

## KẾ HOẠCH

### Về việc triển khai thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong năm học 2016-2017

Thực hiện các yêu cầu về đảm bảo chất lượng (viết tắt là ĐBCL) nói chung và (i) tự đánh giá cấp cơ sở đào tạo, tức cấp Trường, theo Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trường đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo (viết tắt là GD&ĐT); (ii) tự đánh giá cấp chương trình đào tạo (viết tắt là CTĐT) theo Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cấp CTĐT của Bộ GD&ĐT nói riêng, năm học 2016-2017, Trường Đại học (viết tắt là ĐH) Nguyễn Tất Thành có kế hoạch tổ chức thu thập thông tin phản hồi từ các bên có liên quan cụ thể như sau:

#### I. Mục đích – Yêu cầu

##### 1. Mục đích

- Việc thu thập thông tin phản hồi từ các bên có liên quan bao gồm: *sinh viên (SV), SV sắp tốt nghiệp, SV đã tốt nghiệp (SVTN), cựu SV (CSV), nhà tuyển dụng (NTD)* về chất lượng tổ chức dạy và học của các môn học và CTĐT nhằm tạo thêm một kênh thông tin chính thức và đáng tin cậy (i) giúp *giảng viên (GV)* điều chỉnh hoạt động giảng dạy, nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường; (ii) giúp lãnh đạo Trường và các khoa/bộ môn nắm được tâm tư, nguyện vọng của SV và đánh giá của NTD về SVTN của Trường; và (iii) giúp Phòng Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) thu thập đúng và đủ thông tin phản hồi từ các bên liên quan theo quy định hiện hành trong công tác ĐBCL giáo dục đại học;
- Đảm bảo thông tin phản hồi từ các bên có liên quan được thực hiện một cách có hệ thống và theo định kỳ, có chất lượng đáp ứng được yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn chất lượng, cụ thể:
  - + 7/11 tiêu chuẩn (gồm 4, 6, 7, 8, 9, 10 và 11) của Bộ tiêu chuẩn cấp CTĐT;
  - + 8/25 tiêu chuẩn (gồm 1, 6, 7, 14, 15, 17, 22, và 24) của Bộ tiêu chuẩn cấp Trường phiên bản 2.0;

##### 2. Yêu cầu

- Người được khảo sát phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát để tiến hành cung cấp thông tin trung thực theo mẫu do Trường cung cấp nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;
- Thông tin phản hồi về hoạt động giảng dạy của Trường phải được các đơn vị có trách nhiệm xử lý khách quan, trung thực và sử dụng đúng mục đích;
- Tất cả các đơn vị phụ trách chính thực hiện công tác khảo sát cần đảm bảo thực hiện theo chu kỳ Plan - Do - Check - Act (viết tắt là PDCA), nghĩa là có lập Kế hoạch khảo sát, có Thông báo về việc triển khai Kế hoạch khảo sát, có các bảng số liệu và Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát, có các hoạt động cải thiện dựa trên kết quả khảo sát đã công bố, và có gửi thông tin về việc cải thiện đến các bên liên quan đã tham gia khảo sát.

#### II. Nội dung công việc cần triển khai

##### 1. Các loại hình thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan

STT	Loại hình khảo sát	Nội dung khảo sát	Đối tượng khảo sát	Thời gian thực hiện (dự kiến)	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp
1	Hỏi SV về môn học	- Thông tin, tài liệu môn học - Hoạt động giảng dạy của GV	SV đang theo học	- Tháng 1-2/2017 - Tháng 6-7/2017 - Tháng 10-11/2017	P. ĐBCL	P. QLĐT Các khoa

2	Hỏi SV sắp tốt nghiệp về toàn khoá học	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mục tiêu, cấu trúc của CTĐT</li> <li>- Việc tổ chức hoạt động dạy và học</li> <li>- Mức độ đáp ứng của khoá học</li> </ul>	SV đang theo học học kỳ cuối	Tháng 3-10/2017		
3	Hỏi SV về chất lượng dịch vụ của Nhà trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thái độ phục vụ của nhân viên các đơn vị/bộ phận hỗ trợ</li> <li>- Năng lực của các đơn vị/bộ phận hỗ trợ</li> </ul>	SV đang theo học	Tháng 7-8/2017		
4	Hỏi SVTN về tình hình việc làm và thu nhập sau khi tốt nghiệp 1-12 tháng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin về SVTN đã có việc làm</li> <li>- Thông tin về SVTN chưa có việc làm</li> <li>- Ý kiến đóng góp của SVTN</li> </ul>	SVTN (bậc ĐHCQ, ĐHLT, CĐCQ)	Tháng 4/2017 Tháng 9/2017		
5	Hỏi cán bộ quản lý, GV và nhân viên về điều kiện giảng dạy/làm việc tại trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ sở vật chất, trang thiết bị</li> <li>- Công tác nhân sự</li> <li>- Hoạt động tổ chức giảng dạy</li> <li>- Hoạt động nghiên cứu khoa học</li> <li>- Môi trường làm việc</li> </ul>	GV, CB-CNV	Tháng 10-12/2017		Các đơn vị/bộ phận hỗ trợ đào tạo Các khoa
6	Hỏi CSV về tình hình việc làm và góp ý về chương trình đào tạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin về CSV đã có việc làm</li> <li>- Thông tin về CSV chưa có việc làm</li> <li>- CSV góp ý về CTĐT</li> </ul>	CSV	1 đợt/ 1 năm	Viện LD&DN	Các khoa
7	Hỏi NTD về SVTN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận xét của NTD về kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức và tổ chất của SVTN</li> <li>- Ý kiến đóng góp của NTD</li> </ul>	NTD	1 đợt/1 năm		
8	Hỏi SV về chất lượng dịch vụ phòng thí nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ sở vật chất, trang thiết bị</li> <li>- Năng lực của đội ngũ nhân viên kỹ thuật</li> </ul>	SV đang theo học	1 đợt/1 năm (theo lịch học thực hành của từng khoa)	Các khoa	P. ĐBCL
9	Hỏi SV về chất lượng dịch vụ của TT.Tin học	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ sở vật chất, trang thiết bị</li> <li>- Năng lực của đội ngũ nhân viên kỹ thuật</li> </ul>	SV đang theo học	Tháng 9/2017	Trung tâm Tin học	P. ĐBCL
10	Hỏi SV về chất lượng dịch vụ của TT.Ngoại ngữ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng dịch vụ của Trung tâm Ngoại ngữ</li> </ul>	SV đang theo học	1 đợt/1 năm	Trung tâm Ngoại ngữ	P. ĐBCL
11	Hỏi ban đọc về chất lượng dịch vụ của TT.Thông tin – Thư viện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguồn tài liệu</li> <li>- Cơ sở vật chất, thời gian và không gian phục vụ ban đọc</li> <li>- Nhân viên phục vụ ban đọc</li> </ul>	SV đang theo học	Tháng 4/2017	Trung tâm Thông tin – Thư viện	P. ĐBCL

## 2. Tiến trình công tác thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Kết quả dự kiến
1	Rà soát, chỉnh sửa <i>Phiếu khảo sát</i> ;	Tháng 2/2017	- <i>Phiếu khảo sát</i> ; - Công văn ban hành <i>Phiếu khảo sát</i> .
2	Lập <i>Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan (mẫu đính kèm)</i> ;	Tháng 2/2017	<i>Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan</i> (gửi về Phòng ĐBCL)
3	Triển khai khảo sát;	Theo kế hoạch cụ thể của từng đơn vị	- <i>Dữ liệu</i> trên phần mềm; - <i>Phiếu khảo sát</i> .
4	Tổng hợp dữ liệu;		- <i>Files dữ liệu</i> của toàn trường; - <i>Files dữ liệu</i> tách riêng cho từng đơn vị.
5	Viết báo cáo, tích hợp tất cả dữ liệu thu được trong năm học 2016-2017. Gửi báo cáo và files dữ liệu về cho các khoa, phòng ban chức năng và các cá nhân/đơn vị có liên quan;		- <i>Công văn phổ biến kết quả thu thập thông tin phản hồi</i> - <i>Báo cáo tóm tắt kết quả</i> .

### III. Tổ chức thực hiện

#### 1. Phòng Đảm bảo chất lượng

- Tổ chức xây dựng, triển khai *Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong năm học 2016-2017*;
- Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan và các khoa đào tạo để tổ chức việc phổ biến chủ trương, hướng dẫn triển khai kế hoạch của Nhà trường và các văn bản của Bộ GD&ĐT về công tác này;
- Tổ chức giám sát, đôn đốc, theo dõi việc triển khai thực hiện kế hoạch chi tiết của các đơn vị liên quan và các khoa.

#### 2. Các đơn vị liên quan và các khoa

- Lập kế hoạch chi tiết cho từng hạng mục trên, triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch đề ra và thường xuyên kiểm tra, đánh giá, báo cáo kết quả hoạt động theo từng giai đoạn;
- Báo cáo Ban Giám hiệu và Phòng ĐBCL theo yêu cầu.

Căn cứ vào chức năng - nhiệm vụ được giao, Trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai *Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong năm học 2016-2017* của Nhà trường./.

#### Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các khoa đào tạo;
- Các đơn vị có liên quan;
- Lưu: VT, P. ĐBCL.



KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TS. Trần Ái Cầm