

Số: /QĐ-ĐHQGHN

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Căn cứ Nghị định số 186/2013/NĐ-CP ngày 17 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ về Đại học quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 26/2014/QĐ-TTg ngày 26 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Đại học quốc gia và các cơ sở giáo dục đại học thành viên;

Căn cứ thông báo Kết luận số 125/TB-ĐHQGHN ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội tại Hội nghị Giao ban cơ quan Đại học Quốc gia Hà Nội tháng 01 năm 2024 về việc triển khai điều chỉnh các phiếu khảo sát theo Hướng dẫn 581;

Theo đề nghị của Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Hướng dẫn số 581/HD-ĐHQGHN ngày 20 tháng 02 năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) về Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan và các quy định, hướng dẫn đã ban hành có nội dung trái với Hướng dẫn này.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục, người đứng đầu đơn vị thành viên, đơn vị trực thuộc ĐHQGHN và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Giám đốc ĐHQGHN (để b/c);
- Các Phó Giám đốc ĐHQGHN (để biết);
- Hội đồng Đảm bảo chất lượng ĐHQGHN (để b/c);
- Văn phòng ĐHQGHN (để p/h);
- Các Ban chức năng ĐHQGHN (để t/h);
- Các đơn vị đào tạo, nghiên cứu thuộc ĐHQGHN (để t/h);
- Lưu: VT, Viện ĐBCLGD, TT4.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Hoàng Hải

HƯỚNG DẪN

Đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

1. Mục đích

Hướng dẫn các đơn vị đào tạo, nghiên cứu và các đơn vị liên quan khác triển khai thực hiện các hoạt động đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan (giảng viên, người học, cựu người học, nhà tuyển dụng lao động).

2. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Hướng dẫn này được áp dụng đối với các đơn vị đào tạo, nghiên cứu và hỗ trợ đào tạo trong toàn Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN).

3. Sử dụng kết quả

- Các ban chức năng thuộc ĐHQGHN và Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục (ĐBCLGD) sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ đề xuất, tư vấn cho Ban Giám đốc ĐHQGHN các giải pháp quản lý, chỉ đạo các đơn vị trong những hoạt động đào tạo cụ thể, đồng thời giám sát hoạt động cải tiến chất lượng của các đơn vị nhằm không ngừng nâng cao chất lượng các mặt hoạt động trong toàn ĐHQGHN.

- Người đứng đầu các đơn vị đào tạo, nghiên cứu và các đơn vị liên quan khác sử dụng kết quả phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ để điều chỉnh các chính sách, xây dựng các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo nói riêng và các hoạt động liên quan nói chung tại đơn vị; sử dụng kết quả phản hồi trong các hoạt động thi đua khen thưởng, đánh giá cuối năm, tăng lương trước hạn và các hoạt động ghi nhận phù hợp khác.

- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan được sử dụng trong xây dựng 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.

- Trung tâm/Phòng/Bộ phận đảm bảo chất lượng (ĐBCL) hoặc do một bộ phận phù hợp được phân công trong đơn vị tổng hợp, phân tích và gửi kết quả phản hồi về cho từng Khoa/Bộ môn hoặc các bên liên quan phù hợp để phục vụ hoạt động cải tiến

chất lượng, tự đánh giá và phục vụ kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.

- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan được cập nhật hằng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất của đơn vị và của ĐHQGHN phục vụ công tác nghiên cứu và đối sánh chất lượng.

4. Tổ chức thực hiện

- Ban Thanh tra và Pháp chế:

- + Đôn đốc, giám sát việc các đơn vị triển khai Hướng dẫn theo các mốc thời gian quy định trong Hướng dẫn.

- Ban Tổ chức cán bộ, Ban Đào tạo, Ban Khoa học và Công nghệ, Ban Chính trị và Công tác Học sinh – Sinh viên:

- + Sử dụng các kết quả đánh giá chất lượng làm các tiêu chí vinh danh, khen thưởng, đánh giá cán bộ, đơn vị hằng năm một cách phù hợp ở cấp ĐHQGHN. Các Ban có thể đề xuất nội dung bổ sung (nếu có) để trình Ban Giám đốc phê duyệt.

- Viện ĐBCLGD:

- + Xây dựng nội dung cốt lõi của các phiếu khảo sát kèm theo Hướng dẫn gửi các đơn vị để thực hiện trong toàn ĐHQGHN.

- + Phối hợp với các Ban chức năng (Ban Tổ chức cán bộ, Ban Đào tạo, Ban Khoa học và Công nghệ, Ban Chính trị và Công tác Học sinh – Sinh viên) giám sát việc thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan và việc sử dụng kết quả khảo sát.

- + Tổng hợp Báo cáo kết quả khảo sát của các đơn vị, gửi báo cáo cho Ban Giám đốc ĐHQGHN, các ban chức năng (Ban Tổ chức cán bộ, Ban Đào tạo, Ban Chính trị và Công tác Học sinh – Sinh viên) và các đơn vị liên quan.

- + Sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi để nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, tư vấn chính sách nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng trong ĐHQGHN.

- Các đơn vị:

- + Chủ động lập kế hoạch thực hiện các hoạt động lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan tại đơn vị theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN; giao nhiệm vụ cho bộ phận đầu mối và quy định về việc phối hợp của các bộ phận liên quan; lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp (trực tiếp, trực tuyến...); xây dựng các Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi (theo mẫu trong Phụ lục I.2; Phụ lục II.3; Phụ lục III.2; Phụ lục IV.2; Phụ lục V.2).

- + Sử dụng nội dung các phiếu khảo sát (theo mẫu trong Phụ lục I.1; Phụ lục II.1; Phụ lục II.2; Phụ lục III.1; Phụ lục IV.1; Phụ lục V.1) của ĐHQGHN, tùy theo đặc thù của đơn vị có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp, **nhưng không thay đổi thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.**

+ Căn cứ kết quả lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan ở từng nội dung cụ thể để có giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp.

+ Sử dụng kết quả phản hồi các bên liên quan trong xây dựng Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị, phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.

+ Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan của đơn vị, gửi về ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) đúng thời hạn được quy định.

+ Cung cấp cơ sở dữ liệu khảo sát cho Viện ĐBCLGD (theo định dạng được yêu cầu) để phục vụ công tác tổng hợp chung trong toàn ĐHQGHN.

- Giám đốc Trung tâm Thư viện và Tri thức số, Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên, Giám đốc Bệnh viện ĐHQGHN, Giám đốc Bệnh Viện Đại học Y Dược nghiên cứu kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học ở lĩnh vực công tác do đơn vị mình phụ trách để đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong Phụ lục III.2).

5. Lưu trữ, bảo mật

- Bản gốc các phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan và file dữ liệu gốc do Trung tâm/Phòng/Bộ phận ĐBCL hoặc do một bộ phận phù hợp được phân công trong đơn vị chịu trách nhiệm lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

- Các cán bộ của Trung tâm/Phòng/Bộ phận ĐBCL hoặc bộ phận được phân công trong đơn vị, Chủ nhiệm Bộ môn/Chủ nhiệm/Trưởng Khoa thuộc Trường, Trưởng Phòng chuyên môn liên quan thuộc Viện/Trung tâm và các cá nhân liên quan có trách nhiệm bảo mật kết quả khảo sát phản hồi từ các bên liên quan theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

II. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

1. Hoạt động lấy ý kiến giảng viên

- Đối tượng khảo sát: Tất cả giảng viên cơ hữu¹ tham gia giảng dạy trong năm học tại các đơn vị đào tạo, nghiên cứu.

- Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến giảng viên (Phụ lục I.1).*

- *Mẫu báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến giảng viên (Phụ lục II.1).*

- Thời điểm khảo sát và báo cáo kết quả: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/7 hằng năm.

¹ Giảng viên cơ hữu bao gồm: giảng viên trong biên chế trực tiếp giảng dạy, giảng viên hợp đồng dài hạn (bao gồm hợp đồng từ 1 năm trở lên và hợp đồng không xác định thời hạn) trực tiếp giảng dạy, giảng viên kiêm nhiệm là cán bộ quản lý

2. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần

- Đối tượng tham gia khảo sát:

+ Tất cả học phần được tổ chức giảng dạy trong năm học (bao gồm cả các học phần đào tạo trực tuyến).

+ Mẫu khảo sát tối thiểu: tùy thuộc quy mô lớp học phần, mẫu khảo sát tối thiểu được lấy sao cho đảm bảo số liệu có ý nghĩa về mặt thống kê; mỗi lớp học phần đảm bảo có ít nhất 30 người học trả lời phiếu khảo sát (hoặc khảo sát toàn bộ người học nếu lớp học phần có ít hơn 30 người học). Khảo sát dư 5-10% để đề phòng có các phiếu không đáp ứng yêu cầu về chất lượng

- Công cụ khảo sát:

(i) *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về học phần (Phụ lục II.1).*

(ii) *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của học viên về học phần (Phụ lục II.2).*

- *Mẫu báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần (Phụ lục II.3).*

- Thời điểm khảo sát và báo cáo: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/7 hằng năm nhưng không sớm hơn thời điểm kết thúc học phần 01 tháng.

3. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học

- Đối tượng tham gia khảo sát:

+ Bao gồm sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh.

+ Mẫu khảo sát tối thiểu: tùy thuộc quy mô đào tạo của các đơn vị, mẫu khảo sát tối thiểu được lấy sao cho đảm bảo số liệu có ý nghĩa về mặt thống kê (chi tiết bảng dưới).

Quy mô đào tạo (đơn vị tính: người học)	% tối thiểu
Dưới 30	100%
Từ 30 – dưới 100	80% và không ít hơn 30 mẫu
Từ 100 – dưới 200	60% và không ít hơn 80 mẫu
Từ 200 – dưới 500	50% và không ít hơn 160 mẫu
Từ 500 – dưới 1000	40% và không ít hơn 250 mẫu
Từ 1000 - dưới 3000	20% và không ít hơn 400 mẫu
Từ 3000 trở lên	10% và không ít hơn 600 mẫu

- Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học (Phụ lục III.1).*

- Mẫu báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học (**Phụ lục III.2**).

- Thời điểm báo cáo: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) trước ngày 30/7 hằng năm.

4. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp

- Đối tượng khảo sát:

+ Người học đã tốt nghiệp trong vòng 12 tháng thuộc các đơn vị đào tạo trong ĐHQGHN.

+ Mẫu khảo sát: Tùy thuộc số người học có việc làm của mỗi chương trình đào tạo sau tốt nghiệp 03 – 12 tháng, mẫu khảo sát tối thiểu được lấy sao cho đảm bảo số liệu có ý nghĩa về mặt thống kê (chi tiết bảng dưới).

Quy mô chương trình đào tạo (đơn vị tính: người học)	% tối thiểu
Dưới 30	100%
Từ 30 – dưới 100	80% và không ít hơn 30 mẫu
Từ 100 – dưới 200	60% và không ít hơn 80 mẫu
Từ 200 – dưới 500	50% và không ít hơn 160 mẫu
Từ 500 – dưới 1000	40% và không ít hơn 250 mẫu
Từ 1000 - dưới 3000	20% và không ít hơn 400 mẫu
Từ 3000 trở lên	10% và không ít hơn 600 mẫu

- Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đáp ứng theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo* (**Phụ lục V.1**).

- Mẫu báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp (**Phụ lục IV.2**).

- Thời điểm báo cáo: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) trước ngày 30/12 hằng năm.

5. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng lao động

- Đối tượng khảo sát:

+ Nhà tuyển dụng lao động có sử dụng sinh viên tốt nghiệp của ĐHQGHN;

+ Mẫu khảo sát: Tùy thuộc số sinh viên tốt nghiệp có việc làm của mỗi chương trình đào tạo của đơn vị đào tạo sau tốt nghiệp từ 03 – 12 tháng, số lượng nhà tuyển dụng lao động tối thiểu được lấy ý kiến cần đảm bảo đủ số lượng để có ý nghĩa về mặt thống kê, đạt tối thiểu 30 nhà tuyển dụng/chương trình đào tạo (nếu quy mô sinh viên tốt nghiệp dưới 100) hoặc toàn bộ số lượng nhà tuyển dụng nếu quy mô tốt nghiệp nhỏ hơn 30 hoặc 30 nhà tuyển dụng/100 sinh viên tốt nghiệp.

- Công cụ khảo sát: *Phiếu khảo sát thông tin phản hồi của nhà tuyển dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp (Phụ lục V.1).*

- *Mẫu báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng lao động (Phụ lục V.2).*

- Thời điểm khảo sát: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/12 hằng năm.

III. HIỆU LỰC THI HÀNH

Văn bản này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành, thay thế Hướng dẫn số 581/HD-ĐHQGHN ngày 20 tháng 02 năm 2020 về Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan. Trong quá trình thực hiện, văn bản này có thể được điều chỉnh dựa trên các góp ý của các đơn vị hoặc theo những yêu cầu mới của công tác ĐBCL và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN./.

Phụ lục I.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Ngày..... tháng.... năm 20.....

ĐƠN VỊ

PHIẾU LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Năm học 20... – 20...)

Kính gửi Quý Thầy, Cô,

Phiếu lấy ý kiến giảng viên nhằm thu thập thông tin phản hồi của giảng viên về các hoạt động của Nhà trường trong việc hỗ trợ các hoạt động giảng dạy làm căn cứ cải tiến chất lượng, góp phần xây dựng văn hóa chất lượng của đơn vị và ĐHQGHN.

Thầy/Cô vui lòng hoàn thành Phiếu đánh giá dành cho Giảng viên trong ĐHQGHN bằng cách điền các thông tin theo các mục hỏi và lựa chọn mức độ đánh giá về chất lượng trong Phiếu hỏi dưới đây. Các câu hỏi không có thông tin có thể để trống.

Họ và tên:

Học vị & chức danh:.....

Khoa/Bộ môn:

Thang đánh giá:

① Hoàn toàn không đồng ý ② Không đồng ý ③ Trung lập ④ Đồng ý ⑤ Hoàn toàn đồng ý

STT	Nội dung	Thang đánh giá				
		①	②	③	④	⑤
1	Hình thức và hoạt động phổ biến tầm nhìn, sứ mạng và triết lý giáo dục của đơn vị đào tạo là phù hợp	☐	☐	☐	☐	☐
2	Các hoạt động dạy học được thiết kế phù hợp với triết lý giáo dục của đơn vị đào tạo	☐	☐	☐	☐	☐
3	Thiết kế được các hoạt động dạy học phù hợp để đáp ứng chuẩn đầu ra của học phần	☐	☐	☐	☐	☐
4	Hoạt động dạy học tạo điều kiện cho người học tham gia học tập và nghiên cứu một cách chủ động và có trách nhiệm	☐	☐	☐	☐	☐

<i>STT</i>	<i>Nội dung</i>	<i>Thang đánh giá</i>				
		①	②	③	④	⑤
5	Chủ động có những cập nhật phù hợp về phương pháp giảng dạy trong học phần được phân công	○	○	○	○	○
6	Tổ chức các hoạt động dạy và học hỗ trợ người học khả năng học tập suốt đời	○	○	○	○	○
7	Thực hiện đủ thời lượng, nội dung của học phần theo đề cương học phần đã công bố	○	○	○	○	○
8	Phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá kịp thời để giúp sinh viên cải thiện kết quả học tập	○	○	○	○	○
9	Hỗ trợ hiệu quả sinh viên trong học tập và nghiên cứu với vai trò là giảng viên hoặc cố vấn học tập	○	○	○	○	○
10	Cung cấp đầy đủ thông tin về học phần cho sinh viên	○	○	○	○	○
11	Sử dụng thành thạo trang thiết bị, phần mềm sẵn có trong dạy học	○	○	○	○	○
12	Thực hiện chuẩn mực của nhà giáo (lên lớp đúng giờ, giao tiếp và ứng xử đúng mực với sinh viên...)	○	○	○	○	○
13	Hoạt động bồi dưỡng và nâng cao trình độ của được đáp ứng theo nhu cầu	○	○	○	○	○
14	Giảng viên được tham gia xây dựng và đóng góp ý kiến điều chỉnh học phần và/hoặc chương trình đào tạo	○	○	○	○	○
15	Thiết kế được phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đo lường được mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần	○	○	○	○	○
16	Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên được định kỳ rà soát và cải tiến	○	○	○	○	○
17	Việc tổ chức ra đề thi, chấm thi được thực hiện theo đúng quy định của đơn vị	○	○	○	○	○
18	Nhu cầu thăng tiến, phát triển nghề nghiệp được đơn vị đào tạo hỗ trợ	○	○	○	○	○
19	Kết quả làm việc của giảng viên được đánh giá công bằng	○	○	○	○	○
20	Hài lòng đối với các chính sách ghi nhận, đãi ngộ của đơn vị đào tạo	○	○	○	○	○
21	Đơn vị đào tạo có đủ phòng học với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu	○	○	○	○	○
22	Đơn vị đào tạo có đủ phòng làm việc với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu	○	○	○	○	○
23	Đơn vị đào tạo có đủ phòng thí nghiệm hoặc địa điểm thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu	○	○	○	○	○

<i>STT</i>	<i>Nội dung</i>	<i>Thang đánh giá</i>				
		①	②	③	④	⑤
24	Các yêu cầu sửa chữa, nâng cấp, bổ sung cơ sở vật chất hoặc trang thiết bị phục vụ đào tạo, nghiên cứu được đáp ứng	☐	☐	☐	☐	☐
25	Được cung cấp các nguồn học liệu phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu	☐	☐	☐	☐	☐
26	Cơ sở hạ tầng hỗ trợ việc ứng dụng công nghệ thông tin vào dạy và học	☐	☐	☐	☐	☐
27	Đơn vị đào tạo hỗ trợ và tạo điều kiện tham gia hoặc triển khai các hoạt động phục vụ cộng đồng	☐	☐	☐	☐	☐

Nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao năng lực hoặc các ý kiến khác (nếu có):

.....

.....

.....

Xin cảm ơn Quý Thầy, Cô!

Phụ lục I.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Ngày..... tháng.... năm 20.....

ĐƠN VỊ

BÁO CÁO

TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Năm học 20... – 20...)

Phần A. Thống kê chung

- Tổng số giảng viên của đơn vị:
- Số giảng viên đã lấy ý kiến:
- Tỷ lệ (%):

Phần B. Kết quả tổng hợp ý kiến giảng viên

<i>STT</i>	<i>Nội dung</i>	<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
1	Hình thức và hoạt động phổ biến tầm nhìn, sứ mạng và triết lý giáo dục của đơn vị đào tạo là phù hợp		
2	Các hoạt động dạy học được thiết kế phù hợp với triết lý giáo dục của đơn vị đào tạo		
3	Thiết kế được các hoạt động dạy học phù hợp để đáp ứng chuẩn đầu ra của học phần		
4	Hoạt động dạy học tạo điều kiện cho người học tham gia học tập và nghiên cứu một cách chủ động và có trách nhiệm		
5	Chủ động có những cập nhật phù hợp về phương pháp giảng dạy trong học phần được phân công		
6	Tổ chức các hoạt động dạy và học hỗ trợ người học khả năng học tập suốt đời		
7	Thực hiện đủ thời lượng, nội dung của học phần theo đề cương học phần đã công bố		
8	Phản hồi kết quả kiểm tra, đánh giá kịp thời để giúp sinh viên cải thiện kết quả học tập		

<i>STT</i>	<i>Nội dung</i>	<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
9	Hỗ trợ hiệu quả sinh viên trong học tập và nghiên cứu với vai trò là giảng viên hoặc cố vấn học tập		
10	Cung cấp đầy đủ thông tin về học phần cho sinh viên		
11	Sử dụng thành thạo trang thiết bị, phần mềm sẵn có trong dạy học		
12	Thực hiện chuẩn mực của nhà giáo (lên lớp đúng giờ, giao tiếp và ứng xử đúng mực với sinh viên...)		
13	Hoạt động bồi dưỡng và nâng cao trình độ của được đáp ứng theo nhu cầu		
14	Giảng viên được tham gia xây dựng và đóng góp ý kiến điều chỉnh học phần và/hoặc chương trình đào tạo		
15	Thiết kế được phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đo lường được mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần		
16	Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên được định kỳ rà soát và cải tiến		
17	Việc tổ chức ra đề thi, chấm thi được thực hiện theo đúng quy định của đơn vị		
18	Nhu cầu thăng tiến, phát triển nghề nghiệp được đơn vị đào tạo hỗ trợ		
19	Kết quả làm việc của giảng viên được đánh giá công bằng		
20	Hài lòng đối với các chính sách ghi nhận, đãi ngộ của đơn vị đào tạo		
21	Đơn vị đào tạo có đủ phòng học với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu		
22	Đơn vị đào tạo có đủ phòng làm việc với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu		
23	Đơn vị đào tạo có đủ phòng thí nghiệm hoặc địa điểm thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu		
24	Các yêu cầu sửa chữa, nâng cấp, bổ sung cơ sở vật chất hoặc trang thiết bị phục vụ đào tạo, nghiên cứu được đáp ứng		
25	Được cung cấp các nguồn học liệu phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu		
26	Cơ sở hạ tầng hỗ trợ việc ứng dụng công nghệ thông tin vào dạy và học		
27	Đơn vị đào tạo hỗ trợ và tạo điều kiện tham gia hoặc triển khai các hoạt động phục vụ cộng đồng		

Phần C. Phân tích kết quả khảo sát

1. Phân tích kết quả giảng viên tự đánh giá

- Kết quả đánh giá chung
- Kết quả đối sánh với các năm

2. Nhận diện vấn đề cần khắc phục

3. Kế hoạch cải tiến chất lượng

4. Các đề xuất của đơn vị về Phiếu lấy ý kiến giảng viên:

- Về Phiếu khảo sát:
- Về quy trình:
- Các ý kiến khác:

*** Hướng dẫn xử lý kết quả khảo sát**

Kết quả mức độ đồng ý được thể hiện qua giá trị thang đo Likert 5 mức

Điểm trung bình	Mức độ đồng ý	Hướng giải quyết
4.21 – 5.00	Hoàn toàn đồng ý	Tiếp tục duy trì và phát triển
3.41 – 4.20	Đồng ý	Hoàn thiện và nâng cao chất lượng
2.61 – 3.40	Trung lập	Cải tiến hơn nữa để nâng cao chất lượng
1.81 – 2.60	Không đồng ý	Có kế hoạch cải thiện
< 1.80	Hoàn toàn không đồng ý	Cần khắc phục ngay

** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.*

Phụ lục II.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

ĐƠN VỊ.....

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ HỌC PHẦN

Tên học phần:

Mã lớp học phần:

Ngành học:

Ngày khảo sát:

Họ và tên giảng viên:.....

Năm học: 20..... – 20..... Học kỳ: ☐ Học kỳ 1 ☐ Học kỳ 2

Các bạn sinh viên thân mến,

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường, đề nghị bạn cho biết ý kiến phản hồi về học phần theo các nhận định dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào lựa chọn tương ứng với ý kiến của mình. Các thông tin cá nhân và ý kiến của bạn trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng vào bất kỳ mục đích nào khác.

Thang đánh giá:

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Nội dung đánh giá		Thang đánh giá				
		①	②	③	④	⑤
Phần 1. Nội dung học phần						
1	Được cung cấp Đề cương học phần trước khi học	☐	☐	☐	☐	☐
2	Được phổ biến mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần và sự đóng góp của học phần vào chương trình đào tạo	☐	☐	☐	☐	☐
3	Nội dung giảng dạy của học phần đáp ứng mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần	☐	☐	☐	☐	☐
4	Nội dung giảng dạy của học phần được cập nhật các thông tin, kiến thức mới	☐	☐	☐	☐	☐

<i>Nội dung đánh giá</i>		<i>Thang đánh giá</i>				
		①	②	③	④	⑤
5	Học liệu bắt buộc của học phần được đáp ứng đủ (có thể khai thác được trong thư viện hoặc được giảng viên hỗ trợ khai thác)	☐	☐	☐	☐	☐
Phần 2. Hoạt động giảng dạy						
6	Hoạt động dạy học thúc đẩy sự gắn kết giữa lý thuyết với thực tiễn	☐	☐	☐	☐	☐
7	Hoạt động dạy học hỗ trợ người học rèn luyện các kỹ năng và khả năng học tập suốt đời	☐	☐	☐	☐	☐
8	Hoạt động dạy học đáp ứng chuẩn đầu ra của học phần	☐	☐	☐	☐	☐
9	Hoạt động dạy học tạo điều kiện cho người học tham gia học tập và nghiên cứu một cách chủ động và có trách nhiệm	☐	☐	☐	☐	☐
10	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong đề cương học phần đã công bố	☐	☐	☐	☐	☐
11	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập khi sinh viên có yêu cầu	☐	☐	☐	☐	☐
12	Giảng viên sử dụng thành thạo trang thiết bị, phần mềm sẵn có trong dạy học	☐	☐	☐	☐	☐
Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá						
13	Hoạt động kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần	☐	☐	☐	☐	☐
14	Kết quả kiểm tra đánh giá là chính xác, công bằng, khách quan	☐	☐	☐	☐	☐
15	Phản hồi kết quả đánh giá quá trình (chuyên cần, thường xuyên, giữa kỳ...) kịp thời, giúp sinh viên cải thiện việc học tập	☐	☐	☐	☐	☐
16	Quy trình khiếu nại kết quả học tập dễ dàng tiếp cận và thực hiện	☐	☐	☐	☐	☐
Phần 4. Đánh giá chung						
17	Hài lòng về chất lượng, hiệu quả giảng dạy, hướng dẫn của giảng viên đối với tiến bộ học tập của bản thân	☐	☐	☐	☐	☐
18	Hài lòng về tổng thể quá trình học tập và trải nghiệm đối với sự phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất của bản thân	☐	☐	☐	☐	☐

Các ý kiến đóng góp khác nhằm nâng cao chất lượng tổ chức giảng dạy học phần:

.....

.....

.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Phụ lục II.2

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA HỌC VIÊN VỀ HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội))

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

ĐƠN VỊ.....

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA HỌC VIÊN VỀ HỌC PHẦN

Tên học phần:

Mã học phần:

Ngành học:

Ngày khảo sát:.....

Họ và tên giảng viên:

Năm học: 20.... – 20....

Các bạn học viên thân mến,

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học của đơn vị đào tạo, đề nghị bạn cho biết ý kiến phản hồi về học phần theo các nhận định dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào lựa chọn tương ứng với ý kiến của mình. Các thông tin cá nhân và ý kiến của bạn trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng vào bất kỳ mục đích nào khác.

Thang đánh giá:

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Nội dung đánh giá		Thang đánh giá				
		①	②	③	④	⑤
Phần 1. Nội dung học phần						
1	Được cung cấp đề cương học phần trước khi học	☐	☐	☐	☐	☐
2	Được phổ biến mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần và sự đóng góp của học phần vào chương trình đào tạo	☐	☐	☐	☐	☐
3	Nội dung giảng dạy của học phần đáp ứng mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần	☐	☐	☐	☐	☐
4	Nội dung giảng dạy học phần được cập nhật các thông tin, kiến thức mới hỗ trợ tích cực cho việc làm luận văn/luận án	☐	☐	☐	☐	☐
5	Học liệu của học phần được đáp ứng đủ (có thể khai thác được trong thư viện hoặc được giảng viên hỗ trợ khai thác)	☐	☐	☐	☐	☐

<i>Nội dung đánh giá</i>		<i>Thang đánh giá</i>				
		①	②	③	④	⑤
<i>Phần 2. Hoạt động giảng dạy</i>						
6	Hoạt động dạy học thúc đẩy sự gắn kết giữa lý thuyết và thực tiễn	☐	☐	☐	☐	☐
7	Hoạt động dạy học hỗ trợ người học rèn luyện các kỹ năng và khả năng học tập suốt đời	☐	☐	☐	☐	☐
8	Hoạt động dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần	☐	☐	☐	☐	☐
9	Hoạt động dạy và học tạo điều kiện cho người học tham gia học tập và nghiên cứu một cách chủ động và có trách nhiệm	☐	☐	☐	☐	☐
10	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong đề cương học phần đã công bố	☐	☐	☐	☐	☐
11	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập và nghiên cứu khoa học khi học viên có yêu cầu	☐	☐	☐	☐	☐
12	Giảng viên ứng dụng thành thạo trang thiết bị, phần mềm sẵn có trong dạy học	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá</i>						
13	Hoạt động kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần	☐	☐	☐	☐	☐
14	Kết quả kiểm tra đánh giá là chính xác, công bằng, khách quan	☐	☐	☐	☐	☐
15	Phản hồi kết quả đánh giá quá trình (chuyên cần, thường xuyên, giữa kỳ,...) kịp thời giúp học viên cải thiện việc học tập	☐	☐	☐	☐	☐
16	Quy trình khiếu nại kết quả học tập dễ dàng tiếp cận và thực hiện	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Phần 4. Đánh giá chung</i>						
17	Hài lòng về chất lượng, hiệu quả giảng dạy, hướng dẫn của giảng viên đối với tiến bộ học tập của bản thân	☐	☐	☐	☐	☐
18	Hài lòng về tổng thể quá trình học tập và trải nghiệm đối với sự phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất của bản thân	☐	☐	☐	☐	☐

Các ý kiến đóng góp khác nhằm nâng cao chất lượng tổ chức giảng dạy học phần:

.....

.....

.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Phụ lục II.3

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Ngày..... tháng.... năm 20.....

ĐƠN VỊ

BÁO CÁO

TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Đối tượng khảo sát:
- Mẫu khảo sát:
 - + Tổng số lượt học phần đã dạy trong năm học
 - + Tổng số lượt học phần đã được đánh giá
 - + Tổng số lượt giảng viên được đánh giá
 - + Tổng số lượt học viên được lấy ý kiến

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

** Đối với sinh viên*

Nội dung đánh giá		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Phần 1. Nội dung học phần			
1	Được cung cấp Đề cương học phần trước khi học		
2	Được phổ biến mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần và sự đóng góp của học phần vào chương trình đào tạo		
3	Nội dung giảng dạy của học phần đáp ứng mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần		
4	Nội dung giảng dạy của học phần được cập nhật các thông tin, kiến thức mới		

<i>Nội dung đánh giá</i>		<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
5	Học liệu bắt buộc của học phần được đáp ứng đủ (có thể khai thác được trong thư viện hoặc được giảng viên hỗ trợ khai thác)		
Phần 2. Hoạt động giảng dạy			
6	Hoạt động dạy học thúc đẩy sự gắn kết giữa lý thuyết với thực tiễn		
7	Hoạt động dạy học hỗ trợ người học rèn luyện các kỹ năng và khả năng học tập suốt đời		
8	Hoạt động dạy học đáp ứng chuẩn đầu ra của học phần		
9	Hoạt động dạy học tạo điều kiện cho người học tham gia học tập và nghiên cứu một cách chủ động và có trách nhiệm		
10	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong đề cương học phần đã công bố		
11	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập khi sinh viên có yêu cầu		
12	Giảng viên sử dụng thành thạo trang thiết bị, phần mềm sẵn có trong dạy học		
Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá			
13	Hoạt động kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần		
14	Kết quả kiểm tra đánh giá là chính xác, công bằng, khách quan		
15	Phản hồi kết quả đánh giá quá trình (chuyên cần, thường xuyên, giữa kỳ...) kịp thời, giúp sinh viên cải thiện việc học tập		
16	Quy trình khiếu nại kết quả học tập dễ dàng tiếp cận và thực hiện		
Phần 4. Đánh giá chung			
17	Hài lòng về chất lượng, hiệu quả giảng dạy, hướng dẫn của giảng viên đối với tiến bộ học tập của bản thân		
18	Hài lòng về tổng thể quá trình học tập và trải nghiệm đối với sự phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất của bản thân		

*** Đối với học viên**

<i>Nội dung đánh giá</i>		<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
Phần 1. Nội dung học phần			
1	Được cung cấp đề cương học phần trước khi học		
2	Được phổ biến mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần và sự đóng góp của học phần vào chương trình đào tạo		
3	Nội dung giảng dạy của học phần đáp ứng mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần		
4	Nội dung giảng dạy học phần được cập nhật các thông tin, kiến thức mới hỗ trợ tích cực cho việc làm luận văn/luận án		
5	Học liệu của học phần được đáp ứng đủ (có thể khai thác được trong thư viện hoặc được giảng viên hỗ trợ khai thác)		
Phần 2. Hoạt động giảng dạy			
6	Hoạt động dạy học thúc đẩy sự gắn kết giữa lý thuyết và thực tiễn		
7	Hoạt động dạy học hỗ trợ người học rèn luyện các kỹ năng và khả năng học tập suốt đời		
8	Hoạt động dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần		
9	Hoạt động dạy và học tạo điều kiện cho người học tham gia học tập và nghiên cứu một cách chủ động và có trách nhiệm		
10	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong đề cương học phần đã công bố		
11	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập và nghiên cứu khoa học khi học viên có yêu cầu		
12	Giảng viên ứng dụng thành thạo trang thiết bị, phần mềm sẵn có trong dạy học		
Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá			
13	Hoạt động kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần		
14	Kết quả kiểm tra đánh giá là chính xác, công bằng, khách quan		
15	Phản hồi kết quả đánh giá quá trình (chuyên cần, thường xuyên, giữa kỳ,...) kịp thời giúp học viên cải thiện việc học tập		

<i>Nội dung đánh giá</i>		<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
16	Quy trình khiếu nại kết quả học tập dễ dàng tiếp cận và thực hiện		
Phần 4. Đánh giá chung			
17	Hài lòng về chất lượng, hiệu quả giảng dạy, hướng dẫn của giảng viên đối với tiến bộ học tập của bản thân		
18	Hài lòng về tổng thể quá trình học tập và trải nghiệm đối với sự phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất của bản thân		

2.2. Phân tích kết quả phản hồi của người học

- Kết quả đánh giá chung
- + Về nội dung học phần:
- + Về hoạt động giảng dạy:
- + Về hoạt động kiểm tra đánh giá:
- Kết quả đối sánh các năm

2.3. Nhận diện vấn đề cần khắc phục

2.4. Kế hoạch cải tiến chất lượng

2.5. Các đề xuất, kiến nghị của đơn vị về hoạt động khảo sát thông tin phản hồi của người học về học phần

- Về Phiếu khảo sát:
- Về quy trình:
- Các ý kiến khác:

* Hướng dẫn xử lý kết quả khảo sát:

Điểm trung bình	Mức độ đồng ý	Hướng giải quyết
4.21 – 5.00	Hoàn toàn đồng ý	Tiếp tục duy trì và phát triển
3.41 – 4.20	Đồng ý	Hoàn thiện và nâng cao chất lượng
2.61 – 3.40	Trung lập	Cải tiến hơn nữa để nâng cao chất lượng
1.81 – 2.60	Không đồng ý	Có kế hoạch cải thiện
< 1.80	Hoàn toàn không đồng ý	Cần khắc phục ngay

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *nội dung học phần* (từ tiêu chí 1 đến tiêu chí 6) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) đối với cùng một học phần trong 3 năm liên tiếp, người đứng đầu đơn vị xem xét quyết định việc yêu cầu Khoa/Bộ môn/Bộ phận

liên quan tổ chức thảo luận về việc điều chỉnh nội dung học phần và cách thức hỗ trợ học viên tiếp cận với nội dung học phần.

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *hoạt động giảng dạy* (tiêu chí 7 đến tiêu chí 13) đối với cùng một giảng viên đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp ở cùng một học phần mà giảng viên giảng dạy, người đứng đầu đơn vị xem xét việc gửi kết quả đó cho cấp trên quản lý trực tiếp của giảng viên. Tuy nhiên, kết quả đánh giá này chưa được sử dụng làm căn cứ khen thưởng hay kỷ luật với giảng viên, trong 3 năm liên tiếp ở cùng một học phần mà giảng viên không có sự cải thiện trên mức 3 thì cân nhắc bố trí giảng viên thay thế phụ trách giảng dạy học phần.

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *hoạt động kiểm tra đánh giá kết quả học tập* (tiêu chí 14 đến tiêu chí 17) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp với cùng một học phần, người đứng đầu đơn vị xem xét quyết định việc yêu cầu Khoa/Bộ môn/Bộ phận, cá nhân liên quan tổ chức thảo luận về việc điều chỉnh nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá.

** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.*

Phụ lục III.1

**MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG
CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

ĐƠN VỊ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ngày.....tháng.....năm 20...

**PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG
HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC**

Kính gửi Anh/Chị,

Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) thực hiện lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học trong ĐHQGHN. Kính mong Anh/Chị dành ít thời gian để trả lời các câu hỏi sau theo quan điểm cá nhân của mình. Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị.

Phần I. Xin vui lòng cho biết ý kiến của Anh/Chị về các nội dung sau:

(Anh/Chị trả lời bằng cách đánh dấu vào lựa chọn theo các mức: ① - Hoàn toàn không đồng ý; ② - Không đồng ý; ③ - Trung lập; ④ - Đồng ý; ⑤ - Hoàn toàn đồng ý)

STT	Nội dung đánh giá	Thang đánh giá				
		①	②	③	④	⑤
Cơ sở vật chất và học liệu						
1	Đơn vị đào tạo có đủ phòng học phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của học phần	○	○	○	○	○
2	Trang thiết bị tại phòng học (phương tiện nghe nhìn, bảng, các thiết bị và tiện ích...) đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của học phần	○	○	○	○	○
3	Đơn vị đào tạo có đủ phòng thí nghiệm, phòng thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu của học phần	○	○	○	○	○
4	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả phần cứng, phần mềm và hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu	○	○	○	○	○

STT	Nội dung đánh giá	Thang đánh giá				
		①	②	③	④	⑤
5	Chất lượng internet tại khu vực giảng đường đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu	☐	☐	☐	☐	☐
Thư viện						
6	Có đủ không gian đáp ứng nhu cầu học tập của người học	☐	☐	☐	☐	☐
7	Các nguồn tài nguyên số dễ truy cập và khai thác	☐	☐	☐	☐	☐
8	Học liệu bắt buộc của các học phần có sẵn để khai thác	☐	☐	☐	☐	☐
9	Các nguồn tài nguyên (tài liệu, sách báo, tài liệu đa phương tiện...) của thư viện phong phú, đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu	☐	☐	☐	☐	☐
10	Cơ sở dữ liệu học thuật (toàn văn) của thư viện đầy đủ, đáp ứng yêu cầu tra cứu, học tập và nghiên cứu	☐	☐	☐	☐	☐
11	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ thân thiện, nhiệt tình	☐	☐	☐	☐	☐
12	Cán bộ, nhân viên thư viện có chuyên môn tốt, hỗ trợ bạn đọc hiệu quả	☐	☐	☐	☐	☐
Chất lượng hoạt động hỗ trợ người học						
13	Người học được phổ biến đầy đủ về thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của đơn vị đào tạo	☐	☐	☐	☐	☐
14	Hoạt động hỗ trợ học tập và nghiên cứu khoa học của đơn vị đào tạo đáp ứng yêu cầu (qua cố vấn học tập, giảng viên, trợ lý công tác sinh viên...)	☐	☐	☐	☐	☐
15	Phản hồi, khiếu nại của người học về dịch vụ hỗ trợ được đơn vị đào tạo giải quyết thỏa đáng	☐	☐	☐	☐	☐
16	Hoạt động khen thưởng người học kịp thời và thỏa đáng	☐	☐	☐	☐	☐
17	Các thông tin về học bổng được tiếp cận dễ dàng, kịp thời	☐	☐	☐	☐	☐
18	Việc xét duyệt cấp học bổng được thực hiện công bằng	☐	☐	☐	☐	☐
19	Các hoạt động Đoàn thể, ngoại khóa, tình nguyện được tổ chức hiệu quả	☐	☐	☐	☐	☐
20	Hoạt động hướng nghiệp, hỗ trợ tư vấn việc làm được tổ chức hiệu quả	☐	☐	☐	☐	☐
21	Hài lòng với các hoạt động hỗ trợ của cán bộ hành chính của Trường	☐	☐	☐	☐	☐

STT	Nội dung đánh giá	Thang đánh giá				
		①	②	③	④	⑤
Chất lượng hoạt động của ký túc xá						
22	Hài lòng về chất lượng phòng ở của ký túc xá	☐	☐	☐	☐	☐
23	Hài lòng về chất an ninh, an toàn của ký túc xá	☐	☐	☐	☐	☐
24	Hài lòng về chất lượng, giá cả dịch vụ của ký túc xá	☐	☐	☐	☐	☐
25	Hài lòng về thái độ của nhân viên ký túc xá	☐	☐	☐	☐	☐
Chất lượng hoạt động của bệnh viện						
26	Cơ sở vật chất của Phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh	☐	☐	☐	☐	☐
27	Dịch vụ khám/chữa bệnh đáp ứng nhu cầu của người học	☐	☐	☐	☐	☐
28	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của người học	☐	☐	☐	☐	☐
29	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế thân thiện, nhiệt tình, đáp ứng nhu cầu người học	☐	☐	☐	☐	☐
30	Bác sĩ, nhân viên y tế có chuyên môn tốt, hỗ trợ hiệu quả người học	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Các ý kiến, nhận xét khác</i> 						

Phần II. Một số thông tin thêm:

1. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

2. Bạn là SV/Học viên: ☐ Năm 1 ☐ Năm 2 ☐ Năm 3 ☐ Năm 4 ☐ Học viên

3. Lĩnh vực chuyên môn:

☐ Khoa học XH & NV ☐ Khoa học Tự nhiên ☐ Kinh tế ☐ Luật

☐ Công nghệ ☐ Giáo dục ☐ Ngoại ngữ

Khác (xin cho biết chi tiết):

4. Tần suất trực tiếp sử dụng thư viện tại các địa điểm trong ĐHQGHN (bình quân):

☐ Không sử dụng ☐ Hằng ngày ☐ Hằng tuần ☐ Mỗi 2 tuần

☐ Mỗi tháng ☐ Mỗi quý ☐ Mỗi hai quý ☐ Hằng năm

5. Tần suất sử dụng thư viện điện tử (bình quân):

- ☐ Không sử dụng ☐ Hằng ngày ☐ Hằng tuần ☐ Mỗi 2 tuần
☐ Mỗi tháng ☐ Mỗi quý ☐ Mỗi hai quý ☐ Hằng năm

6. Phòng Dịch vụ thông tin mà Anh/Chị thường sử dụng:

- ☐ Toà Trung tâm tri thức số (Khu Đô thị ĐHQGHN tại Hòa Lạc, Thạch Thất, Hà Nội)
☐ Phòng DVTT HT2 (Tầng 2, Giảng đường HT2, Khu Đô thị ĐHQGHN tại Hòa Lạc, Thạch Thất, Hà Nội)
☐ Phòng DVTT QG-HN04 (Trung tâm Giáo dục Quốc phòng (QG-HN04), thôn 5 Thạch Hòa, Thạch Thất, Hà Nội)
☐ Phòng DVTT Khoa học Tự nhiên (Tầng 7 Nhà T5, 334 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân)
☐ Phòng DVTT Khoa học Xã hội Nhân văn (Nhà M, 336 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân)
☐ Phòng DVTT Mễ trì (182 Lương Thế Vinh, Thanh Xuân)
☐ Phòng DVTT Tổng hợp (Nhà C1T, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy)
☐ Phòng DVTT Ngoại ngữ (Nhà A2 Trường ĐH Ngoại ngữ, Phạm Văn Đồng, Cầu Giấy)

Các ý kiến đóng góp khác hoặc lý do nếu không sử dụng thư viện:

.....
.....
.....
.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Phụ lục III.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Ngày..... tháng.... năm 20.....

ĐƠN VỊ

BÁO CÁO

TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

1. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Đối tượng khảo sát:
- Mẫu khảo sát:

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

STT	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Cơ sở vật chất và học liệu			
1	Đơn vị đào tạo có đủ phòng học phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của học phần		
2	Trang thiết bị tại phòng học (phương tiện nghe nhìn, bảng, các thiết bị và tiện ích...) đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của học phần		
3	Đơn vị đào tạo có đủ phòng thí nghiệm, phòng thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu của học phần		
4	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả phần cứng, phần mềm và hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu		
5	Chất lượng internet tại khu vực giảng đường đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu		

<i>STT</i>	<i>Nội dung đánh giá</i>	<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
<i>Thư viện</i>			
6	Có đủ không gian đáp ứng nhu cầu học tập của người học		
7	Các nguồn tài nguyên số dễ truy cập và khai thác		
8	Học liệu bắt buộc của các học phần có sẵn để khai thác		
9	Các nguồn tài nguyên (tài liệu, sách báo, tài liệu đa phương tiện...) của thư viện phong phú, đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu		
10	Cơ sở dữ liệu học thuật (toàn văn) của thư viện đầy đủ, đáp ứng yêu cầu tra cứu, học tập và nghiên cứu		
11	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ thân thiện, nhiệt tình		
12	Cán bộ, nhân viên thư viện có chuyên môn tốt, hỗ trợ bạn đọc hiệu quả		
<i>Chất lượng hoạt động hỗ trợ người học</i>			
13	Người học được phổ biến đầy đủ về thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của đơn vị đào tạo		
14	Hoạt động hỗ trợ học tập và nghiên cứu khoa học của đơn vị đào tạo đáp ứng yêu cầu (qua cố vấn học tập, giảng viên, trợ lý công tác sinh viên...)		
15	Phản hồi, khiếu nại của người học về dịch vụ hỗ trợ được đơn vị đào tạo giải quyết thỏa đáng		
16	Hoạt động khen thưởng người học kịp thời và thỏa đáng		
17	Các thông tin về học bổng được tiếp cận dễ dàng, kịp thời		
18	Việc xét duyệt cấp học bổng được thực hiện công bằng		
19	Các hoạt động Đoàn thể, ngoại khóa, tình nguyện được tổ chức hiệu quả		

STT	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
20	Hoạt động hướng nghiệp, hỗ trợ tư vấn việc làm được tổ chức hiệu quả		
21	Hài lòng với các hoạt động hỗ trợ của cán bộ hành chính của Trường		
Chất lượng hoạt động của ký túc xá			
22	Hài lòng về chất lượng phòng ở của ký túc xá		
23	Hài lòng về chất an ninh, an toàn của ký túc xá		
24	Hài lòng về chất lượng, giá cả dịch vụ của ký túc xá		
25	Hài lòng về thái độ của nhân viên ký túc xá		
Chất lượng hoạt động của bệnh viện			
26	Cơ sở vật chất của Phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh		
27	Dịch vụ khám/chữa bệnh đáp ứng nhu cầu của người học		
28	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của người học		
29	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế thân thiện, nhiệt tình, đáp ứng nhu cầu người học		
30	Bác sĩ, nhân viên y tế có chuyên môn tốt, hỗ trợ hiệu quả người học		

2.2. Phân tích kết quả phản hồi của người học

- Kết quả đánh giá chung
- + Về cơ sở vật chất và học liệu
- + Về Thư viện
- + Về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học
- + Về chất lượng hoạt động ký túc xá
- + Về chất lượng hoạt động của bệnh viện
- Kết quả đối sánh với các năm
- Tổng hợp kết quả ở Phần II. Một số thông tin thêm

2.3. Nhận diện vấn đề cần khắc phục

2.4. Kế hoạch cải tiến chất lượng

2.5. Các đề xuất, kiến nghị của đơn vị về hoạt động khảo sát thông tin phản hồi của người học về học phần

- Về Phiếu khảo sát:
- Về quy trình:
- Các ý kiến khác:

*** Hướng dẫn xử lý kết quả khảo sát:**

Kết quả mức độ đồng ý được thể hiện qua giá trị thang đo Likert 5 mức

Điểm trung bình	Mức độ đồng ý	Hướng giải quyết
4.21 – 5.00	Hoàn toàn đồng ý	Tiếp tục duy trì và phát triển
3.41 – 4.20	Đồng ý	Hoàn thiện và nâng cao hơn nữa
2.61 – 3.40	Trung lập	Cải tiến hơn nữa để nâng cao chất lượng
1.81 – 2.60	Không đồng ý	Có kế hoạch cải thiện
< 1.80	Hoàn toàn không đồng ý	Cần khắc phục ngay

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *Cơ sở vật chất và học liệu* (tiêu chí 1 đến tiêu chí 5) và *Chất lượng hoạt động hỗ trợ người học* (tiêu chí 13 đến tiêu chí 21) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, người đứng đầu đơn vị xem xét quyết định việc yêu cầu Khoa/Bộ môn/Bộ phận, cá nhân liên quan tổ chức kiểm tra điều kiện cơ sở vật chất và học liệu đang sử dụng phục vụ giảng dạy để có bổ sung và nâng cấp cho phù hợp; nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả đánh giá trong những lần tiếp theo;

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về chất lượng *Thư viện* (tiêu chí 6 đến tiêu chí 12), *Ký túc xá* (tiêu chí 22 đến tiêu chí 25), *Bệnh viện* (tiêu chí 26 đến tiêu chí 30) đạt điểm dưới 3 trong 2 năm liên tiếp, người đứng đầu đơn vị đó chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả đánh giá trong những lần tiếp theo;

** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.*

Phụ lục IV.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ngày.....tháng.....năm 20...

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ NĂNG LỰC ĐÁP ỨNG THEO CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Thân gửi Anh/Chị cựu sinh viên, học viên,

Với mục tiêu đào tạo người học tốt nghiệp ra trường đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp của thị trường lao động, Đại học Quốc gia Hà Nội triển khai khảo sát ý kiến phản hồi của Anh/Chị về chất lượng đào tạo của ngành Anh/Chị vừa tốt nghiệp. Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn những ý kiến đóng góp quý báu của Anh/Chị và đảm bảo các thông tin trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và chỉ sử dụng vào mục đích nghiên cứu nâng cao chất lượng đào tạo.

Để thuận tiện trong câu hỏi và trả lời, chúng tôi xin dùng chung một từ “Cơ quan” cho tất cả các loại hình cơ quan/doanh nghiệp/công ty/trường học ...

Anh/Chị vui lòng cho biết những thông tin về Cơ quan và công việc Anh/Chị đang làm sau khi tốt nghiệp. Anh/Chị điền dấu X vào ô phù hợp hoặc điền vào các khoảng trống cho các câu hỏi dưới đây.

1. Tình hình việc làm của Anh/chị:

- ☐ Có việc làm đúng ngành đào tạo
- ☐ Có việc làm liên quan đến ngành đào tạo
- ☐ Có việc làm không liên quan đến ngành đào tạo
- ☐ Tiếp tục học
- ☐ Chưa có việc làm

2. Loại hình của Cơ quan Anh/Chị đang làm việc:

- ☐ Nhà nước
- ☐ Tư nhân
- ☐ Có yếu tố nước ngoài
- ☐ Tự tạo việc làm

☐ Loại hình khác (xin nêu rõ):.....

3. Vị trí việc làm hiện tại của Anh/Chị ?

☐ Tập sự/thử việc ☐ Cán bộ thực thi (nhân viên) ☐ Quản lý

☐ Khác (xin nêu rõ):.....

4. Thời gian mà Anh/Chị đã làm việc tại cơ quan hiện tại (số tháng làm việc tại Cơ quan/ Tổ chức, bao gồm cả thời gian thử việc – tính từ khi tốt nghiệp)

☐ Dưới 3 tháng ☐ Từ 3 - 6 tháng ☐ Từ 6 – 12 tháng ☐ Trên 12 tháng

5. Sau khi tuyển dụng, Anh/Chị phải bổ trợ thêm các kiến thức, kỹ năng nào để có thể đáp ứng công việc tại Cơ quan đang công tác? (Đánh dấu X vào tất cả những nội dung cần phải bổ trợ thêm)

- | | |
|--|--|
| ☐ Bổ trợ kiến thức chuyên môn | ☐ Bổ trợ kỹ năng về công nghệ thông tin |
| ☐ Bổ trợ kỹ năng nghiệp vụ | ☐ Nâng cao/Bổ trợ kỹ năng ngoại ngữ |
| ☐ Bổ trợ kỹ năng mềm | ☐ Không phải bổ trợ thêm |
| ☐ Khác (xin ghi rõ):..... | |

6. Các ý kiến đánh giá

Anh/Chị hãy đánh giá mức độ quan trọng của các năng lực đối với mỗi cử nhân tốt nghiệp và mức độ mà Anh/Chị đáp ứng các năng lực đó khi tốt nghiệp

Anh/Chị hãy đánh ✓ hoặc tô kín vào số phù hợp nhất ở cả 2 cột (trái và phải)									
Cột bên trái: mức độ quan trọng của từng năng lực					Cột bên phải: mức độ đáp ứng của Anh/Chị				
Thang đánh giá mức độ quan trọng					Thang đánh giá mức độ đáp ứng				
①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không quan trọng	Không quan trọng	Bình thường	Quan trọng	Hoàn toàn quan trọng	Hoàn toàn không đáp ứng	Không đáp ứng	Trung bình	Đáp ứng	Hoàn toàn đáp ứng

Mức độ quan trọng					Năng lực	Mức độ đáp ứng				
①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
Kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn										
○	○	○	○	○	1. Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	2. Kiến thức xã hội	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	3. Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn vào công việc	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	4. Năng lực tự học, tự nghiên cứu	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	5. Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp chuyên môn	○	○	○	○	○

Mức độ quan trọng					Năng lực	Mức độ đáp ứng				
①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
☐	☐	☐	☐	☐	6. Năng lực sáng tạo	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	7. Năng lực khai thác, phân loại và xử lý thông tin	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	8. Năng lực tư duy độc lập	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	9. Năng lực tư duy phản biện	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	10. Năng lực hợp tác với đồng nghiệp trong chuyên môn	☐	☐	☐	☐	☐
Phẩm chất cá nhân										
☐	☐	☐	☐	☐	11. Tự tin vào khả năng của bản thân	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	12. Tính chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	13. Tự xác định động lực làm việc	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	14. Trách nhiệm đối với công việc	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	15. Có tính cầu thị, tiếp thu	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	16. Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	17. Phản ứng tích cực trước áp lực công việc	☐	☐	☐	☐	☐
Kỹ năng khác										
Kỹ năng chung										
☐	☐	☐	☐	☐	18. Kỹ năng giao tiếp	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	19. Kỹ năng thuyết trình	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	20. Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	21. Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	22. Kỹ năng tổ chức và điều phối thực hiện nhiệm vụ	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	23. Kỹ năng quản lý thời gian	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	24. Kỹ năng tin học văn phòng	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	25. Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản	☐	☐	☐	☐	☐
Kỹ năng xã hội										
☐	☐	☐	☐	☐	26. Kỹ năng phân tích, xác định vấn đề	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	27. Kỹ năng xử lý, giải quyết vấn đề	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	28. Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột	☐	☐	☐	☐	☐

Mức độ quan trọng					Năng lực	Mức độ đáp ứng				
①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
○	○	○	○	○	29. Thiết lập và duy trì mối quan hệ xã hội tích cực	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	30. Sẵn sàng thích nghi trước những thay đổi	○	○	○	○	○

7. Ý kiến đóng góp khác của Anh/Chị nhằm nâng cao chất lượng Chương trình đào tạo:

.....

.....

.....

.....

8. Một số thông tin cá nhân

- 8.1. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ
- 8.2. Ngành học:
- 8.3. Khoa:
- 8.4. Năm tốt nghiệp:
- 8.5. Xếp loại tốt nghiệp: ☐ Trung bình ☐ Khá ☐ Giỏi ☐ Xuất sắc
- 8.6. Điện thoại : E-mail:

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN !

Phụ lục IV.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)*

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ngày.....tháng.....năm 20...

BÁO CÁO

TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ NĂNG LỰC ĐẠT ĐƯỢC THEO CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

I. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Mẫu khảo sát và tỷ lệ trả lời phiếu:
- Đối tượng khảo sát:

II. Kết quả khảo sát

*** Kết quả phân tích dữ liệu**

Tổng hợp kết quả theo số lượng và tỷ lệ người học tốt nghiệp theo:

1. Tình hình việc làm
2. Loại hình cơ quan
3. Vị trí việc làm
4. Thời gian đã làm việc tại cơ quan hiện tại
5. Kiến thức, kỹ năng phải bổ trợ để đáp ứng công việc tại cơ quan hiện tại
6. Các ý kiến đánh giá

<i>STT</i>	<i>Nội dung lấy ý kiến phản hồi</i>	<i>Mức độ quan trọng</i>		<i>Mức độ đạt được</i>	
		<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>	<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
	<i>Kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn</i>				
1	Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo				
2	Kiến thức xã hội				
3	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn vào công việc				
4	Năng lực tự học, tự nghiên cứu				
5	Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp chuyên môn				
6	Năng lực sáng tạo				
7	Năng lực khai thác, phân loại và xử lý thông tin				
8	Năng lực tư duy độc lập				
9	Năng lực tư duy phản biện				
10	Năng lực hợp tác với đồng nghiệp trong chuyên môn				
	<i>Phẩm chất cá nhân</i>				
11	Tự tin vào khả năng của bản thân				
12	Tính chuyên nghiệp				
13	Tự xác định động lực làm việc				
14	Trách nhiệm đối với công việc				
15	Có tính cầu thị, tiếp thu				
16	Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp				
17	Phản ứng tích cực trước áp lực công việc				
	<i>Kỹ năng khác</i>				
	<i>Kỹ năng chung</i>				
18	Kỹ năng giao tiếp				
19	Kỹ năng thuyết trình				

<i>STT</i>	<i>Nội dung lấy ý kiến phản hồi</i>	<i>Mức độ quan trọng</i>		<i>Mức độ đạt được</i>	
		<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>	<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
20	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả				
21	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả				
22	Kỹ năng tổ chức và điều phối thực hiện nhiệm vụ				
23	Kỹ năng quản lý thời gian				
24	Kỹ năng tin học văn phòng				
25	Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản				
	<i>Kỹ năng xã hội</i>				
26	Kỹ năng phân tích, xác định vấn đề				
27	Kỹ năng xử lý, giải quyết vấn đề				
28	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột				
29	Thiết lập và duy trì mối quan hệ xã hội tích cực				
30	Sẵn sàng thích nghi trước những thay đổi				

- Ý kiến đóng góp khác của sinh viên tốt nghiệp nhằm giúp đơn vị đào tạo, ĐHQGHN nâng cao chất lượng chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội.

1. Phân tích kết quả phản hồi của cựu người học

- Kết quả đánh giá chung

+ Về mức độ quan trọng

+ Về mức độ đạt được

- Kết quả đối sánh với các năm

2. Nhận diện vấn đề cần khắc phục

3. Kế hoạch cải tiến chất lượng

*** Hướng dẫn xử lý kết quả khảo sát:**

Điểm trung bình	Mức độ quan trọng	Mức độ đạt được	Hướng giải quyết
4.21 – 5.00	Hoàn toàn quan trọng	Hoàn toàn đáp ứng	Tiếp tục duy trì và phát triển
3.41 – 4.20	Quan trọng	Đáp ứng	Hoàn thiện và nâng cao chất lượng
2.61 – 3.40	Bình thường	Trung bình	Cải tiến hơn nữa để nâng cao chất lượng
1.81 – 2.60	Không quan trọng	Không đáp ứng	Có kế hoạch cải thiện
< 1.80	Hoàn toàn không quan trọng	Hoàn toàn không đáp ứng	Cần khắc phục ngay

- Nếu điểm đánh giá trung bình của người học tốt nghiệp đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, người đứng đầu đơn vị chỉ đạo các bộ phận liên quan nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của cựu người học trong những lần tiếp theo.

** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.*

Phụ lục V.1

MẪU PHIẾU KHẢO SÁT PHẢN HỒI CỦA NHÀ TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

ĐƠN VỊ ĐÀO TẠO...

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ngày.....tháng.....năm 20...

PHIẾU KHẢO SÁT PHẢN HỒI CỦA NHÀ TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

Kính gửi Quý Cơ quan,

Nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội, đơn vị đào tạo trân trọng xin ý kiến Quý Cơ quan về mức độ hài lòng của Quý Cơ quan đối với người học tốt nghiệp Chương trình đào tạo.....
của đơn vị đào tạo.....

đã và đang làm việc tại Quý Cơ quan và người học tốt nghiệp ĐHQGHN nói chung.

Xin trân trọng cảm ơn sự ủng hộ và các ý kiến đóng góp của Quý Cơ quan. Thông tin Quý Cơ quan cung cấp hoàn toàn được bảo mật và chỉ sử dụng vào mục đích nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

Xin điền dấu (X) vào ô phù hợp hoặc điền thông tin vào các khoảng trống cho các câu hỏi dưới đây.

Tên Cơ quan:.....

Địa chỉ:

Vị trí công tác của người trả lời khảo sát:

1. Loại hình của Cơ quan:

- ☐ Nhà nước
- ☐ Tư nhân
- ☐ Có yếu tố nước ngoài
- ☐ Tự tạo việc làm
- ☐ Loại hình khác (xin nêu rõ):.....

2. Vị trí người học tốt nghiệp đơn vị đào tạo được bố trí khi làm việc tại Quý Cơ quan ?

- ☐ Tập sự/thử việc ☐ Cán bộ thực thi (nhân viên) ☐ Quản lý
- ☐ Khác (xin nêu ra):

3. Thời gian người học tốt nghiệp đơn vị đào tạo đã làm việc tại Quý Cơ quan (số tháng làm việc tại Cơ quan/ Tổ chức, bao gồm cả thời gian thử việc)

☐ Dưới 3 tháng ☐ Từ 3 - 6 tháng ☐ Từ 6-12 tháng ☐ Trên 1 năm

4. Sau khi được tuyển dụng, người học tốt nghiệp của đơn vị đào tạo cần đào tạo thêm kiến thức, kỹ năng nào dưới đây để có thể đáp ứng yêu cầu công việc tại Quý Cơ quan (bỏ qua nếu không phải bổ trợ thêm)?

- ☐ Bổ trợ kiến thức chuyên môn ☐ Bổ trợ kỹ năng về công nghệ thông tin
☐ Bổ trợ kỹ năng nghiệp vụ ☐ Nâng cao/Bổ trợ kỹ năng ngoại ngữ
☐ Bổ trợ kỹ năng mềm ☐ Không phải bổ trợ thêm
☐ Khác (xin ghi rõ):.....

5. Số người học tốt nghiệp của đơn vị đào tạo mà Quý Cơ quan đang sử dụng:

☐ Dưới 5 ☐ Từ 5 – 10 ☐ Trên 10

6. Xin Quý Cơ quan hãy đánh giá mức độ quan trọng và mức độ hài lòng của từng năng lực đối với sinh viên tốt nghiệp đã/đang làm việc tại Quý Cơ quan

*** Thang đánh giá:**

Quý Cơ quan đánh dấu ✓ hoặc tô kín vào ô phù hợp nhất ở cả 2 cột (trái và phải)									
Cột bên trái: mức độ quan trọng của từng năng lực Thang đánh giá mức độ quan trọng					Cột bên phải: mức độ hài lòng của Quý Cơ quan Thang đánh giá mức độ đáp ứng				
①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không quan trọng	Không quan trọng	Bình thường	Quan trọng	Rất quan trọng	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng

Mức độ quan trọng					Năng lực	Mức độ hài lòng				
①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
Kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn										
○	○	○	○	○	1. Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	2. Kiến thức xã hội	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	3. Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn vào công việc	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	4. Năng lực tự học, tự nghiên cứu	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	5. Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp chuyên môn	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	6. Năng lực sáng tạo	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	7. Năng lực khai thác, phân loại và xử lý thông tin	○	○	○	○	○

Mức độ quan trọng					Năng lực	Mức độ hài lòng				
①	②	③	④	⑤		①	②	③	④	⑤
☐	☐	☐	☐	☐	8. Năng lực tư duy độc lập	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	9. Năng lực tư duy phản biện	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	10. Năng lực hợp tác với đồng nghiệp trong chuyên môn	☐	☐	☐	☐	☐
Phẩm chất cá nhân										
☐	☐	☐	☐	☐	11. Tự tin vào khả năng của bản thân	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	12. Tính chuyên nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	13. Tự xác định động lực làm việc	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	14. Trách nhiệm đối với công việc	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	15. Có tính cầu thị, tiếp thu	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	16. Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	17. Phản ứng tích cực trước áp lực công việc	☐	☐	☐	☐	☐
Kỹ năng khác										
Kỹ năng chung										
☐	☐	☐	☐	☐	18. Kỹ năng giao tiếp	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	19. Kỹ năng thuyết trình	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	20. Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	21. Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	22. Kỹ năng tổ chức và điều phối thực hiện nhiệm vụ	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	23. Kỹ năng quản lý thời gian	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	24. Kỹ năng tin học văn phòng	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	25. Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản	☐	☐	☐	☐	☐
Kỹ năng xã hội										
☐	☐	☐	☐	☐	26. Kỹ năng phân tích, xác định vấn đề	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	27. Kỹ năng xử lý, giải quyết vấn đề	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	28. Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	29. Thiết lập và duy trì mối quan hệ xã hội tích cực	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	30. Sẵn sàng thích nghi trước những thay đổi	☐	☐	☐	☐	☐

7. Những ý kiến đóng góp khác của Quý Cơ quan:

.....

.....

.....

.....

.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Phụ lục V.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI CỦA NHÀ TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHQGHN ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TRƯỜNG/KHOA...

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ngày.....tháng.....năm 20...

BÁO CÁO

TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI CỦA NHÀ TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

I. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Mẫu khảo sát và tỷ lệ trả lời phiếu:
- Đối tượng khảo sát:

II. Kết quả khảo sát

* Kết quả phân tích dữ liệu

Tổng hợp kết quả số lượng và tỷ lệ nhà tuyển dụng lao động theo:

1. Loại hình cơ quan
2. Vị trí việc làm của người học tốt nghiệp đang làm việc
3. Thời gian người học tốt nghiệp đã làm việc tại cơ quan hiện tại
4. Kiến thức, kỹ năng phải bổ trợ để đáp ứng công việc tại cơ quan hiện tại
5. Số người học tốt nghiệp cơ quan đang sử dụng
6. Mức độ quan trọng và mức độ hài lòng của cơ quan đối với sinh viên tốt nghiệp

<i>STT</i>	<i>Nội dung lấy ý kiến phản hồi</i>	<i>Mức độ quan trọng</i>		<i>Mức độ hài lòng</i>	
		<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>	<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
	<i>Kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn</i>				
1	Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo				
2	Kiến thức xã hội				
3	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn vào công việc				
4	Năng lực tự học, tự nghiên cứu				
5	Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp chuyên môn				
6	Năng lực sáng tạo				
7	Năng lực khai thác, phân loại và xử lý thông tin				
8	Năng lực tư duy độc lập				
9	Năng lực tư duy phản biện				
10	Năng lực hợp tác với đồng nghiệp trong chuyên môn				
	<i>Phẩm chất cá nhân</i>				
11	Tự tin vào khả năng của bản thân				
12	Tính chuyên nghiệp				
13	Tự xác định động lực làm việc				
14	Trách nhiệm đối với công việc				
15	Có tính cầu thị, tiếp thu				
16	Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp				
17	Phản ứng tích cực trước áp lực công việc				
	<i>Kỹ năng khác</i>				
	<i>Kỹ năng chung</i>				
18	Kỹ năng giao tiếp				
19	Kỹ năng thuyết trình				

<i>STT</i>	<i>Nội dung lấy ý kiến phản hồi</i>	<i>Mức độ quan trọng</i>		<i>Mức độ hài lòng</i>	
		<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>	<i>Điểm trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
20	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả				
21	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả				
22	Kỹ năng tổ chức và điều phối thực hiện nhiệm vụ				
23	Kỹ năng quản lý thời gian				
24	Kỹ năng tin học văn phòng				
25	Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản				
	<i>Kỹ năng xã hội</i>				
26	Kỹ năng phân tích, xác định vấn đề				
27	Kỹ năng xử lý, giải quyết vấn đề				
28	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột				
29	Thiết lập và duy trì mối quan hệ xã hội tích cực				
30	Sẵn sàng thích nghi trước những thay đổi				

- Ý kiến đóng góp của nhà tuyển dụng về chương trình đào tạo

- Ý kiến đóng góp khác của nhà tuyển dụng nhằm giúp đơn vị..., ĐHQGHN nâng cao chất lượng đào tạo và KHCN đáp ứng nhu cầu xã hội.

1. Phân tích kết quả phản hồi của nhà tuyển dụng lao động

- Kết quả chung

- Kết quả đối sánh với các năm

2. Nhận diện vấn đề cần khắc phục

3. Kế hoạch cải tiến chất lượng

*** Hướng dẫn xử lý kết quả khảo sát:**

Điểm trung bình	Mức độ quan trọng	Mức độ hài lòng	Hướng giải quyết
4.21 – 5.00	Hoàn toàn quan trọng	Hoàn toàn hài lòng	Tiếp tục duy trì và phát triển

Điểm trung bình	Mức độ quan trọng	Mức độ hài lòng	Hướng giải quyết
3.41 – 4.20	Quan trọng	Hài lòng	Hoàn thiện và nâng cao hơn nữa
2.61 – 3.40	Bình thường	Bình thường	Cải tiến hơn nữa để nâng cao chất lượng
1.81 – 2.60	Không quan trọng	Không hài lòng	Có kế hoạch cải thiện
< 1.80	Hoàn toàn không quan trọng	Hoàn toàn không hài lòng	Cần khắc phục ngay

- Nếu điểm đánh giá trung bình của nhà tuyển dụng lao động đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, người đứng đầu đơn vị chỉ đạo các bộ phận liên quan nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng lao động trong những lần tiếp theo.

** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.*