

BÁO CÁO CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN – NĂM 2023

Đơn vị: PHÒNG KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

I. CÁC KẾT QUẢ KHẢO SÁT LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN VỊ

1. Về hoạt động khảo sát

- **Đối tượng khảo sát:** Viên chức và người lao động đang làm việc tại trường.
- **Đơn vị thực hiện khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
- **Đơn vị tổng hợp kết quả khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng

2. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của viên chức và người lao động của đơn vị về môi trường làm việc của trường

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình	Điểm trung bình hài lòng
1	VC-NLĐ hài lòng với sự ủng hộ, hỗ trợ, tạo điều kiện trong công việc của cấp quản lý trực tiếp	87.50	4.00
2	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc	75.00	3.63
3	VC-NLĐ hài lòng với phân công việc/hoạt động giảng dạy/nghiên cứu tại đơn vị	87.50	3.75
4	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trực tiếp trong việc ghi nhận kết quả công việc của mình	87.50	3.75

b) Sự hài lòng của VC-NLĐ trong trường đối với đơn vị

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình	Điểm trung bình hài lòng
1	Về chuyên viên bộ phận khảo thí	99.33	4.67
2	Về chuyên viên bộ phận đảm bảo chất lượng	99.30	4.64
3	Về Trưởng phòng	97.46	4.53
4	Đánh giá chung	98.98	4.56

c) Sự hài lòng của giảng viên về hoạt động hỗ trợ trong công tác khảo thí và ĐBCL.

- Theo số liệu khảo sát, giảng viên hài lòng rất cao về các kế hoạch, thông báo, lịch thi, quy định, quy trình, biểu mẫu về công tác khảo thí (99,77%); hài lòng về tính nghiêm túc và công bằng trong công tác tổ chức thi (100%); hài lòng về tiến độ xử lý điểm (100%); hài lòng về thông tin khảo sát đánh giá môn học – giảng viên (99,55%); hài lòng về công tác KT&ĐBCL (99,77%); hài lòng về đội ngũ hỗ trợ trong công tác KT&ĐBCL (100%).

d) Sự hài lòng của sinh viên năm cuối về công tác KT&ĐBCL.

- Theo số liệu khảo sát, sinh viên rất hài lòng về các thông tin liên quan đến kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi (96,32%); hài lòng về tính nghiêm túc, công bằng trong tổ chức thi (97,8%); hài lòng về việc khiếu nại điểm thi (95,87%); hài lòng về quy trình khiếu nại, phúc khảo (95,78%); hài lòng về hình thức khảo sát, đánh giá môn học, khóa học (95,78%); hài lòng chung về công tác KT&ĐBCL (97,08%); hài lòng về đội ngũ hỗ trợ công tác KT&ĐBCL (96,886%).

e) Các ý kiến góp ý khác cho Phòng Khảo thí và ĐBCL.

- Cần hướng dẫn, tư vấn cụ thể và rõ ràng hơn công tác kiểm định và đánh giá chất lượng giảng dạy cho các khoa đặc biệt là các khoa tham gia kiểm định theo tiêu chuẩn mới.

- Cần có thông tin dự báo kế hoạch đảm bảo chất lượng trong thời gian tới và tiêu chí chất lượng nhà trường cần hướng tới để các khoa có kế hoạch thực hiện.

- Nên thực hiện tập huấn cho cán bộ gác thi, tránh trường hợp tự hiểu tự giải thích đề thi dẫn đến sai với nội dung ra đề.

- Quy trình gửi và nhận bài thi đã chấm từ giảng viên cần được cải thiện tốt hơn để dễ kiểm soát. Khi giảng viên bài thi về chấm: cần có danh sách ghi rõ ai nhận, nhận ngày giờ nào. Khi giảng viên trả bài thi + danh sách điểm nên có danh sách ký tên, ghi ngày giờ rõ ràng. Hiện tại, khi nhận, trả bài, phòng chỉ in phiếu, phiếu này đôi khi phòng giữ, đôi khi giảng viên giữ. Trong trường hợp thất lạc bài thi rất khó để kiểm soát việc giảng viên đã nhận bài về chấm hay đã trả bài thi chưa.

- Yêu cầu trong phần phản hồi của người học về người dạy, hãy tách phần đánh giá cơ sở vật chất ra riêng, vì GV không liên quan đến cơ sở vật chất của trường nhưng vẫn bị SV đánh giá thấp.

- Điểm mạnh

Dựa trên kết quả khảo sát, điểm mạnh của Phòng KT&ĐBCL như sau:

- Tinh thần hỗ trợ, trách nhiệm cao: VC-NLĐ thuộc phòng được đánh giá có tinh thần hỗ trợ, trách nhiệm cao trong công việc.

- Lãnh đạo phòng được VC-NLĐ đánh giá cao trong việc luôn hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi trong công việc và trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc của mỗi vị trí.

- Điểm cần cải thiện

Mặc dù Phòng KT&ĐBCL luôn nỗ lực thay đổi và cải thiện các dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động của trường, nhưng vẫn còn một số điểm cần được cải thiện thông qua khảo sát như sau:

- Các hướng dẫn, tư vấn kiểm định cần điều chỉnh để bám sát hơn nhu cầu của CTĐT;

- Các quy trình khảo thí cần rà soát và điều chỉnh nhằm hướng tới độ an toàn và hiệu quả bảo mật cao hơn;

- Các lãnh đạo phòng sẽ điều chỉnh và tối ưu hóa, thực hiện tốt vai trò thuộc chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí việc làm, nhằm phát huy khả năng làm việc, nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý;

- Các vị trí, việc làm của VC-NLĐ thuộc phòng cần rõ ràng và cụ thể hơn.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Kế hoạch đã thực hiện

- Phòng KT&ĐBCL đã mô tả lại các danh mục công việc cụ thể một cách tinh gọn và phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng vị trí công việc.

- Đã rà soát và cùng nhà trường thực hiện hoạt động rà soát và xây dựng các quy trình công tác của các đơn vị thuộc trường trong năm 2024.

- Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Xây dựng hoàn chỉnh và triển khai các quy trình công tác theo ISO 21001:2018.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Không có