



PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

QUY TRÌNH KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ KHÓA HỌC

Số hiệu: QT.ĐBCL-02.2

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 15/03/2017

I. MỤC ĐÍCH

- Thống nhất cách thức quản lý, thực hiện công tác khảo sát sự hài lòng của sinh viên về khóa học.
- Xây dựng quy trình chuẩn để việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện; phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn trong quá trình thực thi công việc.
- Các đơn vị, đối tượng có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Đối tượng áp dụng: tất cả sinh viên năm cuối của các khoa đang chuẩn bị xét tốt nghiệp và chịu sự quản lý của nhà trường (*không áp dụng đối với sinh viên thuộc chương trình Đào tạo Quốc tế và các Chương trình liên kết*).
- Đơn vị thực hiện: Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.
- Đơn vị phối hợp: Phòng Đào tạo, Phòng Công tác sinh viên,
- Thực hiện vào mỗi đợt xét tốt nghiệp của trường (02 lần/năm).

III. Ý NGHĨA

Việc lấy ý kiến khảo sát sự hài lòng của sinh viên về khóa học nhằm:

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học đối với quyền lợi và nghĩa vụ học tập; tạo điều kiện để sinh viên sắp tốt nghiệp được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về công tác tổ chức đào tạo của nhà trường;
- Tìm hiểu thông tin giúp nhà trường nắm được mức độ đáp ứng của trường về chất lượng đội ngũ giảng viên, chất lượng đào tạo và phục vụ cũng như các điều kiện về sinh hoạt và đời sống dành cho sinh viên trong thời gian theo học tại trường; giúp nhà trường, lãnh đạo phòng/ban và lãnh đạo khoa/bộ môn xây dựng chính sách hỗ trợ trong công tác giảng dạy, học tập và phục vụ; từng bước cải tiến công tác tổ chức đào tạo, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại trường;
- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường;
- Góp phần triển khai công tác tự đánh giá - kiểm định chất lượng giáo dục.

IV. TÀI LIỆU DẪN

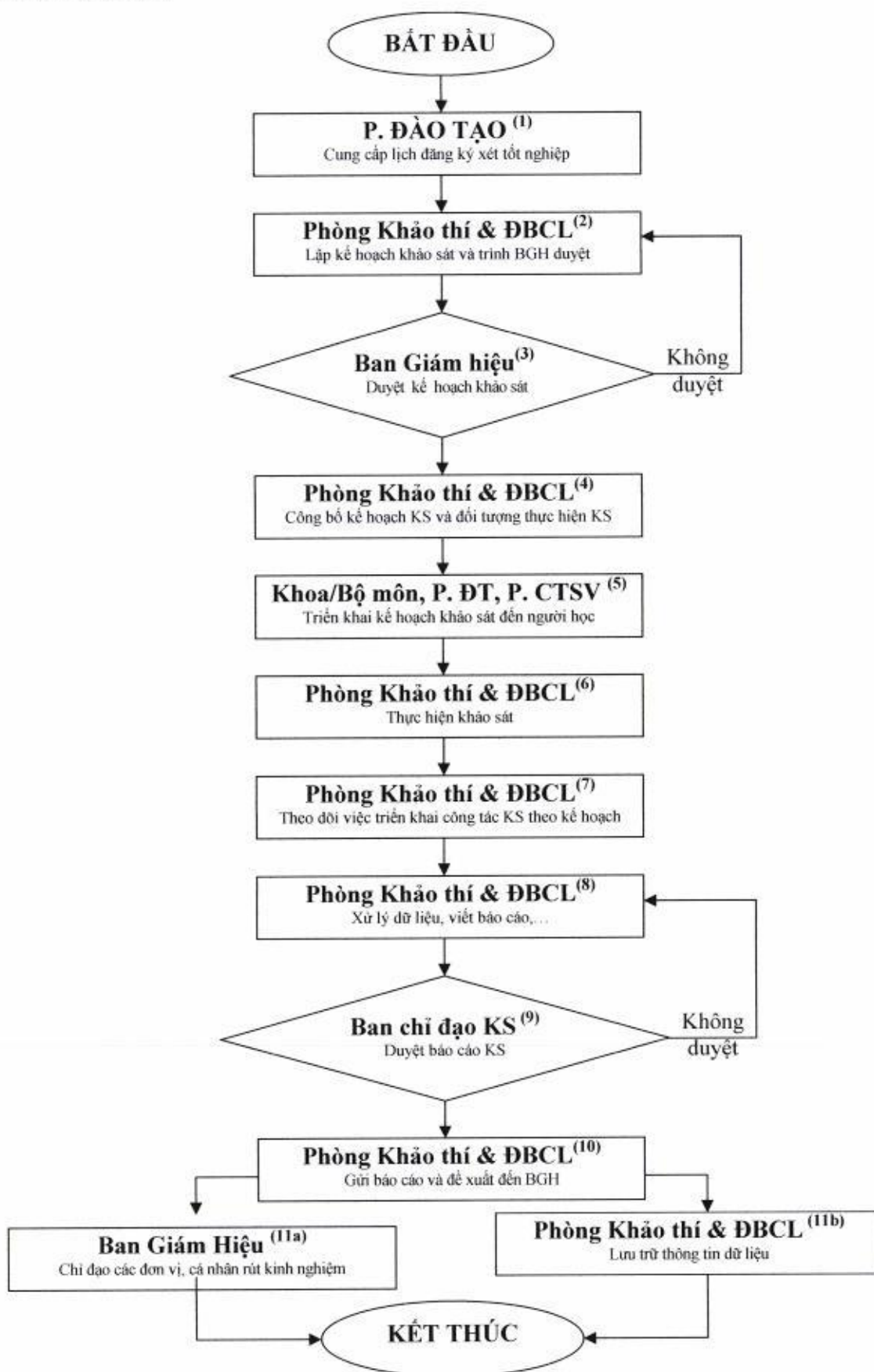
- Công văn số 2196/BGDĐT-GDDH ngày 22/4/2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo.
- Công văn số 1398/BGDĐT-KTKDCLGD ngày 05/3/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục trường Đại học, Cao đẳng và Trung cấp chuyên nghiệp năm 2013.

V. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

- QT: Quy trình
- KS: Khảo sát
- BGH: Ban Giám hiệu
- P.KT&ĐBCL: Phòng Khảo thí &ĐBCL
- P.ĐT: Phòng Đào tạo
- P. CTSV: Phòng Công tác sinh viên

VI. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

1. Tóm tắt quy trình:



2. Mô tả các bước thực hiện quy trình:

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị/Cá nhân, chịu trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ văn bản liên quan
1	Cung cấp lịch đăng ký xét tốt nghiệp	P.ĐT	Theo kế hoạch	
2	Lập và trình BGH kế hoạch khảo sát	P.KT&ĐBCL	2 ngày	ĐBCL.02.02.kh
3	Xem xét và phê duyệt kế hoạch khảo sát	BGH	2 ngày	
4	Công bố kế hoạch và đối tượng thực hiện KS	P.KT&ĐBCL	1 ngày	
5	Triển khai kế hoạch khảo sát đến người học	P.ĐT; P. CTSV	1 tuần	ĐBCL.02.02.ks
6	Thực hiện khảo sát	P.KT&ĐBCL	1 tuần	Khảo sát online
7	Theo dõi việc triển khai công tác KS theo kế hoạch	P.KT&ĐBCL		Gửi email tự động đến SV chưa KS
8	Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp cho mỗi học kỳ	P.KT&ĐBCL	1 tuần	ĐBCL.02.02.bc
9	Duyệt báo cáo tổng hợp	Ban chỉ đạo KS	1 ngày	
10	Gửi báo cáo tổng hợp đến BGH, đề xuất những biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ người học	P.KT&ĐBCL	1 ngày	
11a	Dựa trên kết quả khảo sát, chỉ đạo các cá nhân, đơn vị trong trường có biện pháp cải tiến	BGH	1 tuần	
11b	Lưu trữ thông tin-dữ liệu	P.KT&ĐBCL	Lưu trong 5 năm	BC tổng hợp

TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG PHÒNG KHẢO THÍ & ĐBCL

TRINH THANH ĐÈO