

Số: 707<sup>a</sup> /QĐ-ĐHQB

Quảng Bình, ngày 06 tháng 4 năm 2018

### QUYẾT ĐỊNH

#### **Ban hành Quy định về việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Quảng Bình**

Căn cứ Quyết định số 237/2006/QĐ-TTg ngày 24 tháng 10 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Quảng Bình;

Căn cứ Quyết định số 445/QĐ-ĐHQB ngày 01 tháng 04 năm 2015 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quảng Bình ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Quảng Bình;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục & Đào tạo về việc ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Xét đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục,

### QUYẾT ĐỊNH:

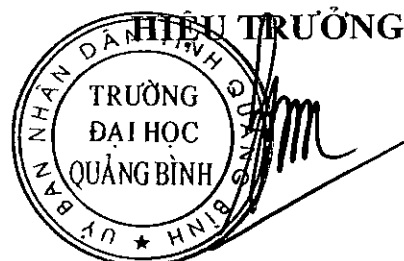
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Quảng Bình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 405/QĐ-ĐHQB ngày 23 tháng 3 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quảng Bình ban hành Quy định về việc lấy ý kiến phản hồi của người học đã hoàn thành chương trình đào tạo về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Quảng Bình.

**Điều 3.** Trường phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục, Trưởng các đơn vị thuộc Trường Đại học Quảng Bình và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*[Signature]*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ban Giám hiệu;
- Lưu: VT, ĐBCLGD. *[Signature]*



PGS.TS. Hoàng Dương Hùng

## QUY ĐỊNH

### VỀ VIỆC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN TRƯỚC KHI TỐT NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 707/QĐ-ĐHQB ngày 06 tháng 4 năm 2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quảng Bình)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định chi tiết về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân tham gia công tác lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Quảng Bình.

2. Đối tượng áp dụng các quy định tại văn bản này bao gồm các đơn vị và cá nhân là công chức, viên chức, người lao động và sinh viên thuộc thẩm quyền quản lý của Trường Đại học Quảng Bình.

#### Điều 2. Mục đích của công tác lấy ý kiến phản hồi

1. Giúp Nhà trường thu thập thông tin phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của khóa học; làm cơ sở để Nhà trường điều chỉnh, sửa đổi phù hợp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

2. Làm cơ sở dữ liệu phục vụ công tác đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Quảng Bình, góp phần cải tiến chất lượng đào tạo và từng bước hình thành văn hóa chất lượng bên trong Nhà trường.

3. Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục đại học.

#### Điều 3. Yêu cầu của việc lấy ý kiến phản hồi

1. Sinh viên phải được thông tin đầy đủ, hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công việc lấy ý kiến để tiến hành phản hồi thông tin theo đúng yêu cầu của Nhà trường nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

2. Việc lấy ý kiến phản hồi phải có tính khách quan; kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía người học phải chính xác, đảm bảo tin cậy, được sử dụng đúng mục đích và có thông báo cho các đơn vị, cá nhân có liên quan.

3. Sinh viên thực hiện phản hồi khách quan, công bằng, trung thực, với tinh thần tự giác, đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp của dân tộc.

4. Sau khi có kết quả, các Khoa và Bộ môn liên quan triển khai phân tích kết quả phản hồi đối với từng chương trình đào tạo, đánh giá, đề xuất biện pháp cụ thể, triển khai điều chỉnh nhằm nâng cao chất lượng chương trình và hoạt động đào tạo.

5. Các đơn vị và cá nhân liên quan cần tôn trọng, có tinh thần cầu thị với các kết quả phản hồi từ phía người học, có trách nhiệm giải trình và đưa ra kế hoạch hành động để cải tiến chất lượng của hoạt động đào tạo dựa trên kết quả phản hồi.

6. Công tác lấy ý kiến phản hồi được thực hiện hằng năm, ngay sau thời điểm sinh viên đã hoàn thành chương trình đào tạo.

7. Hồ sơ khảo sát được lưu trữ theo quy định để phục vụ cho các hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG, QUY TRÌNH THỰC HIỆN**

#### **Điều 4. Nội dung lấy ý kiến phản hồi**

1. Phản hồi về chuẩn đầu ra, mục tiêu đào tạo và chương trình đào tạo.
2. Phản hồi về mức độ đáp ứng các kiến thức và kỹ năng cần thiết.
3. Phản hồi về chất lượng các hoạt động dạy và học.
4. Phản hồi về mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị, học liệu.
5. Phản hồi về mức độ đáp ứng của đội ngũ giảng dạy và đội ngũ làm công tác phục vụ sinh viên.
6. Phản hồi về chất lượng phục vụ và các dịch vụ hỗ trợ học thuật.
7. Phản hồi về mức độ đáp ứng của môi trường học thuật.
8. Các ý kiến đóng góp khác nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

#### **Điều 5. Đối tượng, công cụ, hình thức lấy ý kiến**

1. Đối tượng khảo sát: Sinh viên Trường Đại học Quảng Bình đã hoàn thành chương trình đào tạo của Nhà trường.

2. Công cụ khảo sát: Sử dụng bảng hỏi với các câu hỏi có nội dung phù hợp với yêu cầu tại Điều 4 của Quy định này.

3. Hình thức khảo sát: Khảo sát bằng hình thức phát phiếu trực tiếp hoặc sử dụng mạng internet để khảo sát trực tuyến.

## **Điều 6. Quy trình tổ chức lấy ý kiến**

1. Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục xây dựng kế hoạch lấy ý kiến sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Quảng Bình; Tham mưu thành lập Ban chỉ đạo và các tổ giúp việc, hoàn thiện mẫu phiếu, in ấn và chuyển phiếu cho văn phòng các khoa theo đúng kế hoạch đã phê duyệt.
2. Giảng viên chủ nhiệm (đối với hệ chính quy) và văn phòng khoa Giáo dục thường xuyên (đối với hệ VLVH) tổ chức phát phiếu, thu phiếu và kiểm phiếu theo kế hoạch được ban hành hàng năm; nhập dữ liệu phản hồi của từng chương trình đào tạo vào công cụ thống kê, xử lý theo mẫu hướng dẫn (file xử lý được thiết kế sẵn trên ứng dụng Microsoft Excel); chuyển phiếu đã khảo sát và file dữ liệu cho văn phòng khoa.
3. Văn phòng khoa tiến hành kiểm tra, rà soát, tập hợp và chuyển file dữ liệu cho Trưởng Bộ môn, Trưởng khoa, Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục; đồng thời chuyển phiếu đã khảo sát về Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục.
4. Trưởng bộ môn lập báo cáo phân tích kết quả phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của từng chương trình đào tạo cụ thể theo mẫu hướng dẫn (mẫu đính kèm) và chuyển cho Trưởng khoa.
5. Khoa tổng hợp kết quả phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của Nhà trường và đề xuất kế hoạch hành động cải tiến chất lượng dựa trên kết quả khảo sát.
6. Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục tập hợp các báo cáo, kiến nghị của Khoa/Bộ môn trình Hiệu trưởng phê duyệt kế hoạch hành động cho toàn Trường.
7. Trên cơ sở các kiến nghị và kế hoạch hành động được Hiệu trưởng phê duyệt, Khoa, Bộ môn phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức điều chỉnh chương trình và các hoạt động đào tạo nhằm cải tiến chất lượng; hàng năm có tổng hợp, đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện cho Nhà trường qua Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục.
8. Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục tổ chức các hoạt động kiểm tra, đánh giá việc điều chỉnh chương trình đào tạo theo định kỳ.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 7. Trách nhiệm của đơn vị, cá nhân liên quan**

##### **1. Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục**

- a) Thực hiện Khoản 1, Khoản 6, Khoản 8 Điều 6 của Quy định này;
- b) Xây dựng và phát triển công cụ khảo sát, công cụ tổng hợp và phân tích dữ liệu khảo sát để cung cấp cho các đơn vị thực hiện lấy ý kiến;

c) Hướng dẫn các cá nhân và đơn vị liên quan thực hiện phân tích, báo cáo phản hồi về chất lượng từng ngành đào tạo cụ thể theo mẫu;

d) Đôn đốc, theo dõi, giám sát việc thực hiện của các đơn vị theo kế hoạch; tổng hợp, báo cáo kết quả cho Ban Giám hiệu Nhà trường.

## **2. Các Khoa, Bộ môn**

a) Thực hiện Khoản 2, Khoản 3, Khoản 4, Khoản 5, Khoản 7 Điều 6 của Quy định này;

b) Sử dụng kết quả phản hồi làm căn cứ để thực hiện cải tiến chương trình và chất lượng đào tạo của các ngành do Khoa và Bộ môn phụ trách;

c) Phối hợp với các đơn vị liên quan để triển khai thực hiện cải tiến chất lượng đào tạo của các ngành do Khoa và Bộ môn phụ trách.

## **3. Phòng Đào tạo**

a) Cung cấp số lượng sinh viên năm cuối theo từng chương trình đào tạo cho Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục khi có kế hoạch lấy ý kiến;

b) Sử dụng kết quả phản hồi như là một căn cứ để tổ chức các công tác điều chỉnh, phát triển chương trình đào tạo và cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo trong Nhà trường;

c) Phối hợp với Khoa, Bộ môn và các đơn vị liên quan để thực hiện các kế hoạch hành động cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo của các ngành cụ thể dựa trên kết quả phản hồi.

## **4. Trung tâm Học liệu, Phòng Quản trị**

Tạo điều kiện thuận lợi cho người học sử dụng máy tính có kết nối mạng Internet trong thời gian lấy ý kiến.

## **5. Phòng Tổ chức – Hành chính**

Cung cấp danh sách giảng viên chủ nhiệm của từng lớp sinh viên năm cuối cho Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục khi có kế hoạch lấy ý kiến.

## **6. Phòng Kế hoạch – Tài chính**

Đảm bảo nguồn kinh phí, văn phòng phẩm cho hoạt động lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chương trình đào tạo được triển khai đúng kế hoạch hàng năm.

## **7. Bộ phận Quản trị mạng**

a) Phối hợp với Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục để triển khai thực hiện khảo sát trực tuyến lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chương trình đào tạo;

b) Đảm bảo kết nối mạng Internet và các vấn đề kỹ thuật để tạo điều kiện thuận lợi cho người học trong quá trình thực hiện khảo sát trực tuyến.

## **8. Trưởng khoa**

a) Quán triệt mục đích, yêu cầu và các nội dung, quy định của công tác phản hồi đến Trưởng bộ môn, giảng viên làm công tác chủ nhiệm, văn phòng khoa và sinh viên tham gia công tác phản hồi;

b) Tổ chức thực hiện Khoản 2, Khoản 3, Khoản 4, Khoản 5, Khoản 7 Điều 6 của Quy định này;

c) Báo cáo Nhà trường kết quả lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của từng chương trình đào tạo cụ thể;

d) Chỉ đạo đơn vị thực hiện các biện pháp và kế hoạch hành động để cải tiến chất lượng dựa trên kết quả phản hồi.

## **9. Trưởng bộ môn**

a) Phân tích kết quả phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của từng chương trình đào tạo cụ thể và báo cáo Trưởng khoa theo mẫu hướng dẫn;

b) Sử dụng kết quả phản hồi là một trong những căn cứ để triển khai thực hiện cải tiến chương trình đào tạo và nâng cao chất lượng đào tạo ở bộ môn.

## **10. Giảng viên làm công tác chủ nhiệm và văn phòng khoa GDTX**

a) Làm rõ mục đích, yêu cầu của công tác phản hồi cho tất cả các đối tượng sinh viên trước khi tốt nghiệp thực hiện công tác phản hồi ngay trước thời điểm triển khai lấy ý kiến;

b) Thực hiện phát phiếu, thu phiếu, kiểm tra tính hợp lệ của phiếu, đánh số thứ tự trên phiếu, nhập dữ liệu phản hồi của từng chương trình đào tạo vào công cụ thống kê, xử lý theo mẫu hướng dẫn, chuyển file và phiếu sau khi khảo sát cho văn phòng khoa.

c) Riêng văn phòng khoa GDTX thực hiện công việc như giảng viên chủ nhiệm, quy định tại Điểm a và b của Khoản này.

## **11. Văn phòng khoa**

a) Nhận phiếu từ Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục và chuyển phiếu cho giảng viên làm công tác chủ nhiệm;

b) Nhận file dữ liệu từ giảng viên chủ nhiệm/văn phòng khoa GDTX và chuyển cho Trưởng bộ môn, Trưởng đơn vị và Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục qua email công vụ (Web mail); nhận phiếu đã khảo sát từ giảng viên chủ nhiệm/văn phòng khoa GDTX và chuyển cho Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục; lưu trữ các dữ liệu phản hồi, các báo cáo phân tích của Khoa/Bộ môn theo quy định.

## **12. Sinh viên trước khi tốt nghiệp**

a) Thực hiện quyền đồng thời là nghĩa vụ trong việc trả lời phản hồi về chất lượng đào tạo của Nhà trường trước khi tốt nghiệp;

b) Thực hiện việc trả lời phản hồi một cách trung thực, khách quan và góp ý có trách nhiệm nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

### **Điều 8. Công tác bảo mật và lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát**

1. Công tác bảo mật: Các cá nhân, bộ phận và đơn vị được phân công thực hiện bảo mật thông tin liên quan đến dữ liệu và kết quả khảo sát trong phạm vi phụ trách; chỉ được phép cung cấp thông tin và báo cáo đúng yêu cầu.

2. Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát: Các dữ liệu khảo sát, các báo cáo và kết quả khảo sát của từng chương trình đào tạo cụ thể được lưu trữ tại Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục, Khoa/ Bộ môn quản lý chương trình đào tạo.

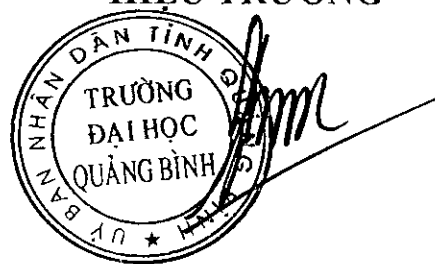
### **Điều 9. Điều khoản thi hành**

1. Các đơn vị và cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chương trình đào tạo theo quy định này kể từ ngày ký.

2. Các trường hợp vi phạm thuộc phạm vi quy định tại văn bản này hoặc quy định của pháp luật có liên quan sẽ bị xem xét xử lý tùy theo mức độ vi phạm.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các đơn vị, cá nhân phản ánh về Nhà trường (qua Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục) để kịp thời sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện.

**HIỆU TRƯỞNG**



**PGS.TS. Hoàng Dương Hùng**

KHOA .....  
BỘ MÔN .....

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

Số:

Quảng Bình, ngày tháng năm

**BÁO CÁO PHÂN TÍCH**  
**Kết quả phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp**  
**về chất lượng đào tạo (năm 20xx)**

Tên chương trình đào tạo.....

Trình độ.....

**1. Tổng quan về tình hình và số lượng sinh viên phản hồi**

*Nhận xét chung về tình hình, số lượng sinh viên phản hồi, tính khách quan, chính xác hoặc mức độ tin cậy của số liệu thu được. Trong đó cần liệt kê chỉ rõ: Số lượng sinh viên hoàn thành chương trình là: ... sinh viên; Số lượng sinh viên trả lời phiếu khảo sát là: ... sinh viên.*

**2. Kết quả phản hồi theo các tiêu chí đã thiết kế****2.1 Mức độ hài lòng của người học**

*- Chỉ rõ số liệu về tỷ lệ tiêu chí đạt và không đạt qua kết quả khảo sát của ngành đào tạo (theo bảng sau):*

Kết quả đánh giá theo tiêu chí				Ghi chú Tiêu chí không đạt (In đậm là ở mức báo động: "KB")
TC đạt (Đ)		TC không đạt (K)		
Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
22	81,5	5	18,5	5; 6; 9; 20; 21

*- Nhận xét chung về tỷ lệ tiêu chí đạt/ không đạt và mức độ hài lòng của người học đối với các tiêu chí được thiết kế sẵn*

*- Nhận xét về các tiêu chí đạt và đề xuất các biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng (có thể nhận xét đối với từng tiêu chí cụ thể)*

*- Nhận xét đối với từng tiêu chí chưa đạt và đề xuất biện pháp khắc phục (chỉ rõ những việc cần làm, thời gian triển khai, đối tượng thực hiện đối với từng tiêu chí chưa đạt cụ thể)*

**2.2 Mức độ kiến thức và kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp của người học**

*- Chỉ rõ số liệu về tỷ lệ người học có được kiến thức và kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp khi hoàn thành chương trình (theo bảng sau):*

Tỷ lệ (%) SV trả lời mức độ đáp ứng kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc		
Đã học được	Chỉ học được một phần	Không học được
55	37,5	7,5



- Nhận xét chung về tỷ lệ người học có được kiến thức và kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp khi hoàn thành chương trình

- Đề xuất các biện pháp khắc phục hoặc cải tiến nhằm nâng cao mức độ đáp ứng kiến thức và kỹ năng cho người học (những việc cần làm, thời gian triển khai, đối tượng thực hiện)

### 3. Các kết quả phản hồi khác

- Nội dung phản hồi

TT	Nội dung phản hồi	Số lượng
1		
2		
3		
...		

- Nhận xét, giải thích đối với từng nội dung phản hồi

- Phân tích các giải pháp khắc phục và kiến nghị đối với từng nội dung phản hồi cụ thể của sinh viên

4. Kế hoạch hành động của Khoa/Bộ môn (chỉ rõ những việc cần làm, thời gian triển khai, đối tượng thực hiện đối với từng tiêu chí và từng ý kiến cụ thể nhằm đáp ứng các yêu cầu phản hồi từ sinh viên đối với chương trình đào tạo)

TT	Nội dung triển khai	Người phụ trách	Thời gian
1			
2			
3			
...			

5. Kiến nghị với các đơn vị liên quan (chỉ rõ những việc cần làm, thời gian triển khai, đơn vị thực hiện để đáp ứng yêu cầu từ phản hồi của sinh viên đối với chương trình đào tạo)

TT	Nội dung triển khai	Đơn vị/ cá nhân phụ trách	Thời gian
1			
2			
3			
...			

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN