dương Tuyết Hạnh

Hà Nội, ngày 16 tháng 3 năm 2020

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC, ĐHQGHN
NĂM HỌC 2019 - 2020**

Kính gửi: Ban Chủ nhiệm các Khoa, các Phòng chức năng

Thực hiện kế hoạch nhiệm vụ đào tạo năm học 2019 - 2020 của ĐHQGHN;

Thực hiện Kế hoạch triển khai công tác Đảm bảo chất lượng của trường ĐHGĐ trong năm học 2019 - 2020;

Theo chỉ đạo của Giám đốc ĐHQGHN tại công văn số 581/HD-ĐHQGHN ngày 20/02/2020 về việc *Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan* nhằm mục đích cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy và tổ chức đào tạo, góp phần phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN, Phòng ĐBCL&TT căn cứ hướng dẫn trên lập kế hoạch thực hiện hoạt động này như sau.

1. Mục đích:

Hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN giúp cung cấp những thông tin từ cựu người học về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN nhằm góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội.

Kết quả phản hồi của người học tốt nghiệp là căn cứ để nhà trường đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp. Kết quả này còn được sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

Handwritten signature

2. Yêu cầu:

- Công cụ lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp đảm bảo độ tin cậy.
- Kết quả xử lý thông tin phản hồi phải chính xác, tin cậy.
- Các Khoa/Bộ môn/Phòng CTHSSV có trách nhiệm và tinh thần cầu thị trong việc lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát, phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn.

3. Công cụ và nội dung đánh giá:

Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo* (Phụ lục V.1) gồm 3 phần:

- + Phần thông tin chung gồm các nội dung về thời gian có việc làm, loại hình cơ quan và vị trí việc làm;
- + Phần đánh giá chính gồm các nội dung về: kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn có 10 chỉ số; phẩm chất cá nhân có 10 chỉ số; kỹ năng mềm và các năng lực khác có 11 chỉ số và 1 câu hỏi mở;
- + Phần thông tin cá nhân gồm các nội dung về giới tính, ngành học, thời gian tốt nghiệp, xếp loại tốt nghiệp và thông tin liên lạc.

4. Đối tượng, thời điểm và hình thức khảo sát:

- Đối tượng khảo sát:
 - + Cựu người học của các chương trình đào tạo tại Trường Đại học Giáo dục;
- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm (để đảm bảo người học tốt nghiệp trong vòng 06 – 12 tháng).
- Hình thức khảo sát: theo phiếu

5. Quy trình thực hiện:

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Phòng ĐBCL&TT chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.

Bước 1. Phòng ĐBCL&TT xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo; thông báo bằng văn bản đến các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn. Khoa/bộ môn, 1/

Phòng CTHVSV có thể thực hiện khảo sát bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, email, khảo sát online, qua điện thoại...).

Bước 3. Khoa/bộ môn, Phòng CTHVSV thu phiếu và chuyển phiếu tới Phòng ĐBCL&TT để quản lý.

Bước 4. Phòng ĐBCL&TT làm sạch, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và tổng hợp thành Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp theo mẫu trong Phụ lục VI.2.

Bước 5. Phòng ĐBCL&TT gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động có liên quan cho thủ trưởng đơn vị đào tạo.

6. Sử dụng kết quả và lưu trữ, bảo mật:

- Phòng ĐBCL&TT sử dụng kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN làm căn cứ để đề xuất, tư vấn với Hiệu trưởng trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN các giải pháp để cải tiến chất lượng đào tạo, đồng thời giám sát các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo.

- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua sự phản hồi của người học tốt nghiệp được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo của đơn vị và của ĐHQGHN.

- Bản gốc phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp và file dữ liệu gốc được Phòng ĐBCL&TT lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

7. Nội dung các công việc cần triển khai :

TT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện/ phối hợp	Thời gian		Sản phẩm dự kiến
			Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch, phương án tiến hành tổ chức hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo	Phòng ĐBCL&TT, Ban Chủ nhiệm các Khoa, Bộ môn, Phòng CTHSSV	25/3/2020	2/4/2020	Bản Kế hoạch được phê duyệt.
2	Lập dự toán Kinh phí	Phòng	3/4/2020	9/4/2020	Bản dự trù kinh

	điều tra, khảo sát	ĐBCL&TT Phòng KH-TC			phí được phê duyệt.
3	Thiết kế, chỉnh sửa phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo phù hợp	Phòng ĐBCL&TT	10/4/2020	16/4/2020	Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.
4	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	17/4/2020	21/4/2020	Bản danh sách được phê duyệt
5	Tiến hành hoạt động khảo sát (phát, thu phiếu phản hồi)	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	24/4/2020	30/10/2020	Biên bản ghi nhớ
6	Nhập số liệu và xử lý kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL&TT	01/11/2020	15/11/2020	Báo cáo việc xử lý kết quả
7	Viết và nộp báo cáo	Phòng ĐBCL&TT	16/11/2020	30/11/2020	Bản báo cáo kết quả khảo sát
8	Thanh quyết toán	Phòng ĐBCL&TT, Phòng KH-TC	01/12/2020	31/12/2020	

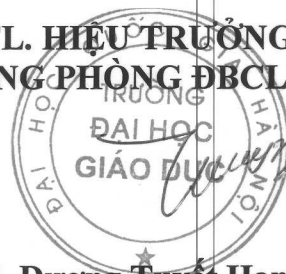
Ghi chú:

- Đề nghị các Khoa/Bộ môn, các Phòng chức năng và các cá nhân có liên quan cùng phối hợp thực hiện Kế hoạch này.
- Gửi kèm theo kế hoạch này là *Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường* được dùng chung trong toàn ĐHQGHN.

Nơi nhận:

- BCN Khoa/Bộ môn (để chỉ đạo);
- Các Phòng chức năng, Phòng KH – TC (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: Phòng ĐBCL&TT.

**TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL&TT**



TS. Dương Tuyết Hạnh

Hà Nội, ngày 21 tháng 3 năm 2019

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC, ĐHQGHN
NĂM HỌC 2018 - 2019**

Kính gửi: Ban Chủ nhiệm các Khoa, các Phòng chức năng

Thực hiện kế hoạch nhiệm vụ đào tạo năm học 2018 - 2019 của ĐHQGHN;

Thực hiện Kế hoạch triển khai công tác Đảm bảo chất lượng của trường ĐHQGHN trong năm học 2018 - 2019;

Theo chỉ đạo của Giám đốc ĐHQGHN tại công văn số 5077/HD-ĐHQGHN ngày 23/12/2014 về việc *Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan* nhằm mục đích cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy và tổ chức đào tạo, góp phần phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN, Phòng ĐBCL&TT căn cứ hướng dẫn trên lập kế hoạch thực hiện hoạt động này như sau.

1. Mục đích:

Hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN giúp cung cấp những thông tin từ cựu người học về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN nhằm góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội.

Kết quả phản hồi của người học tốt nghiệp là căn cứ để nhà trường đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp. Kết quả này còn được sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

2. Yêu cầu:

- Công cụ lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp đảm bảo độ tin cậy.
- Kết quả xử lý thông tin phản hồi phải chính xác, tin cậy.
- Các Khoa/Bộ môn/Phòng CTHSSV có trách nhiệm và tinh thần cầu thị trong việc lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát, phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn.

3. Công cụ và nội dung đánh giá:

Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo* (Phụ lục V.1) gồm 3 phần:

- + Phần thông tin chung gồm các nội dung về thời gian có việc làm, loại hình cơ quan và vị trí việc làm;
- + Phần đánh giá chính gồm các nội dung về: kiến thức kỹ năng và năng lực nghiệp vụ có 11 chỉ số; phẩm chất cá nhân có 10 chỉ số; kỹ năng mềm và các năng lực khác có 11 chỉ số; phần kiến thức, kỹ năng cần bổ trợ thêm và 1 câu hỏi mở;
- + Phần thông tin cá nhân gồm các nội dung về giới tính, ngành học, thời gian tốt nghiệp, xếp loại tốt nghiệp và thông tin liên lạc.

4. Đối tượng, thời điểm và hình thức khảo sát:

- Đối tượng khảo sát:
 - + Cựu người học của các chương trình đào tạo tại Trường Đại học Giáo dục;
- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm (để đảm bảo người học tốt nghiệp trong vòng 06 – 12 tháng).
- Hình thức khảo sát: theo phiếu

5. Quy trình thực hiện:

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Phòng ĐBCL&TT chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.

Bước 1. Phòng ĐBCL&TT xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo; thông báo bằng văn bản đến các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn. Khoa/bộ môn,

Phòng CTHVSV có thể thực hiện khảo sát bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, email, khảo sát online, qua điện thoại...).

Bước 3. Khoa/bộ môn, Phòng CTHVSV thu phiếu và chuyển phiếu tới Phòng ĐBCL&TT để quản lý.

Bước 4. Phòng ĐBCL&TT làm sạch, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và tổng hợp thành Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp theo mẫu trong Phụ lục VI.2.

Bước 5. Phòng ĐBCL&TT gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động có liên quan cho thủ trưởng đơn vị đào tạo.

6. Sử dụng kết quả và lưu trữ, bảo mật:

- Phòng ĐBCL&TT sử dụng kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN làm căn cứ để đề xuất, tư vấn với Hiệu trưởng trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN các giải pháp để cải tiến chất lượng đào tạo, đồng thời giám sát các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo.

- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua sự phản hồi của người học tốt nghiệp được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo của đơn vị và của ĐHQGHN.

- Bản gốc phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp và file dữ liệu gốc được Phòng ĐBCL&TT lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

7. Nội dung các công việc cần triển khai :

TT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện/ phối hợp	Thời gian		Sản phẩm dự kiến
			Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch, phương án tiến hành tổ chức hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo	Phòng ĐBCL&TT, Ban Chủ nhiệm các Khoa, Bộ môn, Phòng CTHSSV	25/3/2019	2/4/2019	Bản Kế hoạch được phê duyệt.
2	Lập dự toán Kinh phí	Phòng	3/4/2019	9/4/2019	Bản dự trù kinh

	điều tra, khảo sát	ĐBCL&TT Phòng KH-TC			phí được phê duyệt.
3	Thiết kế, chỉnh sửa phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo phù hợp	Phòng ĐBCL&TT	10/4/2019	16/4/2019	Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.
4	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	17/4/2019	21/4/2019	Bản danh sách được phê duyệt
5	Tiến hành hoạt động khảo sát (phát, thu phiếu phản hồi)	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	24/4/2019	30/10/2019	Biên bản ghi nhớ
6	Nhập số liệu và xử lý kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL&TT	01/11/2019	15/11/2019	Báo cáo việc xử lý kết quả
7	Viết và nộp báo cáo	Phòng ĐBCL&TT	16/11/2019	30/11/2019	Bản báo cáo kết quả khảo sát
8	Thanh quyết toán	Phòng ĐBCL&TT, Phòng KH-TC	01/12/2019	31/12/2019	

Ghi chú:

- Đề nghị các Khoa/Bộ môn, các Phòng chức năng và các cá nhân có liên quan cùng phối hợp thực hiện Kế hoạch này.
- Gửi kèm theo kế hoạch này là *Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường* được dùng chung trong toàn ĐHQGHN.

Nơi nhận:

- BCN Khoa/Bộ môn (để chỉ đạo);
- Các Phòng chức năng, Phòng KH – TC (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: Phòng ĐBCL&TT.

**TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL&TT**



TS. Dương Tuyết Hạnh

Hà Nội, ngày 21 tháng 3 năm 2018

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC, ĐHQGHN
NĂM HỌC 2017 - 2018**

Kính gửi: Ban Chủ nhiệm các Khoa, các Phòng chức năng

Thực hiện kế hoạch nhiệm vụ đào tạo năm học 2017-2018 của ĐHQGHN;

Thực hiện Kế hoạch triển khai công tác Đảm bảo chất lượng của trường ĐHQGHN trong năm học 2017-2018;

Theo chỉ đạo của Giám đốc ĐHQGHN tại công văn số 5077/HD-ĐHQGHN ngày 23/12/2014 về việc *Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan* nhằm mục đích cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy và tổ chức đào tạo, góp phần phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN, Phòng ĐBCL&TT căn cứ hướng dẫn trên lập kế hoạch thực hiện hoạt động này như sau.

1. Mục đích:

Hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN giúp cung cấp những thông tin từ cựu người học về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN nhằm góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội.

Kết quả phản hồi của người học tốt nghiệp là căn cứ để nhà trường đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp. Kết quả này còn được sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

2. Yêu cầu:

- Công cụ lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp đảm bảo độ tin cậy.
- Kết quả xử lý thông tin phản hồi phải chính xác, tin cậy.
- Các Khoa/Bộ môn/Phòng CTHSSV có trách nhiệm và tinh thần cầu thị trong việc lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát, phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn.

3. Công cụ và nội dung đánh giá:

Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo* (Phụ lục V.1) gồm 3 phần:

- + Phần thông tin chung gồm các nội dung về thời gian có việc làm, loại hình cơ quan và vị trí việc làm;
- + Phần đánh giá chính gồm các nội dung về: kiến thức kỹ năng và năng lực nghiệp vụ có 11 chỉ số; phẩm chất cá nhân có 10 chỉ số; kỹ năng mềm và các năng lực khác có 11 chỉ số; phần kiến thức, kỹ năng cần bổ trợ thêm và 1 câu hỏi mở;
- + Phần thông tin cá nhân gồm các nội dung về giới tính, ngành học, thời gian tốt nghiệp, xếp loại tốt nghiệp và thông tin liên lạc.

4. Đối tượng, thời điểm và hình thức khảo sát:

- Đối tượng khảo sát:
 - + Cựu người học của các chương trình đào tạo tại Trường Đại học Giáo dục;
- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm (để đảm bảo người học tốt nghiệp trong vòng 06 – 12 tháng).
- Hình thức khảo sát: theo phiếu

5. Quy trình thực hiện:

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Phòng ĐBCL&TT chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.

Bước 1. Phòng ĐBCL&TT xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo; thông báo bằng văn bản đến các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn. Khoa/bộ môn,

Phòng CTHVSV có thể thực hiện khảo sát bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, email, khảo sát online, qua điện thoại...).

Bước 3. Khoa/bộ môn, Phòng CTHVSV thu phiếu và chuyển phiếu tới Phòng ĐBCL&TT để quản lý.

Bước 4. Phòng ĐBCL&TT làm sạch, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và tổng hợp thành Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp theo mẫu trong Phụ lục VI.2.

Bước 5. Phòng ĐBCL&TT gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động có liên quan cho thủ trưởng đơn vị đào tạo.

6. Sử dụng kết quả và lưu trữ, bảo mật:

- Phòng ĐBCL&TT sử dụng kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN làm căn cứ để đề xuất, tư vấn với Hiệu trưởng trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN các giải pháp để cải tiến chất lượng đào tạo, đồng thời giám sát các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo.

- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua sự phản hồi của người học tốt nghiệp được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo của đơn vị và của ĐHQGHN.

- Bản gốc phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp và file dữ liệu gốc được Phòng ĐBCL&TT lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

7. Nội dung các công việc cần triển khai :

TT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện/ phối hợp	Thời gian		Sản phẩm dự kiến
			Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch, phương án tiến hành tổ chức hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo	Phòng ĐBCL&TT, Ban Chủ nhiệm các Khoa, Bộ môn, Phòng CTHSSV	26/3/2018	2/4/2018	Bản Kế hoạch được phê duyệt.
2	Lập dự toán Kinh phí	Phòng	3/4/2018	9/4/2018	Bản dự trù kinh

	điều tra, khảo sát	ĐBCL&TT Phòng KH-TC			phí được phê duyệt.
3	Thiết kế, chỉnh sửa phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo phù hợp	Phòng ĐBCL&TT	10/4/2018	16/4/2018	Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.
4	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	17/4/2018	21/4/2018	Bản danh sách được phê duyệt
5	Tiến hành hoạt động khảo sát (phát, thu phiếu phản hồi)	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	24/4/2018	30/10/2018	Biên bản ghi nhớ
6	Nhập số liệu và xử lý kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL&TT	01/11/2018	15/11/2018	Báo cáo việc xử lý kết quả
7	Viết và nộp báo cáo	Phòng ĐBCL&TT	16/11/2018	30/11/2018	Bản báo cáo kết quả khảo sát
8	Thanh quyết toán	Phòng ĐBCL&TT, Phòng KH-TC	01/12/2018	31/12/2018	

Ghi chú:

- Đề nghị các Khoa/Bộ môn, các Phòng chức năng và các cá nhân có liên quan cùng phối hợp thực hiện Kế hoạch này.
- Gửi kèm theo kế hoạch này là *Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường* được dùng chung trong toàn ĐHQGHN.

Nơi nhận:

- BCN Khoa/Bộ môn (để chỉ đạo);
- Các Phòng chức năng, Phòng KH – TC (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: Phòng ĐBCL&TT.

**TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL&TT**

TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
GIÁO DỤC
TS. Dương Tuyết Hạnh

Hà Nội, ngày 21 tháng 3 năm 2017

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC, ĐHQGHN
NĂM HỌC 2016 - 2017**

Kính gửi: Ban Chủ nhiệm các Khoa, các Phòng chức năng

Thực hiện kế hoạch nhiệm vụ đào tạo năm học 2016-2017 của ĐHQGHN;

Thực hiện Kế hoạch triển khai công tác Đảm bảo chất lượng của trường ĐHQGHN trong năm học 2016-2017;

Theo chỉ đạo của Giám đốc ĐHQGHN tại công văn số 5077/HD-ĐHQGHN ngày 23/12/2014 về việc *Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan* nhằm mục đích cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy và tổ chức đào tạo, góp phần phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN, Trung tâm ĐBCLGD căn cứ hướng dẫn trên lập kế hoạch thực hiện hoạt động này như sau.

1. Mục đích:

Hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN giúp cung cấp những thông tin từ cựu người học về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của người học sau khi hoàn thành chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN nhằm góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội.

Kết quả phản hồi của người học tốt nghiệp là căn cứ để nhà trường đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp. Kết quả này còn được sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

2. Yêu cầu:

- Công cụ lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp đảm bảo độ tin cậy.
- Kết quả xử lý thông tin phản hồi phải chính xác, tin cậy.
- Các Khoa/Bộ môn/Phòng CTHSSV có trách nhiệm và tinh thần cầu thị trong việc lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát, phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn.

3. Công cụ và nội dung đánh giá:

Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo* (Phụ lục V.1) gồm 3 phần:

- + Phần thông tin chung gồm các nội dung về thời gian có việc làm, loại hình cơ quan và vị trí việc làm;
- + Phần đánh giá chính gồm các nội dung về: kiến thức kỹ năng và năng lực nghiệp vụ có 11 chỉ số; phẩm chất cá nhân có 10 chỉ số; kỹ năng mềm và các năng lực khác có 11 chỉ số; phần kiến thức, kỹ năng cần bổ trợ thêm và 1 câu hỏi mở;
- + Phần thông tin cá nhân gồm các nội dung về giới tính, ngành học, thời gian tốt nghiệp, xếp loại tốt nghiệp và thông tin liên lạc.

4. Đối tượng, thời điểm và hình thức khảo sát:

- Đối tượng khảo sát:
 - + Cựu người học của các chương trình đào tạo tại Trường Đại học Giáo dục;
- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm (để đảm bảo người học tốt nghiệp trong vòng 06 – 12 tháng).
- Hình thức khảo sát: theo phiếu

5. Quy trình thực hiện:

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Trung tâm ĐBCLGD chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.

Bước 1. Trung tâm ĐBCLGD xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo; thông báo bằng văn bản đến các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn. Khoa/bộ môn, ✓

Phòng CTHVSV có thể thực hiện khảo sát bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, email, khảo sát online, qua điện thoại...).

Bước 3. Khoa/bộ môn, Phòng CTHVSV thu phiếu và chuyển phiếu tới Trung tâm ĐBCLGD để quản lý.

Bước 4. Trung tâm ĐBCLGD làm sạch, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và tổng hợp thành Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp theo mẫu trong Phụ lục VI.2.

Bước 5. Trung tâm ĐBCLGD gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động có liên quan cho thủ trưởng đơn vị đào tạo.

6. Sử dụng kết quả và lưu trữ, bảo mật:

- Trung tâm ĐBCLGD sử dụng kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN làm căn cứ để đề xuất, tư vấn với Hiệu trưởng trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN các giải pháp để cải tiến chất lượng đào tạo, đồng thời giám sát các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo.

- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua sự phản hồi của người học tốt nghiệp được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo của đơn vị và của ĐHQGHN.

- Bản gốc phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp và file dữ liệu gốc được Trung tâm ĐBCLGD lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

7. Nội dung các công việc cần triển khai :

TT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện/ phối hợp	Thời gian		Sản phẩm dự kiến
			Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch, phương án tiến hành tổ chức hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo	Trung tâm ĐBCLGD, Ban Chủ nhiệm các Khoa, Bộ môn, Phòng CTHSSV	27/3/2017	2/4/2017	Bản Kế hoạch được phê duyệt.
2	Lập dự toán Kinh phí	Trung tâm	3/4/2017	9/4/2017	Bản dự trù kinh

	điều tra, khảo sát	ĐBCLGD Phòng KH-TC			phí được phê duyệt.
3	Thiết kế, chỉnh sửa phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo phù hợp	Trung tâm ĐBCLGD	10/4/2017	16/4/2017	Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo.
4	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	17/4/2017	21/4/2017	Bản danh sách được phê duyệt
5	Tiến hành hoạt động khảo sát (phát, thu phiếu phản hồi)	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	24/4/2017	30/10/2017	Biên bản ghi nhớ
6	Nhập số liệu và xử lý kết quả khảo sát	Trung tâm ĐBCLGD	01/11/2017	15/11/2017	Báo cáo việc xử lý kết quả
7	Viết và nộp báo cáo	Trung tâm ĐBCLGD	16/11/2017	30/11/2017	Bản báo cáo kết quả khảo sát
8	Thanh quyết toán	Trung tâm ĐBCLGD, Phòng KH-TC	01/12/2017	31/12/2017	

Ghi chú:

- Đề nghị các Khoa/Bộ môn, các Phòng chức năng và các cá nhân có liên quan cùng phối hợp thực hiện Kế hoạch này.
- Gửi kèm theo kế hoạch này là *Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học tốt nghiệp về chương trình đào tạo của trường* được dùng chung trong toàn ĐHQGHN.

Nơi nhận:

- BCN Khoa/Bộ môn (để chỉ đạo);
- Các Phòng chức năng, Phòng KH – TC (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: Trung tâm ĐBCLGD.

**TUQ. HIỆU TRƯỞNG
GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐBCLGD**



TS. Dương Tuyết Hạnh