

**QUY TRÌNH**Mã số: **QT.11.03-YKPH****LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI  
TỪ NGƯỜI HỌC**

Ngày ban hành: 17/05/2016

Lần ban hành: 02

**Bảng theo dõi phân phối**

| <b>TT</b> | <b>Bộ phận được phân phối tài liệu</b> | <b>Ngày phân phối</b> | <b>Ký nhận</b> |
|-----------|--|-----------------------|----------------|
| 1         |  |                       |                |
| 2         |  |                       |                |
| 3         |  |                       |                |
| 4         |  |                       |                |
| 5         |  |                       |                |
| 6         |  |                       |                |
| 7         |  |                       |                |
| 8         |  |                       |                |
| 9         |  |                       |                |
| 10        |  |                       |                |
| 11        |  |                       |                |
| 12        |  |                       |                |
| 13        |  |                       |                |
| 14        |  |                       |                |
| 15        |  |                       |                |

|           | <b>Soạn thảo</b>            | <b>Kiểm tra</b>      | <b>Phê duyệt</b>         |
|-----------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Họ và tên | <b>Nguyễn Thị Minh Sáng</b> | <b>Phạm Quý Nhân</b> | <b>Nguyễn Ngọc Thanh</b> |
| Chức danh | Trưởng phòng                | Đại diện lãnh đạo    | Hiệu trưởng              |
| Chữ ký    |                             |                      |                          |
| Ngày      |                             |                      |                          |



## **1. Mục đích**

### **1.1. Mục đích chung của việc tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên nhằm:**

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường ĐH Tài Nguyên và Môi Trường Hà Nội
- Triển khai công tác tự đánh giá - kiểm định chất lượng

### **1.2. Mục đích riêng đối với từng loại phản hồi:**

#### **1.2.1. Lấy ý kiến phản hồi về công tác giảng dạy, giáo viên chủ nhiệm, công tác phục vụ, cơ sở vật chất**

- Tìm hiểu thông tin giúp Nhà trường và lãnh đạo của Khoa/Bộ môn có thêm cơ sở để nhận xét đánh giá về giảng viên (GV), từng bước cải tiến hoạt động tổ chức đào tạo, cơ sở vật chất và dịch vụ phục vụ sinh viên (SV).
- Tạo thêm một kênh thông tin giúp GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy, góp phần nâng cao tinh thần, trách nhiệm của GV trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường và tăng cường việc trao đổi giữa lãnh đạo của Khoa/Bộ môn và GV về công tác giảng dạy.
- Tăng cường tinh thần, trách nhiệm của SV với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, tạo điều kiện để SV được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về hoạt động giảng dạy của GV theo từng môn học.
- Sự thu nhận ý kiến phản hồi từ SV là thước đo quan trọng về chất lượng giảng dạy và công tác phục vụ đào tạo.

#### **1.2.2. Lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo**

- Tìm hiểu thông tin và giúp Nhà trường nắm được mức độ đáp ứng của Trường về chất lượng đào tạo.
- Giúp Nhà trường và lãnh đạo của Phòng/Ban và Khoa/Bộ môn xây dựng kế hoạch từng bước cải tiến công tác đào tạo, hướng đến việc nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường.
- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học đối với quyền lợi và nghĩa vụ học tập, tạo điều kiện để SV sắp tốt nghiệp được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về công tác tổ chức đào tạo của Trường.

## **2. Phạm vi**

- Lấy ý kiến SV đang theo học tất cả các bậc về công tác giảng dạy giáo viên chủ nhiệm, công tác phục vụ, cơ sở vật chất.
- Lấy ý kiến SV sắp tốt nghiệp hệ Cao đẳng và đại học về chất lượng đào tạo

## **3. Tài liệu viện dẫn**

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008

Công văn số 7324/BGDĐT-NGCBBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ GD & ĐT về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của GV.

Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 của Bộ GD&ĐT và Thông tư số 09/2009/TT-BGDĐT ngày 07/5/2009 của Bộ GD & ĐT về việc ban hành.

#### **4. Định nghĩa:**

##### **Các từ viết tắt:**

- BGH: Ban giám hiệu
- SV: Sinh viên
- P. KT&ĐBCLGD: Phòng Khảo thí & đảm bảo chất lượng giáo dục
- P.ĐT : Phòng Đào tạo
- Khoa/Bộ môn: Khoa
- GVCN: Giáo viên chủ nhiệm
- CVHT: Cố vấn học tập

**5. Nội dung**

| Trách nhiệm   | Trình tự công việc                        | Diễn giải   | Biểu mẫu                   |
|---|---|---|----------------------------|
| P.KT&ĐBCLGD   | <b>Lập kế hoạch</b>                       | - Lập kế hoạch khảo sát theo học kỳ<br>- Xây dựng/điều chỉnh nội dung khảo sát  | BM.11.03.01<br>BM.11.03.02 |
| BGH   | <b>Phê duyệt</b>                          | - Phê duyệt Kế hoạch  |                            |
| Văn thư   | <b>Thông báo Kế hoạch tới các đơn vị</b>  | - Chuyển Kế hoạch tới các đơn vị liên quan theo đường văn thư của Trường.   |                            |
| P.KT&ĐBCLGD, Khoa/Bộ môn, Cố vấn học tập, Sinh viên | <b>Các đơn vị thực hiện theo kế hoạch</b> | - P.KT&ĐBCLGD chuẩn bị máy móc, phần mềm, dữ liệu cho khảo sát<br>- Khoa/Bộ môn thông báo kế hoạch cho sinh viên, Cố vấn học tập<br>- Cố vấn học tập quán triệt sinh viên thực hiện nghiêm túc, đúng Kế hoạch<br>- Sinh viên thực hiện khảo sát theo Kế hoạch<br>- P.KT&ĐBCLGD cập nhật dữ liệu, thu kết quả khảo sát, theo dõi xử lý các sự cố phát sinh<br>- Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát |                            |
| P.KT&ĐBCLGD   | <b>Viết báo cáo kết quả khảo sát</b>      | - Viết báo cáo kết quả khảo sát   |                            |
| BGH   | <b>Phê duyệt</b>                          | - Phê duyệt Báo cáo   |                            |
| Văn thư, P.KT&ĐBCLGD                                | <b>Gửi Báo cáo tới các đơn vị</b>         | - Gửi báo cáo tới các đơn vị liên quan: BGH, các Khoa/Bộ môn, Bộ GD&ĐT  |                            |
| BGH, Khoa, Bộ môn                                   | <b>Họp, hội thảo rút kinh nghiệm</b>      | - Tổ chức họp, hội thảo ở các cấp Trường, Khoa, Bộ môn để rút kinh nghiệm và đề xuất giải pháp khắc phục những tồn tại  |                            |
| Văn thư, Khoa, P.KT&ĐBCLGD                          | <b>Lưu hồ sơ</b>                          | - Lưu hồ sơ tại Văn thư, Khoa, Phòng KT&ĐBCLGD  |                            |

**6. HỒ SƠ**

| <b>TT</b> | <b>Tên hồ sơ</b>  | <b>Nơi lưu</b> | <b>P/pháp lưu</b>     | <b>Thời gian lưu</b> |
|-----------|---|----------------|-----------------------|----------------------|
| 1.        | Kế hoạch Khảo sát   | P.KT& ĐBCLGD   | Lưu dưới dạng văn bản | 3 năm                |
| 2.        | Kết quả lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo |                |                       | 3 năm                |
| 3.        | Báo cáo tổng hợp ý kiến phản hồi từ người học                                 |                |                       | 3 năm                |
| 4.        | Kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học                                      |                |                       | 3 năm                |

**7. BIỂU MẪU**

| <b>STT</b> | <b>MÃ SỐ</b> | <b>TÊN BIỂU MẪU</b>   |
|------------|--------------|---|
| 1          | BM.11.03.01  | Phiếu lấy ý kiến sinh viên đang theo học                        |
| 2          | BM.11.03.02  | Phiếu lấy ý kiến sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng đào tạo |
| 3          | BM.11.03.03  | Phiếu lấy ý kiến học viên cao học                               |