

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC
Số: ~~17~~HD/ĐHGD - ĐBCL

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

Hà Nội, ngày ~~21~~ tháng ~~10~~ năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình lấy phiếu ý kiến phản hồi của các bên liên quan

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC

Căn cứ Quyết định số 441/QĐ-TTg, ngày 03 tháng 04 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc "Thành lập Trường Đại học Giáo dục thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội";

Căn cứ Quy định về tổ chức và hoạt động của các đơn vị thành viên và đơn vị trực thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội ban hành theo Quyết định số 3568/QĐ-ĐHQGHN ngày 08 tháng 10 năm 2014 Của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội;

Căn cứ Quy định về Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Giáo dục ban hành theo Quyết định số 568/QĐ-TCCB, ngày 02 tháng 07 năm 2015 của Hiệu trưởng Trường Đại học Giáo dục;

Căn cứ Quy định về hoạt động Đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Giáo dục ban hành theo Quyết định số 2135/ĐHGD-ĐBCL, ngày 31 tháng 12 năm 2017;

Căn cứ Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan ban hành theo hướng dẫn số 581/HD-ĐHQGHN, ngày 20 tháng 02 năm 2020;

Theo đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng và thanh tra,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành các Quy trình lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan;

Điều 2. Các Quy trình này được áp dụng từ tháng ~~10~~/2020;

Điều 3. Phòng ĐBCL&TT, các phòng chức năng và các Khoa đào tạo có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

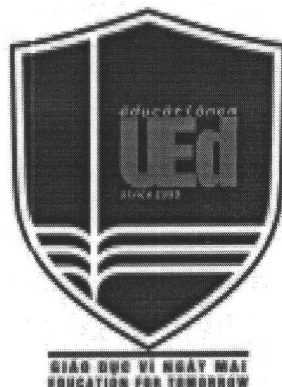
Nơi nhận:

- Đảng ủy; BGH (để báo cáo)
- Như điều 3 (để thực hiện);
- Lưu: VT, Phòng ĐBCL&TT.

KT. HIỆU TRƯỞNG 
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Phạm Văn Thuận

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIÁO DỤC**



**QUY TRÌNH
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CỰU NGƯỜI HỌC
VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
QT.ĐBCL.02**

	Người viết	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Thị Thu Hằng	TS. Dương Tuyết Hạnh	PGS.TS. Phạm Văn Thuận
Chữ ký			

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 2/9

NƠI NHẬN: *(Ghi rõ nơi nhận và đánh dấu vào ô bên cạnh)*

1. Ban Giám hiệu		◆
2. Phòng Công tác học sinh Sinh viên		◆
3. Phòng Đào tạo		◆
4. Phòng Đảm bảo Chất lượng Giáo dục & Thanh tra		◆
5. Phòng Hành chính Tổng hợp		◆
6. Phòng Tổ chức Cán bộ		◆
7. Phòng Khoa học & Hợp tác Quốc tế		◆
8. Phòng Kế hoạch Tài chính		◆
9. Khoa Sư phạm		◆
10. Khoa Quản lý Giáo dục		◆
11. Khoa Các Khoa học Giáo dục		◆
12. Khoa Công nghệ Giáo dục		◆
13. Khoa Quản trị chất lượng		◆
14. Các Trung tâm trực thuộc		◆

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (*Tình trạng sửa đổi so với bản trước đó*)

[illegible]



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN CỤU NGƯỜI HỌC VỀ
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 3/9

MỤC LỤC

1. Mục đích	4
2. Đối tượng và phạm vi áp dụng.....	4
3. Các tài liệu liên quan.....	4
4. Định nghĩa và mục đích.....	5
5. Trách nhiệm của các bên liên quan.....	7
6. Lưu đồ.....	8
7. Diễn giải lưu đồ.....	9
8. Tổ chức thực hiện.....	10



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN CỤU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG
TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 18/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 4/9

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được ban hành nhằm mục đích:

- 1.1. Thống nhất trình tự, thủ tục, cách thức quản lý và phân công trách nhiệm trong việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
- 1.2. Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong trường Đại học Giáo dục; Giúp nhà trường có thêm thông tin để đánh giá đúng thực trạng chương trình đào tạo trong thời gian qua, đồng thời xây dựng những định hướng, quyết sách kịp thời cho việc hoàn thiện, nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường. Xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, phương pháp và phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại.
- 1.3. Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường Đại học Giáo dục.
- 1.4. Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động đào tạo của nhà trường .
- 1.5. Góp phần thực hiện công tác đảm bảo chất lượng trong Trường Đại học Giáo dục

1.3. 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Đơn vị thực hiện: Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra.
- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị có liên quan (Khoa/bộ môn và các phòng chức năng).

3. CÁC TÀI LIỆU CÓ LIÊN QUAN

- Thông tư số 04/2016/TT –BGDDT ngày 14/3/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- Công văn số 1075/KĐCLGD –KĐĐH ngày 28/6/2016 về việc hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo
- 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;
- Quy định về hoạt động đảm bảo chất lượng tại trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN, số: 2135/ĐHGD-ĐBCL, ngày 31/12/2017.



QUY TRÌNH LẤY KIẾN CỤU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 5/9

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ MỤC ĐÍCH, CÔNG CỤ, NỘI DUNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CỤU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

4.1. Định nghĩa

Khảo sát là một phương pháp thu thập thông tin từ một số cá nhân (gọi là một mẫu) để tìm hiểu về sự phổ biến lớn hơn mà mẫu đó đưa ra.

4.2. Mục đích khảo sát lấy ý kiến của cụu người học về chương trình đào tạo

Mục đích lấy ý kiến của cụu người học về chương trình đào tạo nhằm giúp nhà trường đào tạo ra người học đáp ứng được các yêu cầu nghề nghiệp của thị trường lao động.

4.3. Công cụ lấy ý kiến

Công cụ lấy ý kiến phản hồi là *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cụu người học về chương trình đào tạo*. Phiếu này gồm các câu hỏi cốt lõi trong bộ tiêu chí Kiểm định chất lượng chương trình đào tạo theo chuẩn AUN, ngoài ra do đặc thù riêng của chương trình đào tạo, bậc đào tạo và hình thức đào tạo của Trường Đại học Giáo dục nên nhà trường đã bổ sung thêm một số câu hỏi cho phù hợp với đặc thù của nhà trường.

Công cụ để lấy ý kiến phản hồi của cụu người học về chương trình đào tạo của nhà trường cụ thể với các chỉ báo bao gồm:

- + Tiêu chí: là các nội dung, kiến thức, kỹ năng của chương trình đào tạo, mỗi tiêu chí lại được xác định bởi một số chỉ số cụ thể;
- + Chỉ số: là khía cạnh cụ thể của tiêu chí về nội dung, kỹ năng cụ thể của chương trình đào tạo mà người học có thể cảm nhận được trong quá trình học tập;
- + Mức độ: là giá trị của thang đo chỉ số

Các tiêu chí, chỉ số, mức đánh giá được nêu trong phụ lục có thể thay đổi hàng năm theo xu thế chung, do Phòng ĐBCL&TT biên soạn và trình Hội đồng ĐBCL và Ban Giám hiệu phê duyệt và ban hành.

4.4. Nội dung lấy ý kiến

Ý kiến phản hồi của cụu người học tập trung vào các nội dung sau:

- Kiến thức và các kỹ năng và năng lực nghiệp vụ của chương trình đào tạo đáp ứng cho công việc theo chuyên ngành tốt nghiệp; đáp ứng CDR



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN CỬU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG
TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 6/9

- Sự cân đối giữa nội dung ngành chuyên ngành và kiến thức kỹ năng chung
- Chương trình đào tạo của Nhà trường giúp người học phát huy tính sáng tạo và khả năng nghiên cứu độc lập; phát triển các kỹ năng mềm như thuyết trình, làm việc nhóm và các năng lực khác như: Giao tiếp, thuyết trình, lập kế hoạch, quản lý thời gian...
- Các phẩm chất cá nhân
- Mức độ hài lòng của cựu người học về quá trình đào tạo của Nhà trường.
- Nhu cầu bổ trợ thêm kiến thức để đáp ứng công việc tại cơ quan công tác.
- Nhu cầu tiếp tục đào tạo nâng cao tại trường ĐHGD sau khi tốt nghiệp chương trình.
- Những ý kiến đóng góp của cựu người học về những nội dung cần cải tiến chương trình đào tạo.

4.5. Thời điểm lấy ý kiến

Việc lấy kiến được thực hiện sau khi người học đã hoàn thành chương trình đào tạo



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN CỰU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG
TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 7/9

5. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

5.1 Trách nhiệm của Ban Giám hiệu

- Phê duyệt các văn bản liên quan tới hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
- Chỉ đạo các đơn vị phối hợp và thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
- Sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan để ra quyết định cải tiến chất lượng.

5.2 Trách nhiệm của Hội đồng Đảm bảo Chất lượng Giáo dục

- Tư vấn và góp các hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
- Tư vấn cho Ban Giám hiệu các biện pháp và cải tiến chất lượng dựa trên ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

5.3. Trách nhiệm của Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra

- Thiết kế Phiếu khảo sát lấy ý kiến cựu người học về chương trình đào tạo;
- Phối hợp với các Khoa đào tạo gửi và thu Phiếu khảo sát lấy ý kiến cựu người học về chương trình đào tạo;
- Xử lý số liệu và viết báo cáo tổng hợp phiếu lấy ý kiến của cựu người học;
- Gửi báo cáo cho BGH, các khoa/bộ môn liên quan và Viện ĐBCLGD, ĐHQGHN;
- Thực hiện tốt chế độ lưu trữ.

5.4. Trách nhiệm của các phòng chức năng, Khoa đào tạo

- Cung cấp đầy đủ những thông tin về cựu người học của các chương trình đào tạo;
- Phối hợp với Phòng ĐBCL&TT thông báo, gửi và thu phiếu khảo sát của cựu người học về chương trình đào tạo.

5.5. Trách nhiệm của cựu người học

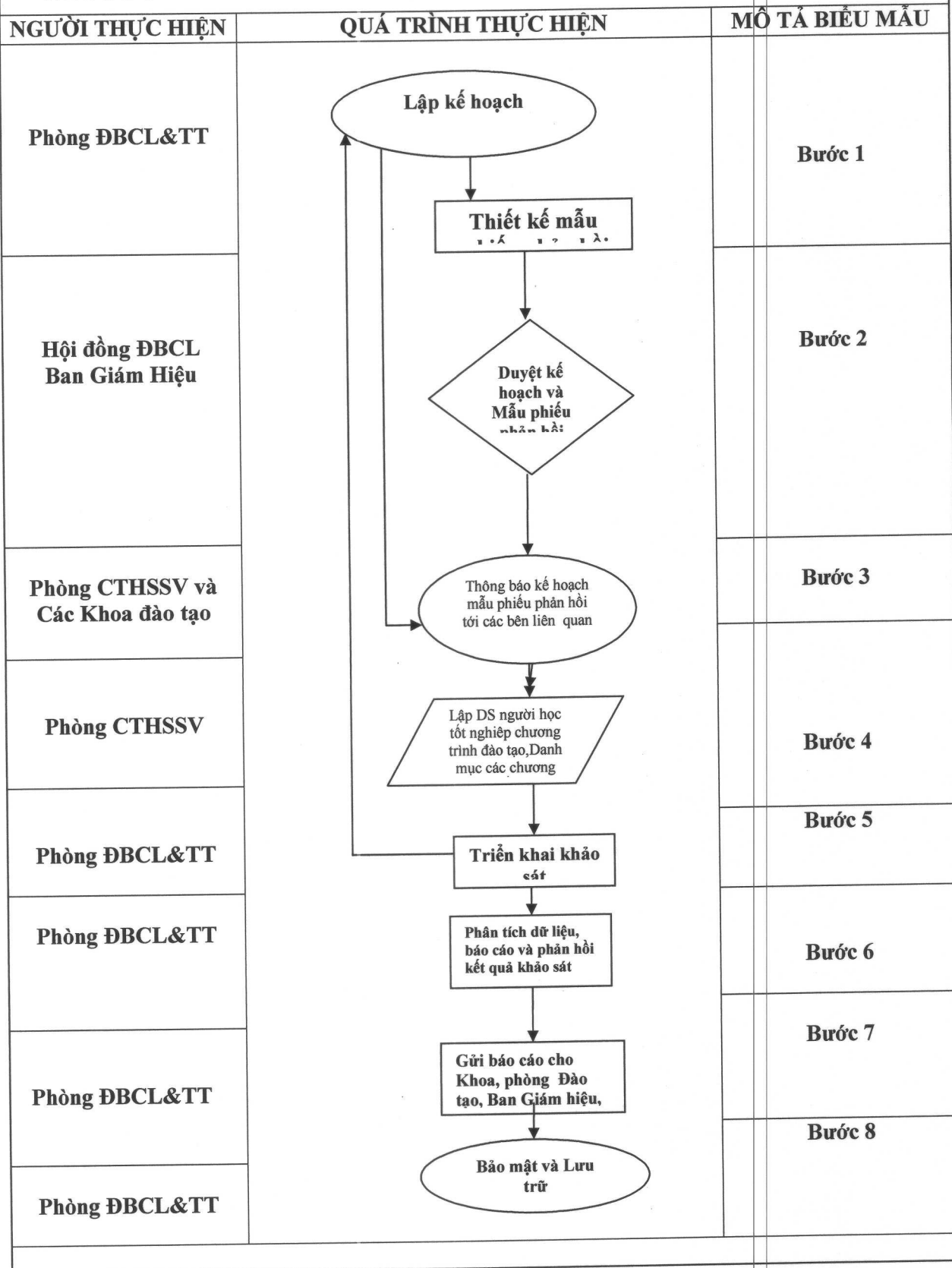
Cựu người học cần khách quan, công bằng, trung thực và có thái độ đúng mực trong việc cung cấp thông tin phản hồi về các nội dung được hỏi trong phiếu đánh giá.



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN CỤU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG
TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 8/9

6. LƯU ĐỒ





**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN CỤU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG
TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: QT.ĐBCL.02

Ngày xây dựng: 15/9/2020

Lần sửa đổi: Lần thứ hai

Trang: 9/9

7. DIỄN GIẢI LƯU ĐỒ

Bước 1: - Phòng ĐBCL&TT có trách nhiệm lập kế hoạch thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo của Nhà trường bắt đầu năm học. Thiết kế mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo của Nhà trường, theo các chỉ số, tiêu chí và thang đánh giá theo các nội dung cụ thể.

Bước 2: - Sau khi lập kế hoạch, Phòng ĐBCL&TT có trách nhiệm tổ chức họp Hội đồng ĐBCL để các thành viên hội đồng bổ sung, góp ý, điều chỉnh kế hoạch và mẫu phiếu phản hồi;

- Phòng ĐBCL&TT tập hợp các ý kiến của Hội đồng, điều chỉnh kế hoạch, bổ sung và hoàn thiện mẫu phiếu phản hồi, sau đó trình Ban Giám hiệu.

Bước 3: -Sau khi kế hoạch và mẫu phiếu phản hồi đã được Hội đồng ĐBCL của nhà trường thông qua và được Ban Giám hiệu phê duyệt, Phòng ĐBCL&TT có trách nhiệm chuyển kế hoạch và mẫu phiếu tới Trưởng phòng CTHSSV, phòng Đào tạo và BCN các Khoa để Trưởng các đơn vị và BCN các Khoa thông báo tới các bên liên quan.

Bước 4: - Phòng CTHSSV có trách nhiệm lập danh sách người học tốt nghiệp chương trình đào tạo, danh mục các chương trình đào tạo và kế hoạch đào tạo của khóa học sau đó gửi về Phòng ĐBCL&TT.

Bước 5: Phòng ĐBCL&TT tiến hành khảo sát và thu phiếu về theo đúng quy định.

Bước 6: - Phòng ĐBCL&TT tiến hành xử lý phiếu và viết báo cáo tổng hợp;

- Sau khi hoàn thành báo cáo tổng hợp phòng ĐBCL&TT có trách nhiệm gửi đến Ban Giám Hiệu để duyệt.

Bước 7:

- Phòng ĐBCL&TT có trách nhiệm gửi báo cáo tổng hợp đến Ban Giám hiệu, phòng Đào tạo và các khoa và Viện ĐBCLGD, ĐHQGHN theo đúng quy định;

- BGH, các phòng chức năng và các khoa đào tạo có các biện pháp cải tiến dựa trên kết quả khảo sát.

Bước 8: Phòng ĐBCL&TT, chủ nhiệm Khoa, các đơn vị chức năng và Ban Giám Hiệu bảo mật kết quả khảo sát theo quy định lưu trữ và kiểm soát tài liệu của ĐHQGHN và Bộ GD&ĐT.



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN CỰU NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG
TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: QT.ĐBCL.02
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 10/10

8. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- 8.1. Khoa đào tạo chủ động lập danh sách cựu người học và các hoạt động liên quan tới cựu người học của Khoa;
- 8.2. Trưởng các phòng chức năng liên quan phối hợp chặt chẽ với phòng ĐBCL&TT trong quá trình Lấy ý kiến phản hồi cựu người học;
- 8.3. Phòng ĐBCL&TT làm đầu mối triển khai và thực hiện, báo cáo kết quả Lấy ý kiến cựu người học về chương trình đào tạo tới các đơn vị liên quan theo đúng quy định;
- 8.4. Quy trình này có hiệu lực từ ngày ký ban hành. Trong quá trình thực hiện, Quy trình này có thể được điều chỉnh theo những yêu cầu mới của công tác đảm bảo chất lượng và phát triển văn hóa chất lượng trong Nhà trường./.

TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL & TT

TS. Dương Tuyết Hạnh

**Hà Nội, ngày 15 tháng 09 năm 2020
NGƯỜI THỰC HIỆN**

Đỗ Thị Thu Hằng