BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐH NGUYỄN TẤT THÀNH

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

Số: 1025 /QĐ-NTT

Tp.HCM, ngày 30 tháng 6 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan đối với Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Căn cứ Quyết định số 621/QĐ-TTg ngày 26 tháng 4 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 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 ngày 19 tháng 5 năm 2017 ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31 tháng 12 năm 2019 về hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31 ngày 12 năm 2019 về sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 02/QĐ-HĐT ngày 11 tháng 8 năm 2020 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định chung về lấy ý kiến phản hồi của các bên có liên quan đối với các mảng hoạt động tuyển sinh, đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, tài chính của Nhà trường, quy định chi tiết về lấy ý kiến phản hồi của người học, người học đã tốt nghiệp, cựu người học, nhà tuyển dụng, doanh nghiệp và cán bộ giảng viên, nhân viên chính đối với Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

2. Văn bản này áp dụng cho tất cả các khoa, đơn vị trực thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành và tổ chức, cá nhân có liên quan để thực hiện lấy ý kiến phản hồi.

Điều 2. Các bên liên quan đối với Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

1. Các bên liên quan được lấy ý kiến đối với Nhà trường, gồm: người học, giảng viên, nhân viên, cán bộ quản lý, Ban giám hiệu, Hội đồng trường, người học đã tốt nghiệp, cựu người học, Nhà tuyển dụng. doanh nghiệp, hiệp hội nghề nghiệp, các chuyên gia.

2. Tùy theo nội dung cần lấy ý kiến đơn vị phụ trách sẽ xác định các bên liên quan phù hợp.

Điều 3. Mục đích lấy ý kiến các bên liên quan

1. Công tác lấy ý kiến các bên có liên quan đối với Trường Đại học Nguyễn Tất Thành là kênh thông tin chính thức để lắng nghe ý kiến, là cơ sở để thực hiện cải tiến chất lượng liên tục, đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng các bên có liên quan theo Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trưởng;

2. Kết quả lấy ý kiến đảm bảo theo yêu cầu công khai dữ liệu của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

3. Đảm bảo yêu cầu về thông tin, minh chứng khi thực hiện kiểm định chất lượng Cơ sở giáo dục và Chương trình đào tạo.

Điều 4. Yêu cầu lấy ý kiến các bên liên quan

1. Người được hỏi ý kiến phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của việc thu thập để tiến hành cung cấp thông tin trung thực theo mẫu do Trường cung cấp nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;

2. Thông tin phản hồi về các hoạt động của Nhà trường phải được các đơn vị phụ trách chính có trách nhiệm xử lý khách quan, trung thực và sử dụng đúng mục đích;

3. Tất cả các đơn vị phụ trách chính thực hiện công tác thu thập ý kiến cần đảm bảo thực hiện theo chu kỳ Plan - Do - Check - Act (viết tắt là PDCA), nghĩa là có lập *Kế hoạch*, có *Thông báo* về việc triển khai *Kế hoạch*, có *các bảng số liệu* và *Báo cáo tổng hợp kết quả*, có *các hoạt động cải thiện* dựa trên kết quả đã công bố, và có phổ biến *thông tin về việc cải thiện*.

4. Hằng năm, vào tháng 01, Phòng Đảm bảo chất lượng lập Kế hoạch tổng thể triển khai công tác thu thập ý kiến các biên có liên quan tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, trình Ban Giám hiệu ký ban hành;

5. Căn cứ trên kế hoạch tổng thể, các đơn vị phụ trách chính các loại ý kiến cần thu thập thực hiện lập Kế hoạch và triển khai đảm bảo theo tiến độ của Kế hoạch tổng thể đã đề ra.

6. Hồ sơ lưu trữ công tác lấy ý kiến các bên có liên quan:

a) Tất cả các đơn vị phụ trách chính công tác thu thập ý kiến các bên có liên quan chịu trách nhiệm lưu trữ thông tin minh chứng, gồm: Kế hoạch tổng thể cộng tác thu thập ý kiến các bên có liên quan của Nhà trường, Kế hoạch công tác thu thập ý kiến do đơn vị phụ trách, Phiếu thu thập ý kiến, Dữ liệu ý kiến được thu thập, Báo cáo kết quả thu thập ý kiến, và Biên bản họp phổ biến, phân tích kết quả khảo sát, các quyết định, kết luận, các đầu tư của Nhà trường thể hiện sự cải tiến chất lượng hoạt động căn cứ thông tin phản hồi của các bên liên quan;

b) Thông tin minh chứng lưu trữ tối thiểu 5 năm;

c) Thông tin minh chứng được lưu trữ gồm các hình thức: file mềm, tải lên cổng thông tin minh chứng *ttmc.ntt.edu.vn*; bản cứng lưu tại các đơn vị.

Điều 5. Lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Tuyển sinh

1. Trung tâm tư vấn tuyển sinh chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động tuyển sinh.

2. Các nội dung cần lấy ý kiến các bên liên quan, gồm: ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng chính sách tuyển sinh; về ý kiến của các bên liên quan trong việc xây dựng, rà soát, đánh giá tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học trình độ đại học.

3. Viện Đào tạo sau đại học chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động tuyển sinh người học trình độ sau đại học.

Điều 6. Lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Đào tạo trình độ đại học

1. Phòng Quản lý Đào tạo chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Đào tạo trình độ đại học;

2. Các nội dung cần lấy ý kiến các bên liên quan, gồm: chính sách về đào tạo; xây dựng, phát triển, rà soát, thẩm định chương trình dạy học, đề cương môn học/học phần, chuẩn đầu ra; sự hài lòng về triết lý giáo dục.

Điều 7. Lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Đào tạo trình độ sau đại học

1. Viện Đào tạo sau đại học chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Đào tạo trình độ sau đại học;

2. Các nội dung cần lấy ý kiến các bên liên quan, gồm: chính sách về đào tạo; xây dựng, phát triển, rà soát, thẩm định chương trình dạy học, đề cương môn học/học phần, chuẩn đầu ra; sự hài lòng về triết lý giáo dục.

Điều 8. Lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Nghiên cứu khoa học

1. Phòng Khoa học Công nghệ chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn) việc lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Nghiên cứu khoa học (viết tắt là NCKH);

2. Các nội dung cần lấy ý kiến các bên liên quan, gồm: chính sách về NCKH; công tác quản lý NCKH; chất lượng hoạt động nghiên cứu của đội ngũ giảng viên, cán bộ nghiên cứu và người học; loại hình và số lượng các công bố khoa học; hài lòng về công tác quản lý tài sản trí tuệ; mức độ phù hợp của ngân quỹ cho từng hoạt động nghiên cứu; chất lượng kết quả nghiên cứu và sáng tạo (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyển giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp).

Điều 9. Lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động Phục vụ cộng đồng

1. Phòng Công tác sinh viên phối hợp với Đoàn Thanh niên chịu trách nhiệm chính việc xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động phục vụ cộng đồng của người học;

2. Phòng Quan hệ Doanh nghiệp và Việc làm Sinh viên chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), việc lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động phục vụ cộng đồng của giảng viên và nhân viên;

3. Các nội dung cần lấy ý kiến các bên liên quan, gồm: về sự hài lòng của các bên liên quan đối với dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng; tác động xã hội, kết quả của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đối với người học và đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên; sự hải lòng của các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội.

Điều 10. Lấy ý kiến liên quan về chỉ số tài chính và chỉ số thị trường

1. Phòng Kế toán chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

2. Văn phòng Trường chịu trách nhiệm chính xây dựng văn bản quy định (quy trình, phương pháp, công cụ, hướng dẫn), lập kế hoạch, triển khai, phân tích, viết báo cáo, lưu trữ dữ liệu và hồ sơ về lấy ý kiến các bên liên quan về kết quả và chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

Điều 11. Lấy ý kiến người học đang theo học về môn học

1. Đối tượng là tất cả người học theo học tất cả môn học bậc đại học chính quy tại Trường theo từng học kỳ bằng cách khảo sát online;

2. Nội dung thu thập ý kiến sinh viên gồm các thông tin về tài liệu môn học, hoạt động giảng dạy và đánh giá của giảng viên, cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ cho công tác dạy và học. Căn cứ trên yêu cầu thực tế, nội dung thu thập có thể được điều chỉnh với sự phê duyệt từ Ban Giám hiệu;

3. Dữ liệu khảo sát được Phòng Đảm bảo chất lượng gửi riêng cho từng giảng viên, Trưởng khoa. Thông tin cho từng môn học và giảng viên phải được giữ bí mật, Trưởng khoa trao đổi riêng với giảng viên những nội dung cần cải tiến (nếu có);

4. Báo cáo kết quả khảo sát chung gửi cho Ban Giám hiệu, lãnh đạo các khoa và đơn vị bộ phận hỗ trợ trong toàn Trường.

Điều 12. Lấy ý kiến người học về chất lượng dịch vụ Nhà trường

1. Đối tượng là tất cả người học đang theo học bậc đại học chính quy tại Trường, được thực hiện bằng cách khảo sát online, định kỳ 1 năm/1 lần;

2. Nội dung thu thập ý kiến mức độ hài lòng của người học gồm các thông tin về các mảng dịch vụ hỗ trợ, ý kiến đóng góp của người học để nâng cao chất lượng dịch

vụ của Nhà trường. Căn cứ trên yêu cầu thực tế, nội dung thu thập có thể được điều chỉnh với sự phê duyệt từ Ban Giám hiệu;

3. Dữ liệu tách riêng theo từng Khoa;

4. Báo cáo tổng kết quả khảo sát được gửi cho Ban giám hiệu, lãnh đạo các khoa và đơn vị bộ phận hỗ trợ đào tạo để thực hiện đối sánh, làm cơ sở cải tiến liên tục chất lượng dịch vụ.

Điều 13. Lấy ý kiến người học sắp tốt nghiệp về toàn khóa học

1. Đối tượng là tất cả người học đang theo học kỳ cuối tại các chương trình đào tạo chính quy của Trường, được thực hiện bằng cách khảo sát online, định kỳ 1 năm/1 lần;

2. Nội dung thu thập ý kiến gồm các thông tin về chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, hoạt động tổ chức giảng dạy chương trình đào tạo, đánh giá chung mức độ đáp ứng của khóa học. Căn cứ trên yêu cầu thực tế, nội dung thu thập có thể được điều chỉnh với sự phê duyệt từ Ban Giám hiệu;

3. Báo cáo kết quả khảo sát và dữ liệu tách riêng cho từng khoa, gửi cho Trưởng khoa để làm cơ sở cải tiến Chương trình đào tạo;

4. Báo cáo tổng kết quả khảo sát tất cả các chương trình đào tạo được gửi cho Ban giám hiệu, lãnh đạo các khoa và đơn vị bộ phận hỗ trợ đào tạo để theo dõi tiến trình chất lượng các chương trình đào tạo.

Điều 14. Lấy ý kiến người học đã tốt nghiệp về tình hình việc làm và thu nhập sau khi tốt nghiệp từ 1-12 tháng

1. Đối tượng là 100% người học đã tốt nghiệp từ các chương trình đào tạo chính quy trong vòng 1-12 tháng;

2. Được thực hiện bằng hình thức khảo sát online, gọi điện thoại,… hoặc các hình thức khác phù hợp với điều kiện của từng chương trình đào tạo, có thể thực hiện 01 hoặc nhiều lần để đảm bảo hỏi được 100% người học đã tốt nghiệp. Đến ngày 05 tháng 11 hằng năm, các khoa gửi dữ liệu và kết quả khảo sát đến Phòng Đảm bảo chất lượng.

3. Nội dung thu thập ý kiến gồm các thông tin về người học tốt nghiệp đã có việc làm sau khi tốt nghiệp 1-12 tháng, thông tin về người học tốt nghiệp chưa có việc làm, ý kiến đóng góp của người học tốt nghiệp. Căn cứ trên yêu cầu thực tế, nội dung thu thập có thể được điều chỉnh với sự phê duyệt từ Trưởng khoa;

4. Dữ liệu khảo sát gồm: 3 file dữ liệu đã được tổng hợp theo biểu mẫu quy định được nhập lên Hệ thống phần mềm của Bộ Giáo dục và Đào tạo đến ngày 30 tháng 11 hàng năm, gửi Công văn báo cáo kèm theo 3 bảng dữ liệu do Hiệu trưởng ký cho Bộ Giáo và Đào tạo trước ngày 30 tháng 12 hàng năm;

5. Danh sách người học tốt nghiệp có nhu cầu nhưng chưa có việc làm, các khoa chuyển về Phòng Quan hệ Doanh nghiệp và Việc làm Sinh viên để thực hiện hỗ trợ giới thiệu việc làm;

6. Dữ liệu và Báo cáo kết quả khảo sát từng khoa phổ biến đến giảng viên, làm cơ sở để cải tiến Chương trình đào tạo.

Điều 15. Lấy ý kiến Cựu người học về tình hình việc làm và góp ý về chương trình đào tạo

1. Hỏi cựu người học đã tốt nghiệp từ Chương trình đào tạo bậc đại học chính quy sau 12 tháng;

2. Căn cứ trên Kế hoạch tổng thể về thu thập ý kiến các bên liên quan do Nhà trường ban hành, các khoa lập Kế hoạch thu thập ý kiến cựu người học của khoa;

3. Được thực hiện bằng hình thức khảo sát online, gọi điện thoại, họp mặt cựu người học... hoặc các hình thức khác phù hợp với điều kiện của từng chương trình Đào tạo. Được thực hiện định kỳ 1 năm/1 lần khi chương trình đào tạo đã có cựu người học;

4. Nội dung thu thập ý kiến gồm các thông tin về việc làm, đánh giá và góp ý cho Chương trình đào tạo. Căn cứ trên yêu cầu thực tế, nội dung thu thập có thể được điều chỉnh với sự phê duyệt từ Trưởng khoa:

5. Dữ liệu và Báo cáo kết quả khảo sát từng khoa phổ biến đến giảng viên, làm cơ sở để cải tiến Chương trình đào tạo.

Điều 16. Lấy ý kiến Nhà tuyển dụng về Người học đã tốt nghiệp

1. Hỏi doanh nghiệp có tuyển dụng (gọi là Nhà tuyển dụng) người học đã tốt nghiệp từ các Chương trình đào tạo do khoa phụ trách;

2. Căn cứ trên Kế hoạch tổng thể về thu thập ý kiến các bên liên quan do Nhà trường ban hành, các khoa lập Kế hoạch thu thập ý kiến Nhà tuyển dụng của khoa;

3. Được thực hiện bằng hình thức khảo sát online, gọi điện thoại, tổ chức tọa đàm doanh nghiệp,... hoặc các hình thức khác phù hợp với điều kiện của từng chương trình đào tạo và được thực hiện định kỳ 2 năm/1 lần;

4. Nội dung thu thập ý kiến: mức độ đáp ứng công việc của người học đã tốt nghiệp, và góp ý cho chương trình đào tạo. Căn cứ trên yêu cầu thực tế, nội dung thu thập có thể được điều chỉnh với sự phê duyệt từ Trưởng khoa;

5. Dữ liệu và Báo cáo kết quả khảo sát từng khoa phổ biến đến giảng viên, làm cơ sở để cải tiến Chương trình đào tạo.

Điều 17. Lấy ý kiến về sự hài lòng của Cán bộ quản lý, Giảng viên và Nhân viên về điều kiện giảng dạy và làm việc

1. Đối tượng là tất cả các cán bộ, giảng viên và nhân viên cơ hữu công tác tại Nhà trường, được thực hiện bằng cách khảo sát online, định kỳ 1 năm/1 lần;

2. Nội dung thu thập ý kiến gồm các thông tin về cơ sở vật chất, trang thiết bị, công tác nhân sự, hoạt động tổ chức giảng dạy, hoạt động nghiên cứu khoa học, môi trường làm việc. Căn cứ trên yêu cầu thực tế, nội dung thu thập có thể được điều chỉnh với sự phê duyệt từ Ban Giám hiệu;

3. Báo cáo tổng kết quả khảo sát được gửi cho Ban giám hiệu, lãnh đạo các khoa và đơn vị bộ phận hỗ trợ đào tạo để thực hiện đối sinh, làm cơ sở cải tiến liên tục chất lượng dịch vụ.

Điều 18. Các loại thu thập ý kiến khác

1. Căn cứ trên *Kế hoạch tổng thể về thu thập ý kiến các bên liên quan* do Nhà trường ban hành, các đơn vị gồm: Trung tâm tin học, Trung tâm Ngoại ngữ, Trung tâm Thông tin Thư viện, Viện E-Learning lập kế hoạch triển khai thu thập ý kiến sinh viên về chất lượng dịch vụ do đơn vị cung cấp theo Điều 16; các khoa có phụ trách phòng thực hành, phòng thí nghiệm lập kế hoạch thu thập ý kiến người học đánh giá về phòng thực hành, phòng thí nghiệm;

2. Các đơn vị gửi Báo cáo kết quả khảo sát đến Ban Giám hiệu, các đơn vị trong toàn Trường để theo dõi tình hình chất lượng dịch vụ cung cấp cho người học;

3. Căn cứ trên dữ liệu và kết quả khảo sát, các đơn vị thực hiện lưu trữ, sử dụng để đối sánh và cải tiến chất lượng.

Điều 19. Cải tiến sau khảo sát

1. Cải tiến sau khảo sát: sau khi các Báo cáo kết quả khảo sát được công bố, các đơn vị ghi nhận các ý kiến có liên quan đến công tác của đơn vị, tổng hợp và lên kế hoạch cải tiến, theo dõi và báo cáo về kết quả cải tiến.

2. Cải tiến công tác khảo sát: bên cạnh định kỳ 02 năm/lần tiến hành rà soát và cải tiến công tác khảo sát, lấy ý kiến các bên có liên quan, Nhà trường có thể có những điều chỉnh nhằm đáp ứng yêu cầu của cơ quan quản lý và tình hình thực tế phát sinh.

Điều 20: Trách nhiệm các đơn vị liên quan

1. Phòng Đảm bảo chất lượng

a) Chịu trách nhiệm lập, giám sát Kế hoạch lấy ý kiến các bên có liên quan của Nhà trường, thực hiện báo cáo tình hình cho Ban Giám hiệu;

b) Lập kế hoạch, và triển khai, thiết kế Phiếu thu thập thông tin, xử lý dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát về Hỏi người học về môn học, Hỏi người học sắp tốt nghiệp về toàn khóa học, Hỏi người học về chất lượng dịch vụ; Hỏi cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên về điều kiện giảng dạy và làm việc;

c) Nhập phiếu khảo sát lên hệ thống, thực hiện các khảo sát: Hỏi người học về môn học, Hỏi người học sắp tốt nghiệp về toàn khóa học, Hỏi người học về chất lượng dịch vụ theo Kế hoạch thu thập ý kiến các bên có liên quan của Nhà trường.

d) Thực hiện báo cáo kết quả thu thập ý kiến các bên có liên quan trong Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục.

2. Phòng Quản lý Đào tạo chịu trách nhiệm quản trị và đảm bảo hoạt động kỹ thuật của hệ thống khảo sát online trên hệ thống phần mềm đào tạo;

3. Các khoa đào tạo chịu trách nhiệm thiết kế Phiếu thu thập thông tin, lập kế hoạch, triển khai lấy ý kiến, xử lý dữ liệu và viết báo cáo kết quả thu thập ý kiến của Người học đã tốt nghiệp, Cựu người học, Nhà tuyển dụng về Người học đã tốt nghiệp. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến để phân tích, đối sánh, theo dõi tiến trình và cải tiến chất lượng. Bên cạnh đó, các Khoa có Phòng thí nghiệm/ Phòng thực hành phụ trách khảo sát về chất lượng dịch vụ Phòng thí nghiệm/ Phòng thực hành.

4. Trung tâm Ngoại ngữ chịu trách nhiệm lập kế hoạch, triển khai, thiết kế Phiếu thu thập thông tin, xử lý dữ liệu và viết báo cáo kết quả thu thập ý kiến về chất lượng dịch vụ Trung tâm Ngoại ngữ. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến để phân tích, đối sánh, theo dõi tiến trình và cải tiến chất lượng.

5. Trung tâm Tin học chịu trách nhiệm lập kế hoạch, triển khai, thiết kế Phiếu thu thập thông tin, xử lý dữ liệu và viết báo cáo kết quả thu thập ý kiến về chất lượng dịch vụ Trung tâm Tin học. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến để phân tích, đối sánh, theo dõi tiến trình và cải tiến chất lượng.

6. Trung tâm Thông tin Thư viện chịu trách nhiệm lập kế hoạch, triển khai, thiết kế Phiếu thu thập thông tin, xử lý dữ liệu và viết báo cáo kết quả thu thập ý kiến về chất lượng dịch vụ Trung tâm Thông tin Thư viện. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến để phân tích, đối sánh, theo dõi tiến trình và cải tiến chất lượng.

7. Viện E-Learning chịu trách nhiệm lập kế hoạch, triển khai, thiết kế Phiếu thu thập thông tin, xử lý dữ liệu và viết báo cáo kết quả thu thập ý kiến về chất lượng dịch vụ học tập trực tuyến. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến để phân tích, đối sánh, theo dõi tiến trình và cải tiến chất lượng.

8. Viện Đào tạo sau đại học chịu trách nhiệm quản lý công tác thu thập thông tin, xử liếu dữ liệu và viết báo cáo kết quả thu thập dữ liệu của các đơn vị thực hiện Chương trình đào tạo trình độ thạc sĩ. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến để phân tích, đối sánh, theo dõi tiến trình và cải tiến chất lượng.

Điều 21. Kinh phí thực hiện thu thập ý kiến các bên liên quan

1. Kinh phí triển khai các hoạt động thu thập ý kiến các bên liên quan được trích từ kế hoạch tài chính hàng năm của các đơn vị thực hiện.

2. Khi lập kế hoạch tài chính hàng năm, các đơn vị (được phân công từng loại hình thu thập ý kiến tương ứng) phải đưa hạng mục thu thập ý kiến các bên liên quan vào.

Điều 22. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

1. Các Ông (Bà) Chánh Văn phòng Trường, Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng; Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường. Người đứng đầu các tổ chức, đơn vị có liên quan trong Trường Đại học Nguyễn Tất Thành chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:
- Như Điều 22;
- Ban Giám hiệu (Chỉ đạo t/h);
- Hội đồng Trường (để b/c);
- Đăng egov;
- Lưu: VT, P.TCNS, P.ĐBCL.

HIỆU TRƯỞNG

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

TS. TRẦN ÁI CẦM

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

PHIẾU KHẢO SÁT

(Sự hài lòng của CB – GV – NV 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 cán bộ, giảng viên, nhân viên về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của các khoa, đơn vị/bộ phận chức năng trong Trường, với mục đích để các khoa, đơn vị/bộ phận chức năng cải thiện và nâng cao chất lượng công tác phục vụ quý thầy/cô trong quá trình công tác. Rất mong quý thầy/cô tham gia đợt khảo sát này.

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

①= *rất không hài lòng*, ②= *không hài lòng*, ③= *phân vân*, ④= *hài lòng*, ⑤= *rất hài lòng*

1. Đơn vị công tác
2. Giới tính
3. Độ tuổi
4. Trong trường hợp quý Thầy Cô là Giảng viên vui lòng điền thêm thông tin:
   a. Giảng viên CƠ HỮU
   b. Giảng viên THỈNH GIẢNG
5. Thâm niên công tác tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (Đơn vị: năm)

		1	2	3	4	5
6.	Các tiêu chí tuyển dụng đội ngũ rõ ràng, công khai	①	②	③	④	⑤
7.	Mô tả công việc được quy định rõ ràng, cụ thể	①	②	③	④	⑤
8.	Chính sách lương và phúc lợi hiện hành của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của Thầy/ Cô	①	②	③	④	⑤
9.	Công việc được phân công phù hợp với học vị, kinh nghiệm của Thầy Cô.	①	②	③	④	⑤
10.	Khối lượng công việc phù hợp	①	②	③	④	⑤
11.	Cấp trên đánh giá hiệu quả công việc khách quan, công bằng và hợp lý	①	②	③	④	⑤
12.	Công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực phù hợp giúp cá nhân phát triển bản thân	①	②	③	④	⑤
13.	Được tạo điều kiện để nghiên cứu khoa học, quy định khen thưởng các công trình công bố khoa học cụ thể, khuyến khích hoạt động nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
14.	Đồng nghiệp cùng đơn vị và các phòng/ban khác hòa đồng, thân thiện	①	②	③	④	⑤
15.	Đồng nghiệp sẵn sàng chia sẻ thông tin, kinh nghiệm, hỗ trợ lẫn nhau	①	②	③	④	⑤
16.	Trang thiết bị đầy đủ hỗ trợ thực hiện công việc/giảng dạy	①	②	③	④	⑤
17.	Hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu công việc.	①	②	③	④	⑤

18.	Nguồn tài liệu (bao gồm bản cứng và tài liệu số) từ thư viện đáp ứng tốt các nhu cầu trong công việc và nghiên cứu khoa học	①	②	③	④	⑤
19.	Căn tin thoáng mát, sạch sẽ và đủ chỗ ngồi	①	②	③	④	⑤
20.	Thức ăn đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm	①	②	③	④	⑤
21.	Môi trường xung quanh được đảm bảo vệ sinh và an toàn	①	②	③	④	⑤
22.	Hệ thống phòng làm việc có đầy đủ trang thiết bị, hỗ trợ tốt cho công việc/ giảng dạy	①	②	③	④	⑤
Đánh giá chung:						
23.	Công tác nhân sự	①	②	③	④	⑤
24.	Cơ sở vật chất, trang thiết bị	①	②	③	④	⑤
25.	Môi trường làm việc	①	②	③	④	⑤
26.	Định hướng phát triển nghề nghiệp của Thầy/ Cô trong tương lai tại Trường ĐH NTT	①	②	③	④	⑤
27.	*Trong hoàn cảnh diễn biến dịch bệnh COVID 19 hết sức phức tạp trong năm 2021, 2022 Nhà trường đã có những chính sách hỗ trợ. Quý Thầy, Cô vui lòng cho biết mức độ hài lòng về những chính sách hỗ trợ này.*	①	②	③	④	⑤

Theo quý Thầy Cô, Nhà trường cần cải thiện thêm khía cạnh nào để quý Thầy Cô hài lòng hơn về điều kiện làm việc tại Trường?

……

……

……

Cảm ơn quý thầy/cô đã dành thời gian trả lời phiếu khảo sát!

BM_ĐBCL_KSCSV01

NGUYEN TAT THANH UNIVERSITY

PHIẾU KHẢO SÁT CỰU SINH VIÊN
(về CTĐT, tình hình việc làm và thu nhập sau khi tốt nghiệp)

Là người trực tiếp đối mặt, anh/chị hiểu rõ những đòi hỏi gắt gao của thị trường lao động. Những phản hồi và góp ý khách quan của anh/chị là kênh thông tin không thể thiếu để Trường ĐH Nguyễn Tất Thành có những điều chỉnh hợp lý trong nội dung CTĐT, nhằm đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động. Nhà trường xin đảm bảo thông tin cá nhân trong phiếu khảo sát hoàn toàn được bảo mật.

(Vui lòng đánh dấu X vào phương án được chọn)

I. THÔNG TIN VỀ CỰU SINH VIÊN

Họ tên: ……

Điện thoại: ☎ ……; *Email:* ✉ ……

Địa chỉ liên hệ: 🕮 ……

Chuyên ngành:…… *Bậc:*……

Khóa học: …… *Tháng/năm tốt nghiệp:* ……

Xếp loại tốt nghiệp:

☐ *Trung bình* ☐ *Khá* ☐ *Giỏi* ☐ *Xuất sắc*

Khả năng sử dụng tin học văn phòng hiện nay của anh/chị?

☐ *Không sử dụng được* ☐ *Không thành thạo*

☐ *Tương đối thành thạo* ☐ *Thành thạo* ☐ *Rất thành thạo*

Khả năng sử dụng ngoại ngữ (là ngoại ngữ 2 đối với sinh viên chuyên ngữ) hiện nay của anh/chị?

Năng lực ngoại ngữ	**Theo mức độ tăng dần từ 1 đến 5**				
1. Nghe	①	②	③	④	⑤
2. Nói	①	②	③	④	⑤
3. Đọc	①	②	③	④	⑤
4. Viết	①	②	③	④	⑤

Anh/ chị vui lòng chọn 1 trong các mô tả dưới đây, tương ứng với tình hình việc làm của mình trong 12 tháng sau khi tốt nghiệp (18 tháng đối với ngành Y khoa):

☐ *Anh/Chị chưa có việc làm*

☐ *Anh/Chị chưa tìm được việc làm*

☐ *Anh/Chị có việc làm phù hợp chuyên môn*

☐ *Anh/Chị có việc làm chưa phù hợp chuyên môn*

☐ *Anh/Chị tự tạo việc làm*

☐ *Anh/Chị đã đi học hoặc chuẩn bị đi học trình độ cao hơn*

II. THÔNG TIN VỀ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP ĐÃ CÓ VIỆC LÀM

C1. Sau khi tốt nghiệp, anh/chị mất bao lâu để tìm được công việc đầu tiên?

☐ *Dưới 1 tháng* ☐ *Từ 3 đến dưới 6 tháng* ☐ *Từ 9 đến 12 tháng*

☐ *Từ 1 đến dưới 3 tháng* ☐ *Từ 6 đến dưới 9 tháng*

C2. Việc làm hiện tại của anh/chị đúng, gần hoặc trái ngành đào tạo?

☐ *Đúng ngành* ☐ *Gần ngành* ☐ *Trái ngành*

C3. Tên cơ quan/ tổ chức mà anh/ chị đang làm việc:

.....

Thuộc Tỉnh/ Thành phố: .....

Thuộc lĩnh vực nào:

☐ *Y tế - Sức khỏe* ☐ *Công nghệ - Kỹ thuật* ☐ *Giáo dục – Xã hội*

☐ *Kinh tế - Tài chính* ☐ *Nông – Lâm – Ngư nghiệp*

Chức vụ hiện tại của anh/ chị: .....

C4. Thu nhập bình quân từ công việc này (VNĐ/tháng): .....

C5. Công việc hiện nay của anh/chị là nhờ:

☐ *Anh/Chị tự tạo việc làm (làm chủ công ty, doanh nghiệp,...)*

☐ *Anh/Chị làm cho gia đình*

☐ *Anh/Chị được tuyển dụng*

☐ *Anh/Chị được Nhà trường giới thiệu*

C6. Mức độ sử dụng lượng kiến thức chuyên ngành mà anh/chị được đào tạo tại Trường ĐH Nguyễn Tất Thành vào công việc hiện tại của anh/chị?

☐ *Không sử dụng* ☐ *Từ 20 đến dưới 50%* ☐ *Từ 80% trở lên*

☐ *Dưới 20%* ☐ *Từ 50 đến dưới 80%*

C7. Mức độ sử dụng lượng kỹ năng chuyên ngành mà anh/chị được đào tạo tại Trường ĐH Nguyễn Tất Thành vào công việc hiện tại của anh/chị?

☐ *Không sử dụng* ☐ *Từ 20 đến dưới 50%* ☐ *Từ 80% trở lên*

☐ *Dưới 20%* ☐ *Từ 50 đến dưới 80%*

C8. Anh/chị đánh giá mức độ đáp ứng của những kỹ năng đã học từ khóa học đối với công việc hiện tại?

Kỹ năng mềm	**Theo mức độ tăng dần từ 1 đến 5**				
1. Kỹ năng giao tiếp	①	②	③	④	⑤
2. Kỹ năng làm việc nhóm	①	②	③	④	⑤
3. Kỹ năng giải quyết vấn đề	①	②	③	④	⑤
4. Kỹ năng quản lý thời gian	①	②	③	④	⑤
5. Kỹ năng thuyết trình	①	②	③	④	⑤

C9. Đánh giá chung của anh/chị về mức độ đáp ứng yêu cầu công việc hiện nay đối với chương trình đào tạo mà anh/chị được trang bị tại Trường ĐH Nguyễn Tất Thành?

☐ *Chưa đạt* ☐ *Khá* ☐ *Rất tốt*

☐ *Trung bình* ☐ *Tốt*

C10. Trong quá trình làm việc, anh/chị có được đào tạo thêm về kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ không?

☐ *Có* ☐ *Không*

Nếu "Có", xin cho biết kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ đó: .....

Thời gian đào tạo:.....tháng

C11. Kể từ khi tốt nghiệp, anh/chị đã thay đổi việc làm bao nhiêu lần? (nếu không có thay đổi, xin bỏ qua câu hỏi 12):.....

C12: Anh/ chị từng thay đổi việc làm là do: *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

☐ *Công việc trái ngành đào tạo*

☐ *Lương thấp*

☐ *Khó có cơ hội thăng tiến*

☐ *Không đủ khả năng đáp ứng yêu cầu của công việc*

☐ *Công việc/môi trường làm việc thiếu tính thử thách*

☐ *Công việc quá nhiều áp lực*

☐ *Công việc không ổn định*

☐ *Chỗ làm xa*

☐ *Lý do khác (Xin ghi rõ):* ....

II. THÔNG TIN VỀ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP CHƯA CÓ VIỆC LÀM

C13. Anh/ chị chưa có việc làm là do:

☐ *Còn tiếp tục học*

☐ *Chưa có ý định tìm việc*

☐ *Đã xin việc nhưng chưa được*

C14. Anh/chị đã nộp đơn xin việc nhưng chưa được, là do: *(Có thể chọn nhiều đáp án)*

☐ *Thiếu kiến thức chuyên môn*

☐ *Thiếu kỹ năng chuyên môn*

☐ *Thiếu kỹ năng mềm*

☐ *Thiếu kinh nghiệm làm việc*

☐ *Thiếu mối quan hệ xã hội*

☐ *Khả năng tin học hạn chế*

☐ *Khả năng ngoại ngữ hạn chế*

☐ *Đang chờ thi tuyển, phỏng vấn*

☐ *Không nhận được phản hồi từ nhà tuyển dụng*

☐ *Vị trí công việc cạnh tranh cao*

☐ *Lý do khác (Xin ghi rõ):* ....

C15. Anh/chị dự định sẽ học thêm khóa học ngắn hạn nào?

.....

.....

III. ĐÁNH GIÁ VỀ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÀ TRƯỜNG:

C16. Đánh giá của anh/chị về hoạt động định hướng nghề nghiệp, chuyên môn sâu từ khoa, ngành đào tạo:

☐ *Kém* ☐ *Trung bình* ☐ *Tốt*

☐ *Dưới mức trung bình* ☐ *Khá*

C17. Hoạt động tư vấn, hỗ trợ việc làm của trường giúp anh/chị thuận lợi trong quá trình tìm việc :

☐ *Kém* ☐ *Trung bình* ☐ *Tốt*

☐ *Dưới mức trung bình* ☐ *Khá*

IV. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA SINH VIÊN TỐT NGHIỆP

C18. Đánh giá của anh/ chị tổng thể quá trình học tập và trải nghiệm tại Trường?

☐ *Rất không hài lòng* ☐ *Phân vân* ☐ *Rất hài lòng*

☐ *Không hài lòng* ☐ *Hài lòng*

C19. Anh/ chị có ý kiến đóng góp gì cho việc nâng cao hiệu quả đào tạo của Trường?

- Về chương trình đào tạo:

.....

.....

- Về hoạt động giảng dạy của GV:

.....

.....

- Về cơ sở vật chất phục vụ hoạt động dạy và học:

.....

.....

- Về các hoạt động hỗ trợ sinh viên tại Trường:

.....

.....

C20. Những góp ý của các bạn cho hoạt động hỗ trợ nghề nghiệp của Trường:

.....

.....

Cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị.

Rất mong Anh/Chị tiếp tục duy trì liên hệ với Khoa/ Nhà trường trong tương lai.

Chúc Anh/ Chị thành công trong sự nghiệp.

BM_ĐBCL_KSSV01

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ MÔN HỌC

Tên môn học: .....
Mã môn học: .....
Khoa: .....
Học kỳ: ..... Năm học:.....
Giảng viên: .....

Phiếu đánh giá môn học nhằm thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên về việc dạy và học của môn học. Các thông tin đánh giá của sinh viên sẽ được giữ bí mật, chỉ được sử dụng để tham khảo nhằm cải tiến việc dạy và học của môn học cũng như chương trình đào tạo.

Bạn vui lòng đọc kỹ nội dung dưới đây và đánh dấu (X) vào ô được cho là phù hợp với ý kiến của bạn theo thang điểm đánh giá sau:
1 =hoàn toàn không đồng ý, 2 =không đồng ý, 3 =phân vân, 4 =đồng ý, 5 = hoàn toàn đồng ý

TT	Nội dung đánh giá	Các mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Giảng viên có kiến thức chuyên môn sâu về môn học giảng dạy					
2	Giảng viên giới thiệu đầy đủ đề cương chi tiết: thông tin về tài liệu học tập (giáo trình/bài giảng, tài liệu tham khảo, trang web,…) cũng như hình thức và yêu cầu kiểm tra đánh giá ngay khi bắt đầu môn học.					
3	Giảng viên phổ biến rõ ràng mục tiêu, chuẩn đầu ra, nội dung và yêu cầu của môn học.					
4	Giảng viên phân bổ giữa thời gian giảng dạy và nội dung môn học phù hợp.					
5	Giảng viên áp dụng đa dạng các phương pháp dạy học tích cực nhằm khuyến khích Sinh viên phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu và làm việc nhóm.					
6	Giảng viên liên hệ tình huống thực tế trong giảng dạy môn học.					
7	Nội dung kiểm tra đánh giá (thuyết trình, bài tập, dự án, tiểu luận, kiểm tra giữa kỳ và cuối kỳ) phù hợp với nội dung môn học và tiêu chí đánh giá đã cung cấp.					
8	Phương pháp kiểm tra đánh giá và tỷ trọng điểm đánh giá (chuyên cần, quá trình và cuối khóa) phù hợp với hình thức học tập và mục tiêu môn học.					
9	Giảng viên nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng trong kiểm tra đánh giá.					
10	Giảng viên có trách nhiệm cao, nhiệt tình giải đáp thắc mắc và hỗ trợ về môn học cho sinh viên ngoài giờ lên lớp (thông qua gặp gỡ hoặc email).					

11	Nội dung môn học phù hợp, đáp ứng được mục tiêu và chuẩn đầu ra của môn học					
12	Môn học hữu ích cho sinh viên (cung cấp kiến thức, kỹ năng và giúp cải thiện thái độ của người học)					
13	Môn học được sắp xếp (số tín chỉ, trình tự môn học, và tương quan với các môn học khác) phù hợp trong chương trình đào tạo					
14	Hệ thống phòng học được trang bị đầy đủ trang thiết bị dạy học (máy tính, máy chiếu, micro,…), đáp ứng nhu cầu của sinh viên					
15	Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ trang thiết bị, được sắp xếp đúng cách, đảm bảo vệ sinh, an toàn.					
16	Hệ thống máy tính, wifi, mạng internet, các trang thông tin điện tử của Trường đáp ứng nhu cầu của sinh viên.					
17	Hệ thống thông tin điện tử (google classroom, phần mềm Quản lý đào tạo, email ntt) giúp sinh viên và giảng viên tương tác tốt trong môn học					
18	Thư viện Trường có đầy đủ giáo trình, tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu môn học của sinh viên					

19. Đánh giá chung về chất lượng và hiệu quả giảng dạy của giảng viên

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

20. Đánh giá chung về môn học

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Ý kiến khác

.....

.....

.....

Cảm ơn Bạn!

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(dành cho sinh viên sắp tốt nghiệp)

Phiếu đánh giá chương trình đào tạo (viết tắt là CTĐT) nhằm thu thập thông tin phản hồi của sinh viên sắp tốt nghiệp về mức độ đáp ứng của (i) chuẩn đầu ra và CTĐT của Khoa. Những ý kiến trả lời của anh/chị được bảo mật, là cơ sở để Nhà trường sử dụng trong công tác cải tiến CTĐT của Khoa theo định kỳ hằng năm.

Các anh/chị vui lòng đọc kỹ nội dung dưới đây và đánh dấu (X) vào ô được cho là phù hợp với ý kiến theo thang điểm đánh giá sau:

1 =*hoàn toàn không đồng ý, 2 =không đồng ý, 3 =phân vân, 4 =đồng ý, 5 = hoàn toàn đồng ý*

Tên Khoa:
Tên CTĐT:
Khóa học:

TT	Nội dung đánh giá	Các mức độ				
		1	2	3	4	5
Chuẩn đầu ra						
1.	Tầm nhìn, sứ mạng, triết lý giáo dục và giá trị cốt lõi của Khoa và Nhà trường được công khai và phổ biến đến anh/ chị.					
2.	Anh/ chị được Khoa/ Nhà trường giới thiệu mục tiêu của Chương trình đào tạo (ngành đào tạo).					
3.	Anh/ chị được Khoa giới thiệu chuẩn đầu ra CTĐT của từng ngành.					
4.	Chuẩn đầu ra phù hợp với mục tiêu đào tạo của Khoa/ Nhà trường.					
5.	Chuẩn đầu ra của ngành đáp ứng được sự mong đợi của anh/chị.					
6.	Chuẩn đầu ra của ngành phù hợp với yêu cầu ngành nghề của thị trường lao động.					
Chương trình đào tạo						
7.	Anh/ chị được cung cấp thông tin Bản mô tả Chương trình đào tạo và cấu trúc Chương trình dạy học của ngành học.					
8.	Cấu trúc CTĐT của từng ngành được phân bổ có hệ thống giữa kiến thức cơ bản, cơ sở ngành, và chuyên ngành.					
9.	Tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành trong CTĐT là hợp lý.					
10.	Các môn học trong CTĐT đều góp phần thực hiện vào việc đạt được chuẩn đầu ra.					
11.	Nội dung các môn học/ học phần được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội.					
Hoạt động tổ chức giảng dạy CTĐT						
12.	Anh/ chị được giới thiệu và cung cấp đầy đủ thông tin các quy định/ quy chế liên quan đến hoạt động đào tạo.					
13.	Phương pháp giảng dạy được lựa chọn phù hợp với yêu cầu chuẩn đầu ra của CTĐT.					
14.	Việc tổ chức thực tập thực tế đáp ứng được yêu cầu của mục tiêu đào tạo.					
15.	Các hoạt động học thuật (trong và ngoài CTĐT) giúp sinh viên có ý thức và rèn luyện kỹ năng học tập suốt đời.					
16.	Các hình thức kiểm tra đánh giá đa dạng, phù hợp với mục tiêu chương trình.					

17.	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời giúp sinh viên cải tiến học tập.					
18.	Đội ngũ giảng viên có đủ năng lực chuyên môn, phương pháp sư phạm.					
19.	Đội ngũ nhân viên các phòng/ban/trung tâm phục vụ hiệu quả.					
20.	Đội ngũ Cố vấn học tập của Khoa/Bộ môn hỗ trợ hiệu quả.					
21.	Thư viện có đầy đủ các loại sách, giáo trình, tài liệu tham khảo cho hầu hết các môn học trong CTĐT.					
22.	Trường có đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động dạy và học hiệu quả.					
Đánh giá chung mức độ đáp ứng của khóa học						
23.	Anh/ chị được cung cấp đầy đủ những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc ngành tốt nghiệp.					
24.	Tổng thể quá trình đào tạo và trải nghiệm tại trường giúp anh/ chị phát triển về kiến thức, năng lực và phẩm chất của bản thân.					
25.	Khóa học giúp anh/ chị nâng cao trình độ tin học, khả năng sử dụng ngoại ngữ.					
26.	Khóa học giúp anh/ chị rèn luyện những kỹ năng mềm cần thiết (giao tiếp, làm việc nhóm, tư duy phản biện, thuyết trình,…).					
27.	Anh/ chị tự tin về năng lực ứng dụng kiến thức, kỹ năng chuyên ngành vào thực tế.					
28.	Anh/ chị hài lòng về điều kiện dạy và học của khóa học.					

29. Sau khi tốt nghiệp, anh/ chị có dự định khởi nghiệp không?

☐ *Có* ☐ *Không*

30. Anh/chị nghĩ rằng Khoa cần thêm nội dung/môn học nào vào CTĐT để góp phần đáp ứng được yêu cầu của ngành nghề sau khi tốt nghiệp?

.....

Cảm ơn Anh/chị!

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=phân vân, 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				
Mảng dịch vụ hỗ trợ: **Tư vấn và hỗ trợ sinh viên về công tác đào tạo**						
1.	Nhân viên tiếp sinh viên thân thiện, nhiệt tình khi tư vấn và hỗ trợ SV về công tác đào tạo và giải quyết học vụ.	①	②	③	④	⑤
2.	Tư vấn và hỗ trợ giải quyết các khiếu nại/thắc mắc trực tiếp cho SV kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
3.	Tư vấn và hỗ trợ sinh viên giải quyết các khiếu nại/thắc mắc trực tuyến qua website, facebook, email, đường dây nóng,…kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
4.	Văn phòng khoa hướng dẫn, giải quyết các vấn đề học vụ cho SV kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
5.	Các thông tin liên quan đến quá trình học của SV thường xuyên cập nhật, được cung cấp đầy đủ, kịp thời (lịch học, lịch thi, đăng ký học phần,…);	①	②	③	④	⑤
6.	Quá trình đăng ký môn học/ hủy môn là thuận tiện và kịp thời;	①	②	③	④	⑤
7.	Thời gian mở các lớp học lại là hợp lý, kịp thời;					
8.	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
9.	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
Mảng dịch vụ hỗ trợ: **Đời sống sinh viên – hoạt động văn nghệ, thể thao, câu lạc bộ**						
10.	Các hoạt động *thể dục thể thao* phong phú và đáp ứng nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
11.	Các hoạt động *văn nghệ* phong phú và đáp ứng nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
12.	Các hoạt động *Câu lạc bộ đội nhóm/học thuật* đa dạng và đáp ứng nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
13.	Các hoạt động sinh hoạt, phục vụ cộng đồng/ tình nguyện do Đoàn Thanh niên – Hội SV tổ chức đa dạng, có kế hoạch rõ ràng;	①	②	③	④	⑤
14.	Hoạt động phục vụ, hỗ trợ cộng đồng giúp SV phát huy được khả năng tư duy, sáng tạo, xử lý tình huống và các kỹ năng cần thiết khác;	①	②	③	④	⑤
15.	Hoạt động phục vụ, hỗ trợ cộng đồng hỗ trợ tốt cho hoạt động học tập và tìm kiếm việc làm sau này của SV tham gia;	①	②	③	④	⑤
16.	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**						
17.	Thông tin việc làm thêm được cung cấp đầy đủ và thường xuyên cập nhật;	①	②	③	④	⑤
18.	Công tác giới thiệu đơn vị thực tập cho SV kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
19.	Các buổi hội thảo, ngày hội việc làm,…phong phú và được tổ chức kịp thời,	①	②	③	④	⑤

	hiệu quả;					
20.	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**						
21.	Các dịch vụ y tế được xử lý đầy đủ và kịp thời;	①	②	③	④	⑤
22.	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**						
23.	Các khoản học phí, lệ phí được thu theo đúng quy định của Trường;	①	②	③	④	⑤
24.	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
25.	Thông tin xét học bổng được cung cấp cho SV đầy đủ và kịp thời;	①	②	③	④	⑤
26.	Nhà trường có đa dạng các loại hình học bổng cho SV.	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: **Thư viện**						
27.	Thời gian mở cửa của Thư viện cho SV sử dụng là phù hợp;.	①	②	③	④	⑤
28.	Hướng dẫn SV tìm tài liệu, tra cứu thông tin kịp thời và hiệu quả;	①	②	③	④	⑤
29.	Cung cấp tài liệu/giáo trình kịp thời khi SV có nhu cầu;	①	②	③	④	⑤
30.	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
31.	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**						
32.	Các khu tự học có đủ chỗ ngồi học và đáp ứng được nhu cầu của SV;	①	②	③	④	⑤
33.	Môi trường học tập (lối đi riêng ở các cơ sở học, thư viện, thang máy, nhà vệ sinh,…) an toàn, đáp ứng nhu cầu của SV là người khuyết tật;	①	②	③	④	⑤
34.	Hệ thống máy tính, mạng internet, wifi của Trường đáp ứng nhu cầu tự học và nghiên cứu của SV;	①	②	③	④	⑤
35.	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
36.	Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong Trường được thực hiện tốt;	①	②	③	④	⑤
37.	Các phòng học, giảng đường luôn sạch sẽ;	①	②	③	④	⑤
38.	Hệ thống nhà vệ sinh luôn sạch sẽ;	①	②	③	④	⑤
39.	Nhân viên hỗ trợ dịch vụ lịch sự và thân thiện.	①	②	③	④	⑤
Mảng dịch vụ hỗ trợ: **Căn tin**						
40.	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
41.	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						
42.	Môi trường học tập tích cực, điều kiện dạy và học tạo thuận lợi cho việc học tập và sinh hoạt của SV;	①	②	③	④	⑤
43.	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ tạo môi trường học tập trải nghiệm thực tiễn;	①	②	③	④	⑤
44.	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ tạo môi trường giúp phát triển năng lực tự học và học tập suốt đời của SV;	①	②	③	④	⑤
45.	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ tạo tinh thần sáng tạo khởi nghiệp;	①	②	③	④	⑤
46.	Các hoạt động đào tạo và hỗ trợ giúp SV có trách nhiệm với cộng đồng.	①	②	③	④	⑤
47.	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!