

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

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

Hà Nội, ngày ~~27~~ 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.

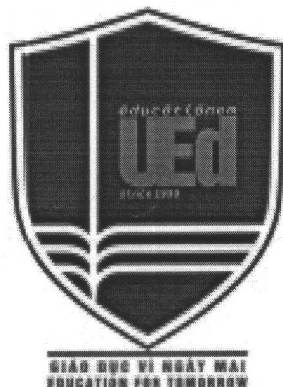
Nơi nhận:

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

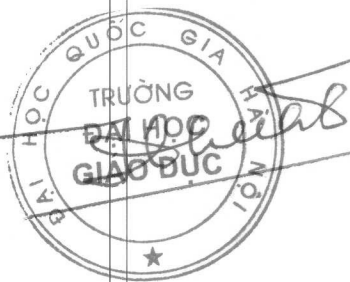
KT. HIỆU TRƯỞNG 
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Phạm Văn Thuận

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



**QUY TRÌNH
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN
QT.ĐBCL.01**

	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.01
Ngày xây dựng: 15/9/2022
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 2/10

[illegible]



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN**

Mã số: QTĐBCL.01
Ngày xây dựng: 15/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 3/10

MỤC LỤC

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



QUY TRÌNH LẤY KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

Mã số: QT.ĐBCL.01

Ngày xây dựng: 15/9/2022

Lần sửa đổi: Lần thứ hai

Trang: 4/10

1. MỤC ĐÍCH

1. Đối với Nhà trường, việc lấy ý kiến người học nhằm:

- a) Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong nhà trường.
- b) Giúp Ban Giám hiệu có những định hướng, quyết định kịp thời cho việc hoàn thiện, nâng cao chất lượng đào tạo chung của toàn trường trên cơ sở xây dựng đội ngũ giảng viên có trình độ chuyên môn cao, phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại để giữ vững uy tín, khẳng định danh tiếng, vị thế của trường.
- c) Giúp Ban Giám hiệu có thêm thông tin góp phần phát hiện và nhân rộng những điển hình tốt trong đội ngũ giảng viên, từ đó xây dựng các chính sách khen thưởng hàng năm cũng như hoàn thiện các quy định về xử lý tiêu cực nhằm đảm bảo sự công bằng, khách quan giữa các giảng viên.
- d) Giúp các bộ môn có những điều chỉnh kịp thời trong việc phân công giảng viên giảng dạy các học phần; có kế hoạch đề nghị Nhà trường tổ chức các lớp bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm hoặc có đề nghị xem xét khen thưởng đối với những giảng viên có thành tích tốt.

2. Đối với giảng viên, việc lấy ý kiến người học nhằm:

- a) Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của mỗi giảng viên trong việc thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo chung của trường.
- b) Giúp giảng viên có thêm thông tin về những điểm mạnh, điểm yếu để có thể tự điều chỉnh, hoàn thiện hoặc phát huy năng lực giảng dạy của mình về chuyên môn cũng như tác phong sư phạm.

3. Đối với người học, việc lấy ý kiến người học nhằm:

- a) Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân.
- b) Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

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).



QUY TRÌNH LẤY KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

Mã số: QT.ĐBCL.01
 Ngày xây dựng: 15/9/2020
 Lần sửa đổi: Lần thứ hai
 Trang: 5/10

3. CÁC TÀI LIỆU CÓ LIÊN QUAN

- Thông tư số 04/2016/TT –BGDĐT 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 –KĐDH 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 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.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ MỤC ĐÍCH, CÔNG CỤ, NỘI DUNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

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 người học về học phần

Mục đích lấy ý kiến của người học về học phần nhằm giúp nhà trường nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ giảng viên và cơ sở vật chất

4.3. Công cụ lấy ý kiến

Công cụ lấy ý kiến phản hồi là *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần*. 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 người học về học phần cụ thể với các chỉ báo bao gồm:

- + Tiêu chí: là các nội dung, kiến thức, kỹ năng của học phần 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 học phần mà người học có thể cảm nhận được trong quá trình học tập;
- + Mức độ: là giá trị của thang đo chỉ số



QUY TRÌNH LẤY KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

Mã số: QT.ĐBCL.01

Ngày xây dựng: 15/9/2020

Lần sửa đổi: Lần thứ hai

Trang: 6/10

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 người học về học phần tập trung vào các nội dung sau:

- Nội dung học phần
- Hoạt động giảng dạy của giảng viên
- Hoạt động kiểm tra đánh giá
- Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy học phần
- Mức độ hài lòng của người học về học phần.
- Mức độ hài lòng của người học về giảng viên.
- Những ý kiến đóng góp của người học về những nội dung cần cải tiến của học phần

4.5. Thời điểm lấy ý kiến

Việc lấy kiến được thực hiện sau khi người học đã hoàn thành học phần.

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



**QUY TRÌNH
LẤY KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN**

Mã số: QT.DBCL.01
Ngày xây dựng: 18/9/2020
Lần sửa đổi: Lần thứ hai
Trang: 7/10

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

- Cung cấp đầy đủ những thông tin về người học về các học phần;
- Phối hợp với Phòng DBCL&TT thông báo, gửi và thu phiếu khảo sát của người học về học phần

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 NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN**

Mã số: QT.ĐBCL.01

Ngày xây dựng: 15/9/2020

Lần sửa đổi: Lần thứ hai

Trang: 8/10

6. LƯU ĐỒ

NGƯỜI THỰC HIỆN	QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN	MÔ TẢ BIỂU MẪU
Phòng ĐBCL&TT	<pre> graph TD A([Xây dựng kế hoạch]) --> B{Duyệt} B --> C[Phát và thu phiếu khảo sát] C --> D([Xử lý phiếu]) D --> E[Viết báo cáo tổng và báo cáo tách] E --> F{Duyệt} F --> G[Gửi báo cáo đến BGH, CNK, giảng viên và Viện ĐBCLGD, ĐHQGHN] G --> H([Bảo mật và lưu trữ]) </pre>	Bước 1
Hội đồng ĐBCL Ban Giám Hiệu		Bước 2
Phòng ĐBCL&TT		Bước 3
Ban Giám hiệu		Bước 4
Phòng ĐBCL&TT		Bước 5



QUY TRÌNH LẤY KIẾN CỬA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

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

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 người học về học phần bắt đầu năm học. Thiết kế mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần, 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.

- Phòng Đào tạo có trách nhiệm lập danh sách người học tham gia học các học phần gửi về phòng ĐBCL&TT

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

- Phòng ĐBCL&TT tiến hành xử lý phiếu và viết báo cáo tổng và báo cáo tách;

Bước 4:- Sau khi hoàn thành báo cáo tổng hợp phòng ĐBCL&TT có trách nhiệm gửi đến Ban Giám Hiệu để duyệt.

Bước 5:

- Phòng ĐBCL&TT có trách nhiệm gửi báo cáo tổng hợp đến Ban Giám hiệu, phòng Đào tạo, các khoa, Viện ĐBCLGD, ĐHQGHN và các giảng viên tham gia giảng dạy học phần 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.

- Phòng ĐBCL&TT, chủ nhiệm Khoa, các đơn vị chức năng và Ban Giám Hiệu, giảng viên 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 CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN**

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

8. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- 8.1. Phòng Đào tạo chủ động lập danh sách người học tham gia học các học phần ở mỗi kì;
- 8.2. Trưởng các phòng chức năng liên quan phối hợp chặt chẽ với phòng ĐBCL&TT trong qua trình Lấy ý kiến phản hồi người học về học phần;
- 8.3. Phòng ĐBCL&TT làm đầu mối triển khai và thực hiện, báo cáo kết quả Lấy ý kiến người học về học phần 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 9 năm 2020
NGƯỜI THỰC HIỆN

Đỗ Thị Thu Hằng