

Số: 835 /QĐ-NTT

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 12/2017 /TT-BGDĐT Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 5932/QĐ-UBND ngày 12/11/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc công nhận Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành nhiệm kỳ 2016-2021;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Điều 2. Căn cứ Quyết định này Lãnh đạo các Phòng, Ban, Trung tâm, Viện, Khoa, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành chỉ đạo thực hiện Quy trình Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Phòng Đảm bảo chất lượng, Phòng Quản lý đào tạo, Phòng Công tác sinh viên, các Khoa, Viện và các đơn vị trực thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Các đơn vị toàn Trường;
- Công bố trên hệ thống egov;
- Lưu: VT, P.ĐBCL.



PGS. TS. Nguyễn Mạnh Hùng

QUY TRÌNH

Về việc Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 835/QĐ-NTT, ngày 30 tháng 11 năm 2018
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1.1. Mục đích

- Thu thập thông tin của SV về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ SV;
- Tạo điều kiện để SV được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về chất lượng các dịch vụ của Trường;
- Giúp lãnh đạo Khoa/Đơn vị có thêm cơ sở tiến hành cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ của đơn vị;
- Có đủ thông tin phản hồi phục vụ cho công tác tự đánh giá theo yêu cầu Bộ tiêu chuẩn (cấp Trường và cấp CTĐT) của Bộ Giáo dục và Đào tạo và AUN-QA.

1.2. Phạm vi áp dụng

- Tất cả sinh viên đang theo học.

II. TỪ VIẾT TẮT VÀ GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- BGH: Ban Giám hiệu;
- CTĐT: Chương trình đào tạo
- CTSV: Công tác sinh viên
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- ĐH: Đại học
- NTTU: Trường Đại học Nguyễn Tất Thành
- GV: Giảng viên
- SV: Sinh viên
- QT: Quy trình
- QLĐT: Quản lý đào tạo

III. Tài liệu viện dẫn

3.1. Văn bản chính sách nhà nước

- Luật giáo dục 2012;
- Thông tư 24/2015/TT-BGDĐT ngày 23/9/2015 ban hành Quy định chuẩn quốc gia đối với cơ sở giáo dục đại học;

- Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

3.2. Văn bản pháp quy hướng dẫn của Bộ GD&ĐT

- Công văn số 7324/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 8/10/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV;
- Thông tư 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;
- Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;
- Công văn 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 ban hành Hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;
- Công văn 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 ban hành Hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo;
- Thông tư 12/2017 /TT-BGDĐT Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

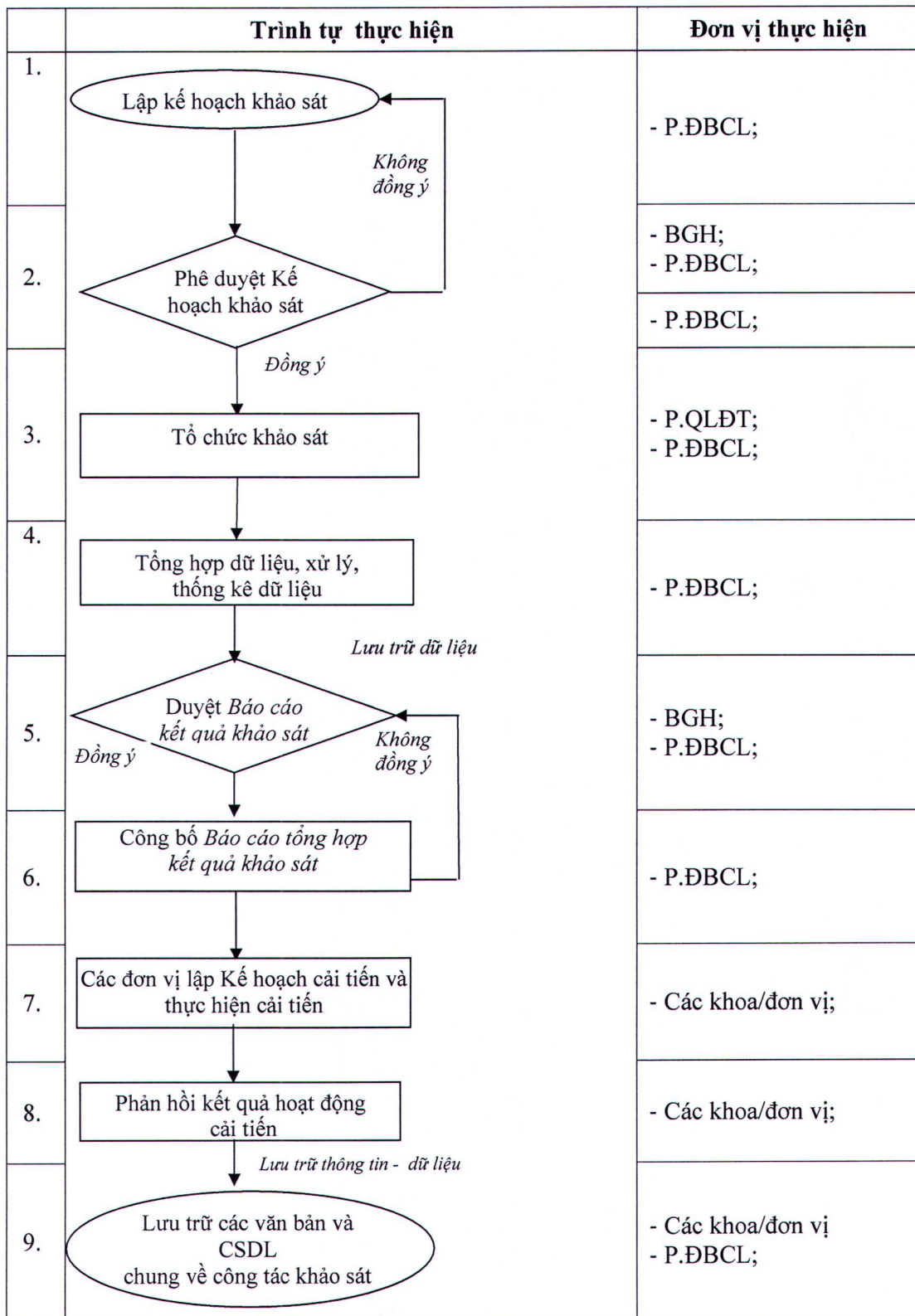
3.3. Bộ tiêu chuẩn AUN-QA

- Guide to AUN - QA Assessment at programme level version 3.0;
- Guide to AUN - QA Assessment at institutional level version 2.0.



IV. NỘI DUNG VĂN BẢN QUY TRÌNH

4.1. Lưu đồ



4.2. Diễn giải các bước lưu đồ

Bước	Nội dung	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
1.	Lập kế hoạch khảo sát	01 tuần	BM_ĐBCL_KHKS01
2.	Phê duyệt Kế hoạch khảo sát	01 tuần	
3.	Tổ chức khảo sát	02 tháng	BM_ĐBCL_KSSV03
4.	Tổng hợp dữ liệu, xử lý, thống kê dữ liệu	01 tháng	
5.	Duyệt Báo cáo kết quả khảo sát	01 tuần	
6.	Công bố Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát	01 tuần	
8.	Các đơn vị lập Kế hoạch cải tiến và thực hiện cải tiến	01 tuần	
10.	Phản hồi kết quả hoạt động cải tiến	01 tháng	
11.	Lưu trữ các văn bản và CSDL chung về công tác khảo sát		

V. BIỂU MẪU SỬ DỤNG

STT	Tên biểu mẫu	Mã hóa
1.	Kế hoạch khảo sát	BM_ĐBCL_KHKS01
2.	Phiếu SV đánh giá chất lượng dịch vụ	BM_ĐBCL_KSSV03

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu (Bìa cứng, file scan, file word)	Thời hạn lưu trữ (Năm)	Mức độ quan trọng (Cao, trung bình, thấp)
1.	Kế hoạch khảo sát	Phòng ĐBCL	Bìa cứng File scan	5 năm	Cao
2.	Phiếu khảo sát	Phòng ĐBCL	File Excel	5 năm	Cao
3.	Báo cáo khảo sát	- Phòng ĐBCL - Các khoa - Đơn vị hỗ trợ	Bìa cứng File Scan	5 năm	Cao

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu (Bìa công, file scan, file word)	Thời hạn lưu trữ (Năm)	Mức độ quan trọng (Cao, trung bình, thấp)
4.	Kế hoạch cải tiến	- Các khoa - Đơn vị hỗ trợ - Phòng ĐBCL	Bìa công File Scan	5 năm	Cao
5.	Báo cáo hoạt động cải tiến	- Các khoa - Đơn vị hỗ trợ - Phòng ĐBCL	Bìa công File Scan	5 năm	Cao

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

Ngày	Phiên bản	* A, M, D	Mô tả	Nhân sự cập nhật
	01	A	Ban hành quy trình mới	

- A: thêm mới; M: chỉnh sửa; D: xóa bỏ

Nơi nhận:

- Tất cả các đơn vị toàn Trường; các
- Công bố trên hệ thống egov;
- Lưu: VT, P.ĐBCL



PGS. TS. Nguyễn Mạnh Hùng



**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**

PHIẾU KHẢO SÁT

(Sự hài lòng của Sinh viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của Nhà trường)

Thực hiện chỉ đạo của Ban giám hiệu Nhà trường về việc lấy ý kiến sinh viên về chất lượng dịch vụ của các khoa, đơn vị/bộ phận hỗ trợ đào tạo trong Trường, với mục đích để các khoa, đơn vị/bộ phận hỗ trợ cải thiện và nâng cao chất lượng công tác phục vụ các anh/chị trong quá trình học tập. Rất mong các anh/chị nhiệt tình tham gia đợt khảo sát này.

Anh/chị vui lòng tô đen vào ô mà anh/chị cho là đúng và phù hợp với từng nhận định nhất, với ý nghĩa như sau:

①=hoàn toàn không đồng ý, ②=không đồng ý, ③=tạm đồng ý, ④=đồng ý, ⑤=hoàn toàn đồng ý

Thông tin cá nhân:

Sinh viên Khoa:

Khoá học:

TT	Nội dung khảo sát	Các mức độ				
		①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Tư vấn và hỗ trợ sinh viên về công tác đào tạo						
C1	Việc giải quyết các vấn đề học vụ đúng thời hạn và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
C2	Nhân viên tiếp sinh viên thân thiện, nhiệt tình khi tư vấn và hỗ trợ SV về công tác giải quyết học vụ;	①	②	③	④	⑤
C3	Tư vấn và hỗ trợ giải quyết các khiếu nại/thắc mắc <u>trực tiếp</u> cho SV kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
C4	Tư vấn và hỗ trợ sinh viên giải quyết các khiếu nại/thắc mắc <u>trực tuyến</u> qua website, facebook, email, đường dây nóng,...kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
C5	Văn phòng khoa hướng dẫn, giải quyết các vấn đề học vụ cho SV kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
C6	Các thông tin liên quan đến quá trình học của SV thường xuyên cập nhật, được cung cấp đầy đủ, kịp thời (lich học, lịch thi, đăng ký học phần,...)	①	②	③	④	⑤
C7	Việc đăng ký môn học là thuận tiện và kịp thời	①	②	③	④	⑤
C8	Việc mở các lớp học lại nhanh chóng, kịp thời;					
C9	Cố vấn học tập luôn tổ chức họp lớp định kỳ, cung cấp thông tin đầy đủ và cập nhật.	①	②	③	④	⑤
C10	Thông tin trên website phongdaotao.ntt.edu.vn được cung cấp kịp thời, chính xác (điểm thi, đăng ký học phần, hủy lớp, lịch thi, thời khóa biểu, tuyển sinh,...);	①	②	③	④	⑤
C11	Nhân viên thân thiện và nhiệt tình khi tư vấn và hỗ trợ SV về các vấn đề đào tạo.	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Đời sống sinh viên – hoạt động văn nghệ, thể thao, câu lạc bộ						
C12	Các hoạt động <u>thể dục thể thao</u> phong phú và đáp ứng nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
C13	Các hoạt động <u>văn nghệ</u> phong phú và đáp ứng nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
C14	Các hoạt động <u>Câu lạc bộ đội nhóm/học thuật</u> đa dạng và đáp ứng nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
C15	Các hoạt động sinh hoạt cộng đồng/tình nguyện do Đoàn Thanh niên – Hội sinh viên tổ chức đa dạng và đáp ứng nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
C16	Phòng tập Gym hỗ trợ hoạt động rèn luyện sức khỏe của SV một cách hiệu quả.	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Tư vấn và hỗ trợ về việc làm, thực tập						
C17	Thông tin việc làm thêm được cung cấp đầy đủ và thường xuyên cập nhật;	①	②	③	④	⑤
C18	Công tác giới thiệu đơn vị thực tập cho SV kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤

C19	Các buổi hội thảo, ngày hội việc làm,... phong phú và được tổ chức kịp thời, hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
C20	Nhân viên thân thiện và nhiệt tình khi tư vấn và hỗ trợ SV về các hoạt động thực tập, việc làm thêm,...	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Dịch vụ Y tế						
C21	Các dịch vụ y tế được xử lý đầy đủ và kịp thời;	①	②	③	④	⑤
C22	Nhân viên thân thiện và nhiệt tình khi hỗ trợ SV giải quyết các vấn đề về dịch vụ y tế.	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Tài chính và học bổng						
C23	Các khoản học phí, lệ phí được thu theo đúng quy định của Trường;	①	②	③	④	⑤
C24	Nhân viên thân thiện, nhiệt tình tư vấn và hỗ trợ SV khi thực hiện thanh toán các khoản chi phí trong quá trình học;	①	②	③	④	⑤
C25	Thông tin xét học bổng được cung cấp cho SV đầy đủ và kịp thời;	①	②	③	④	⑤
C26	Nhà trường có đa dạng các loại hình học bổng cho SV;	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Thư viện						
C27	Thời gian mở cửa của Thư viện cho SV sử dụng là phù hợp;	①	②	③	④	⑤
C28	Hướng dẫn SV tìm tài liệu, tra cứu thông tin kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
C29	Cung cấp tài liệu/giáo trình kịp thời khi SV có nhu cầu;	①	②	③	④	⑤
C30	Các dịch vụ hỗ trợ tại thư viện đa dạng và phong phú, đáp ứng được nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
C31	Nhân viên thân thiện và nhiệt tình hỗ trợ SV sử dụng các dịch vụ tại Thư viện	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Môi trường học tập						
C32	Các khu tự học có đủ chỗ ngồi học và đáp ứng được nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
C33	Hệ thống wifi đáp ứng nhu cầu tự học và nghiên cứu của SV;	①	②	③	④	⑤
C34	Các trang thiết bị phục vụ học tập: máy chiếu, micro, máy casset... được trang bị đầy đủ và đáp ứng yêu cầu giảng dạy, học tập;	①	②	③	④	⑤
C35	Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong Trường được thực hiện tốt;	①	②	③	④	⑤
C36	Các phòng học, giảng đường luôn sạch sẽ;					
C37	Hệ thống nhà vệ sinh luôn sạch sẽ;	①	②	③	④	⑤
C38	Nhân viên hỗ trợ dịch vụ lịch sự và thân thiện;	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: Căn tin						
C39	Chất lượng và mức giá các món ăn tại căn tin phù hợp và đáp ứng được nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
C40	Nhân viên thân thiện và nhiệt tình khi phục vụ.					
Nhận định chung về chất lượng của các hoạt động dịch vụ hỗ trợ hướng tới đáp ứng mục tiêu giáo dục của Nhà trường						
C41	Môi trường học tập tích cực;	①	②	③	④	⑤
C42	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ tạo môi trường học tập trải nghiệm thực tiễn;	①	②	③	④	⑤
C43	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ tạo môi trường giúp phát triển năng lực tự học của SV;	①	②	③	④	⑤
C44	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ tạo tinh thần sáng tạo khởi nghiệp;	①	②	③	④	⑤
C45	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ giúp SV có trách nhiệm với cộng đồng.	①	②	③	④	⑤
C46	Theo các anh/chị, để nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành cần cải thiện các hoạt động dịch vụ gì tại các đơn vị hỗ trợ?					

Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian trả lời phiếu khảo sát!

