ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 581/HD-ĐHQGHN	
	Hà Nội, ngày 20 tháng 02 năm 2020

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG THÔNG QUA PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN

A. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

1. Mục đích

Hướng dẫn các đơn vị đào tạo và các đơn vị liên quan khác triển khai thực hiện các hoạt động đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan (cán bộ quản lý, giảng viên, người học, cựu người học, nhà sử dụng lao động).

2. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Hướng dẫn này được áp dụng đối với các đơn vị đào tạo và hỗ trợ đào tạo trong toàn Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN).

3. Sử dụng kết quả

- Các ban chức năng thuộc ĐHQGHN và Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục (ĐBCLGD) sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ đề xuất, tư vấn với Giám đốc ĐHQGHN các giải pháp quản lý, chỉ đạo các đơn vị trong những hoạt động đào tạo cụ thể, đồng thời giám sát hoạt động cải tiến chất lượng của các đơn vị nhằm không ngừng nâng cao chất lượng các mặt hoạt động trong toàn ĐHQGHN.
- Thủ trưởng các đơn vị đào tạo và các đơn vị liên quan khác sử dụng kết quả phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ để điều chỉnh các chính sách, xây dựng các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo nói riêng và các hoạt động liên quan nói chung tại đơn vị;
- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan được cập nhật hằng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất của đơn vị và của ĐHQGHN.

4. Lưu trữ, bảo mật

- Bản gốc các phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan và file dữ liệu gốc do Trung tâm/Phòng/Bộ phận đảm bảo chất lượng (ĐBCL) (đối với các đơn vị đã thành lập bộ phận ĐBCL) hoặc do một bộ phận phù hợp được phân công trong đơn vị (đối với đơn vị khác chưa có bộ phận ĐBCL) chịu trách nhiệm lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

- Các cán bộ của Trung tâm/Phòng/Bộ phận ĐBCL hoặc bộ phận được phân công trong đơn vị, Chủ nhiệm bộ môn/Chủ nhiệm khoa thuộc trường, Trưởng Phòng chuyên môn liên quan thuộc Viện/Trung tâm và các cá nhân liên quan khác có trách nhiệm bảo mật kết quả khảo sát phản hồi từ các bên liên quan theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

B. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

1. Hoạt động lấy ý kiến giảng viên

1.1. Đối tượng, công cụ và thời điểm báo cáo

- Đối tượng khảo sát: Tất cả giảng viên cơ hữu[1] tham gia giảng dạy trong năm học tại các đơn vị đào tạo.
- Công cụ khảo sát: Phiếu lấy ý kiến giảng viên (**Phụ lục I.1**).
- Thời điểm khảo sát và báo cáo kết quả: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/6 hằng năm.

1.2. Tổ chức thực hiện

- Viện ĐBCLGD:

+ Xây dựng nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát kèm theo Hướng dẫn gửi các đơn vị để thực hiện trong toàn ĐHQGHN.

+ Phối hợp với Ban Tổ chức cán bộ, Ban Thanh tra và Pháp chế giám sát việc thực hiện hoạt động lấy ý kiến giảng viên và việc sử dụng kết quả lấy ý kiến giảng viên tại đơn vị.

+ Tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến giảng viên của các đơn vị, đề xuất với Giám đốc ĐHQGHN các giải pháp, tư vấn chính sách nhằm phát huy và tạo sự lan tỏa những tác động tích cực của nhiệm vụ này; tạo lập môi trường nghiên cứu, giảng dạy tích cực trong các đơn vị thuộc ĐHQGHN.

- Các đơn vị đào tạo:

+ Chủ động lập kế hoạch thực hiện hoạt động lấy ý kiến giảng viên tại đơn vị theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN; giao nhiệm vụ cho bộ phận đầu mối và quy định phối hợp của các bộ phận liên quan; lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp (trực tiếp, trực tuyến...); xây dựng Báo cáo kết quả lấy ý kiến giảng viên (theo mẫu trong **Phụ lục I.2**).

+ Sử dụng nội dung trong mẫu Phiếu lấy ý kiến giảng viên của ĐHQGHN tùy theo đặc thù của đơn vị có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp.

---

[1] Giảng viên cơ hữu bao gồm: giảng viên trong biên chế trực tiếp giảng dạy, giảng viên hợp đồng dài hạn (bao gồm hợp đồng từ 1 năm trở lên và hợp đồng không xác định thời hạn) trực tiếp giảng dạy, giảng viên kiêm nhiệm là cán bộ quản lý

+ Sử dụng Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến giảng viên làm căn cứ để điều chỉnh các chính sách, xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng thực hiện nhiệm vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyển giao tri thức, quản lý về đào tạo và khoa học và nhiệm vụ đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ của giảng viên.

+ Theo dõi, đối sánh trong giai đoạn 5 năm và gửi kết quả khảo sát tới các giảng viên của đơn vị đã tham gia lấy ý kiến.

+ Giảng viên trong đơn vị sử dụng kết quả lấy ý kiến để cải tiến chất lượng nhiệm vụ giảng dạy, nghiên cứu khoa học và chuyển giao tri thức và đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ.

+ Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến giảng viên của đơn vị, gửi về ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) trước ngày 30/6 hằng năm.

+ Sử dụng kết quả phản hồi của lấy ý kiến giảng viên trong xây dựng Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị, phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

+ Cung cấp cơ sở dữ liệu khảo sát cho Viện ĐBCLGD (theo định dạng được yêu cầu) để phục vụ công tác tổng hợp chung trong toàn ĐHQGHN.

* Kết quả lấy ý kiến giảng viên có thể được sử dụng làm cơ sở dữ liệu phục vụ nghiên cứu khoa học khi được sự đồng ý của lãnh đạo ĐHQGHN (nếu liên quan đến nhiều đơn vị), hoặc của lãnh đạo đơn vị liên quan.

2. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần

2.1. Đối tượng, công cụ và thời điểm khảo sát

- Đối tượng tham gia khảo sát: Người học, bao gồm sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh.

- Đối tượng khảo sát: Tất cả các học phần được tổ chức giảng dạy trong năm học; mỗi học phần đảm bảo có ít nhất 30 người học trả lời phiếu khảo sát (hoặc khảo sát toàn bộ người học nếu lớp học phần có ít hơn 30 người học).

- Công cụ khảo sát:

(i) Phiếu lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về học phần (**Phụ lục II.1**).

(ii) Phiếu lấy ý kiến phản hồi của học viên cao học về học phần (**Phụ lục II.2**).

- Thời điểm khảo sát và báo cáo: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/6 hằng năm.

2.2. Tổ chức thực hiện

- Viện ĐBCLGD:

+ Xây dựng nội dung cốt lõi của các phiếu khảo sát.

+ Phối hợp với Ban Đào tạo, Ban Thanh tra và Pháp chế giám sát việc thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần và việc sử dụng kết quả khảo sát này tại đơn vị.

+ Tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần tại các đơn vị, tư vấn cho Giám đốc ĐHQGHN các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy và tổ chức giảng dạy trong ĐHQGHN.

- Đơn vị đào tạo:

+ Chủ động lập kế hoạch thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần tại đơn vị theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN; giao nhiệm vụ cho bộ phận đầu mối và quy định phối hợp của các bộ phận liên quan; lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp (trực tiếp, trực tuyến...); xây dựng Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần (theo mẫu trong **Phụ lục II.3**).

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần và tùy theo đặc thù của đơn vị, có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp.

+ Căn cứ kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học ở từng nội dung cụ thể để có giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong **Phụ lục II.3**).

+ Báo cáo ĐHQGHN kết quả tổng hợp lấy ý kiến phản hồi của người học về học phần trước ngày 30/6 hằng năm.

+ Sử dụng kết quả phản hồi của người học về học phần trong xây dựng Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị, phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

+ Cung cấp cơ sở dữ liệu khảo sát cho Viện ĐBCLGD (theo định dạng Viện yêu cầu) để phục vụ công tác tổng hợp chung trong toàn ĐHQGHN.

3. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học

3.1. Đối tượng, công cụ và thời điểm khảo sát

- Đối tượng tham gia khảo sát:

+ Người sử dụng thư viện bao gồm sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh, giảng viên, cán bộ nghiên cứu.

+ Mẫu khảo sát tối thiểu: 800 người, trong đó có ít nhất 600 người học.

- Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học* (**Phụ lục III.1**).

- Thời điểm báo cáo: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/6 hằng năm.

3.2. Tổ chức thực hiện

- Viện ĐBCLGD:

+ Xây dựng nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát.

+ Phối hợp với Ban Đào tạo, Ban Khoa học Công nghệ, Ban Thanh tra và Pháp chế giám sát việc thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học và việc sử dụng kết quả khảo sát này của Trung tâm Thông tin - Thư viện.

+ Nghiên cứu Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học để tư vấn cho Giám đốc ĐHQGHN các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện.

- Trung tâm Thông tin - Thư viện:

+ Chủ động lập kế hoạch thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN; giao nhiệm vụ cho bộ phận đầu mối và quy định phối hợp của các bộ phận liên quan; lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp (trực tiếp, trực tuyến...); xây dựng Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học (theo mẫu trong **Phụ lục III.2**).

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học của ĐHQGHN, có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp với hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện.

+ Căn cứ kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học ở từng nội dung cụ thể để đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong **Phụ lục III.2**).

+ Báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) kết quả tổng hợp lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trung tâm trước ngày 30/6 hằng năm.

+ Cung cấp kết quả phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học cho các đơn vị đào tạo khi có yêu cầu để sử dụng trong xây dựng Báo cáo Tự đánh giá, phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

+ Cung cấp cơ sở dữ liệu khảo sát cho Viện ĐBCLGD (theo định dạng Viện yêu cầu) để phục vụ công tác tổng hợp chung trong toàn ĐHQGHN.

4. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học

4.1. ***Đối tượng, công cụ và thời điểm khảo sát***

- Đối tượng tham gia khảo sát và chọn mẫu khảo sát:

+ Người học bao gồm sinh viên;

- Chọn mẫu khảo sát:

+ Tùy theo số người học của mỗi đơn vị đào tạo, việc khảo sát có thể được thực hiện với 100% người học hoặc thực hiện chọn mẫu theo cách sau: i) Nếu đơn vị có số người học ≤ 350 thì khảo sát toàn bộ người học; ii) Nếu đơn vị có số người học > 350 thì thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống để đảm bảo số lượng mẫu khảo sát ít nhất là 350 người học.

+ Cơ cấu mẫu khảo sát phải đảm bảo có sinh viên từ năm đầu đến năm cuối, trong đó 50% số người học đang sinh hoạt trong ký túc xá của ĐHQGHN và 50% người học không ở trong các ký túc xá của ĐHQGHN.

- Công cụ khảo sát: Phiếu khảo sát thông tin phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học (**Phụ lục IV.1**).

- Thời điểm báo cáo: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/6 hằng năm.

4.2. Tổ chức thực hiện

- Viện ĐBCLGD:

+ Xây dựng nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát;

+ Phối hợp với Ban Đào tạo, Ban Chính trị và Công tác Học sinh - Sinh viên, Ban Thanh tra và Pháp chế giám sát việc thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học và việc sử dụng kết quả khảo sát này của các đơn vị liên quan.

+ Tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học của các đơn vị để báo cáo Ban Giám đốc, Hội đồng ĐBCL, các ban chức năng và các đơn vị liên quan.

- Đơn vị đào tạo:

+ Chủ động lập kế hoạch thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN; giao nhiệm vụ cho bộ phận đầu mối và quy định phối hợp của các bộ phận liên quan; lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp (trực tiếp, trực tuyến...); xây dựng Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về hoạt động hỗ trợ đào tạo người học (theo mẫu tại **Phụ lục IV.2**).

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học của ĐHQGHN, có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp với đặc thù của đơn vị.

+ Căn cứ kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học ở từng nội dung cụ thể để có giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong **Phụ lục IV.2**).

+ Báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) kết quả tổng hợp lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học trước ngày 30/6 hằng năm.

+ Sử dụng kết quả phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học trong xây dựng Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị, phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

+ Cung cấp cơ sở dữ liệu khảo sát cho Viện ĐBCLGD (theo định dạng Viện yêu cầu) để phục vụ công tác tổng hợp chung trong toàn ĐHQGHN.

- Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ Sinh viên, Giám đốc Bệnh viện ĐHQGHN nghiên cứu kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học ở lĩnh vực công tác do đơn vị mình phụ trách để đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong **Phụ lục IV.2**).

5. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp

5.1. Đối tượng, công cụ và thời điểm khảo sát

- Đối tượng khảo sát:

+ Người học đã tốt nghiệp trong vòng 12 tháng thuộc các đơn vị đào tạo trong ĐHQGHN.

+ Mẫu khảo sát: Tùy thuộc số người học có việc làm của mỗi chương trình đào tạo sau tốt nghiệp 03 – 12 tháng, việc khảo sát có thể tiến hành với 100% người học hoặc phải đảm bảo mẫu khảo sát tối thiểu là 30 người học cho mỗi chương trình đào tạo hoặc toàn bộ số lượng người học tốt nghiệp nếu chương trình đào tạo có ít hơn 30 người học đã tốt nghiệp.

- Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo* **(Phụ lục V.1)**.

- Thời điểm báo cáo: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp, đảm bảo báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) vào trước ngày 30/11 hằng năm.

5.2. Tổ chức thực hiện

- Viện ĐBCLGD:

+ Xây dựng nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát.

+ Phối hợp với Ban Chính trị & Công tác học sinh - sinh viên, Ban Thanh tra và Pháp chế giám sát việc thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và việc sử dụng kết quả khảo sát này của đơn vị đào tạo.

+ Tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và kiến nghị của các đơn vị đào tạo, gửi báo cáo cho Ban Giám đốc, Hội đồng ĐBCL ĐHQGHN, các ban chức năng, đơn vị liên quan (Ban Đào tạo, Ban Chính trị & Công tác học sinh - sinh viên).

- Đơn vị đào tạo:

+ Chủ động lập kế hoạch thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN; giao nhiệm vụ cho bộ phận đầu mối và quy định phối hợp của các bộ phận liên quan; lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp (trực tiếp, trực tuyến...); xây dựng Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (theo mẫu trong **Phụ lục V.2**).

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo của ĐHQGHN, có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp với đặc thù của đơn vị.

+ Căn cứ kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo ở từng nội dung cụ thể để có giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong **Phụ lục V.2**).

+ Báo cáo cho ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) kết quả tổng hợp ý kiến phản hồi của người học tốt nghiệp về năng lực đạt được theo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo trước ngày 30/11 hằng năm.

+ Sử dụng kết quả phản hồi của người học tốt nghiệp trong xây dựng Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị, phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

+ Cung cấp cơ sở dữ liệu khảo sát cho Viện ĐBCLGD (theo định dạng Viện yêu cầu) để phục vụ công tác tổng hợp chung trong toàn ĐHQGHN.

6. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động

6.1. Đối tượng, công cụ và thời điểm khảo sát

- Đối tượng khảo sát:

+ Nhà sử dụng lao động có sử dụng sinh viên tốt nghiệp của ĐHQGHN;

+ Mẫu khảo sát: Tùy thuộc số sinh viên tốt nghiệp có việc làm của mỗi chương trình đào tạo của đơn vị đào tạo sau tốt nghiệp 03 – 12 tháng, việc khảo sát có thể được thực hiện với mẫu khảo sát là 100% nhà sử dụng lao động nếu tổng số nhà sử dụng lao động ≤ 30; nếu đơn vị có tổng số nhà sử dụng lao động > 30 thì mẫu khảo sát tối thiểu là 50% tổng số nhà sử dụng lao động nhưng đảm bảo mẫu khảo sát tối thiểu là 30 nhà sử dụng lao động.

- Công cụ khảo sát: *Phiếu khảo sát thông tin phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp* (**Phụ lục VI.1**).

- Thời điểm khảo sát: Đơn vị chủ động triển khai khảo sát vào thời điểm phù hợp để đảm bảo người học tốt nghiệp trong vòng 03 – 12 tháng và hoàn thành và báo cáo ĐHQGHN vào trước ngày 30/11 hằng năm.

6.2. Tổ chức thực hiện

- Viện ĐBCLGD:

+ Xây dựng nội dung cốt lõi của phiếu khảo sát;

+ Phối hợp với Ban Thanh tra và Pháp chế giám sát việc thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động và việc sử dụng kết quả khảo sát này của đơn vị đào tạo.

+ Tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động, kiến nghị của các đơn vị đào tạo và gửi báo cáo cho Ban Giám đốc, Hội đồng ĐBCL ĐHQGHN, các ban chức năng, đơn vị liên quan (Ban Đào tạo, Ban Chính trị & Công tác học sinh Sinh viên).

- Thủ trưởng đơn vị đào tạo:

+ Chủ động lập kế hoạch thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN; giao nhiệm vụ cho bộ phận đầu mối và quy định phối hợp của các bộ phận liên quan; lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp (trực tiếp, trực tuyến...); xây dựng Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động (theo mẫu tại **Phụ lục VI.2**).

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp của ĐHQGHN, có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp với đặc thù của đơn vị; sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

+ Căn cứ kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp ở từng nội dung cụ thể để đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong **Phụ lục VI.2**).

+ Báo cáo ĐHQGHN (qua Viện ĐBCLGD) kết quả tổng hợp phản hồi của của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp trước ngày 30/11 hằng năm.

+ Sử dụng kết quả phản hồi của nhà sử dụng lao động được sử dụng trong xây dựng Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị, phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

+ Cung cấp cơ sở dữ liệu khảo sát cho Viện ĐBCLGD (theo định dạng Viện yêu cầu) để phục vụ công tác tổng hợp chung trong toàn ĐHQGHN.

Văn bản này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành. Trong quá trình thực hiện, văn bản này có thể được điều chỉnh dựa trên các góp ý của các đơn vị hoặc theo những yêu cầu mới của công tác đảm bảo chất lượng và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN./.

KT GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hoàng Hải

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc ĐHQGHN;
- Văn phòng ĐHQGHN;
- Các Ban chức năng ĐHQGHN;
- Hội đồng Đảm bảo chất lượng ĐHQGHN;
- Các đơn vị đào tạo thuộc ĐHQGHN;
- Lưu: VT, Viện ĐBCLGD, N45.

Phụ lục I.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Kèm theo Hướng dẫn số ...581.../HD-ĐHQGHN ngày ..20. tháng ..02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG/KHOA .....

Ngày..... tháng.... năm 20.....

PHIẾU LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Năm học 20... – 20...)

Kính gửi Quý thầy, cô,

Phiếu lấy ý kiến giảng viên nhằm thu thập thông tin phản hồi của giảng viên về các hoạt động của Nhà trường trong việc hỗ trợ các hoạt động giảng dạy và thông tin giảng viên tự đánh giá làm căn cứ cải tiến chất lượng, góp phần xây dựng văn hóa chất lượng của đơn vị và ĐHQGHN.

Thầy/cô hoàn thành Phiếu đánh giá dành cho Giảng viên trong ĐHQGHN bằng cách điền các thông tin theo các mục hỏi và lựa chọn mức độ đánh giá về chất lượng trong Phiếu hỏi dưới đây.

Họ và tên: .....
Học vị & chức danh:.....
Khoa/Bộ môn: .....
Trình độ ngoại ngữ:.....

1. Giảng viên tự đánh giá chất lượng các nhiệm vụ đã thực hiện trong năm học

Thang đánh giá: ① *Rất không tốt* | ② *Không tốt* | ③ *Bình thường* | ④ *Tốt* | ⑤ *Rất tốt*

	Các nhiệm vụ	***Thang đánh giá***				
1.	Thiết kế các hoạt động giảng dạy và học tập được dựa trên triết lý giáo dục của Nhà trường	①	②	③	④	⑤
2.	Thiết kế các hoạt động giảng dạy và học tập phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra tương ứng của học phần	①	②	③	④	⑤
3.	Tạo cơ hội cho sinh viên tích cực tham gia vào các hoạt động học tập	①	②	③	④	⑤
4.	Đổi mới phương pháp giảng dạy trong học phần được phân công	①	②	③	④	⑤
5.	Hướng dẫn sinh viên phương pháp học tập trong quá trình dạy học nhằm thúc đẩy khả năng học tập suốt đời	①	②	③	④	⑤
6.	Thực hiện đủ thời lượng, nội dung của học phần theo kế hoạch, đề cương học phần đã công bố	①	②	③	④	⑤
7.	Phản hồi kết quả kiểm tra đánh giá giúp sinh viên cải thiện kết quả học tập	①	②	③	④	⑤
8.	Hỗ trợ sinh viên trong học tập và nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
9.	Ứng dụng công nghệ trong dạy học	①	②	③	④	⑤
10.	Thực hiện chuẩn mực của nhà giáo (lên lớp đúng giờ, giao tiếp và ứng xử đúng mực với sinh viên…)	①	②	③	④	⑤
11.	Chất lượng thực hiện công tác cố vấn học tập (nếu có tham gia)	①	②	③	④	⑤
12.	Chất lượng thực hiện công tác quản lý từ cấp bộ môn trở lên (nếu có tham	①	②	③	④	⑤

	Các nhiệm vụ	Thang đánh giá				
	gia)					
13.	Hoàn thành định mức nghiên cứu khoa học trong năm	①	②	③	④	⑤
14.	Tự bồi dưỡng và nâng cao trình độ	①	②	③	④	⑤
15.	Cung cấp đầy đủ thông tin về học phần cho sinh viên theo quy định	①	②	③	④	⑤

2. Giảng viên đánh giá các hoạt động giảng dạy và hỗ trợ giảng dạy

Thang đánh giá:

① *Hoàn toàn không đồng ý*	② *Cơ bản không đồng ý*	③ *Cơ bản đồng ý*	④ *Đồng ý*	⑤ *Hoàn toàn đồng ý*

	Nội dung đánh giá	Thang đánh giá				
	Phần 1. Thông tin về học phần và chương trình đào tạo					
16.	Giảng viên chủ động cập nhật kiến thức mới phục vụ nội dung học phần được phân công giảng dạy	①	②	③	④	⑤
17.	Giảng viên được tham gia xây dựng và đóng góp ý kiến điều chỉnh học phần	①	②	③	④	⑤
18.	Giảng viên được tham gia xây dựng và đóng góp ý kiến điều chỉnh chương trình đào tạo	①	②	③	④	⑤
	Phần 2. Kiểm tra, đánh giá					
19.	Phương pháp kiểm tra đánh giá sử dụng trong học phần phù hợp với việc đo lường mức độ đạt chuẩn đầu ra tương ứng của học phần	①	②	③	④	⑤
20.	Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với chuẩn đầu ra.	①	②	③	④	⑤
21.	Việc tổ chức ra đề thi, chấm thi được thực hiện theo đúng quy định	①	②	③	④	⑤
	Phần 3. Một số hoạt động quản trị					
22.	Văn bản về triết lý giáo dục của Nhà trường được phổ biến tới giảng viên	①	②	③	④	⑤
23.	Nhu cầu được đào tạo và tham gia các khóa học bồi dưỡng nâng cao trình độ và kỹ năng của giảng viên được Nhà trường đáp ứng	①	②	③	④	⑤
24.	Kết quả làm việc của giảng viên được đánh giá công bằng	①	②	③	④	⑤
25.	Giảng viên hài lòng đối với các chính sách đãi ngộ chung của Nhà trường	①	②	③	④	⑤
	Phần 4. Công tác hỗ trợ và cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy học phần					
26.	Có đủ phòng học với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
27.	Có đủ phòng làm việc với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
28.	Có đủ phòng thí nghiệm hoặc phòng thực hành và trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
29.	Các yêu cầu sửa chữa cơ sở vật chất hoặc trang thiết bị phục vụ học tập, nghiên cứu được đáp ứng	①	②	③	④	⑤
30.	Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
31.	Cơ sở hạ tầng công nghệ hỗ trợ việc ứng dụng công nghệ thông tin vào dạy và học đáp ứng được yêu cầu	①	②	③	④	⑤

Các nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao năng lực chuyên môn hoặc các ý kiến khác (nếu có): .....
.....
.....

Xin cảm ơn Quý thầy, cô!

Phụ lục I.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Kèm theo Hướng dẫn số ... 571.../HD-ĐHQGHN ngày ..20 tháng 02.. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG/KHOA .....

Ngày..... tháng.... năm 20.....

BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN

(Năm học 20... – 20...)

Phần A. Thống kê chung

- Tổng số giảng viên của đơn vị: .....
- Số giảng viên đã lấy ý kiến: .....
- Tỷ lệ (%): .....

Phần B. Kết quả tổng hợp ý kiến giảng viên

1. Giảng viên tự đánh giá chất lượng các nhiệm vụ đã thực hiện trong năm học

	Các nhiệm vụ	**Điểm trung bình**	**Độ lệch chuẩn**
1.	Thiết kế các hoạt động giảng dạy – học tập được dựa trên triết lý giáo dục của Nhà trường		
2.	Thiết kế các hoạt động dạy và học được phù hợp để đạt được chuẩn đầu ra tương ứng của học phần		
3.	Tạo cơ hội cho sinh viên tích cực tham gia vào các hoạt động học tập		
4.	Đổi mới phương pháp giảng dạy trong học phần được phân công		
5.	Hướng dẫn sinh viên phương pháp học tập trong quá trình dạy học nhằm thúc đẩy khả năng học tập suốt đời		
6.	Thực hiện đủ thời lượng, nội dung của học phần theo kế hoạch, đề cương học phần đã công bố		
7.	Phản hồi kết quả kiểm tra đánh giá giúp sinh viên cải thiện kết quả học tập		
8.	Hỗ trợ sinh viên trong học tập và nghiên cứu		
9.	Mức độ ứng dụng công nghệ trong dạy học		
10.	Tác phong chuẩn mực của nhà giáo (lên lớp đúng giờ, giao tiếp và ứng xử với sinh viên…)		
11.	Chất lượng thực hiện công tác cố vấn học tập (nếu có tham gia)		
12.	Chất lượng thực hiện công tác quản lý từ cấp bộ môn trở lên (nếu có tham gia)		
13.	Hoàn thành định mức nghiên cứu khoa học trong năm		
14.	Tự bồi dưỡng và nâng cao trình độ		
15.	Cung cấp đầy đủ thông tin về học phần cho sinh viên theo quy định		

2. Giảng viên đánh giá các hoạt động giảng dạy và hỗ trợ giảng dạy

	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
	Phần 1. Thông tin về học phần và chương trình đào tạo		
16.	Giảng viên chủ động cập nhật kiến thức mới phục vụ nội dung học phần được phân công giảng dạy		
17.	Giảng viên được tham gia xây dựng và đóng góp ý kiến điều chỉnh học phần		
18.	Giảng viên được tham gia xây dựng và đóng góp ý kiến điều chỉnh chương trình đào tạo		
	Phần 2. Kiểm tra, đánh giá		
19.	Phương pháp kiểm tra đánh giá sử dụng trong học phần phù hợp với chuẩn đầu ra tương ứng của học phần		
20.	Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên được rà soát và đánh giá thường xuyên để đảm bảo sự tương thích và phù hợp với chuẩn đầu ra.		
21.	Việc tổ chức ra đề thi, chấm thi được thực hiện theo đúng quy định		
	Phần 3. Một số hoạt động quản trị		
22.	Văn bản về triết lý giáo dục của Nhà trường được phổ biến tới giảng viên		
23.	Nhu cầu được đào tạo và tham gia các khóa học bồi dưỡng nâng cao trình độ và kỹ năng của giảng viên được Nhà trường đáp ứng		
24.	Kết quả làm việc của giảng viên được đánh giá công bằng		
25.	Giảng viên hài lòng đối với các chính sách đãi ngộ chung của Nhà trường		
	Phần 4. Công tác hỗ trợ và cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy học phần		
26.	Có đủ phòng học với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
27.	Có đủ phòng làm việc với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
28.	Có đủ phòng thí nghiệm hoặc phòng thực hành và trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
29.	Các yêu cầu sửa chữa cơ sở vật chất hoặc trang thiết bị phục vụ học tập, nghiên cứu được đáp ứng		
30.	Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
31.	Cơ sở hạ tầng công nghệ hỗ trợ việc ứng dụng công nghệ thông tin vào dạy và học đáp ứng được yêu cầu		

Phần C. Phân tích kết quả khảo sát

1. Đánh giá của đơn vị

- Về các nhiệm vụ giảng viên đã tự đánh giá

- Về các hoạt động hỗ trợ giảng dạy

2. So sánh kết quả 5 năm liên tiếp (nếu có)

3. Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng thực hiện nhiệm vụ của giảng viên và hoạt động hỗ trợ giảng dạy

4. Các đề xuất của đơn vị về Phiếu lấy ý kiến giảng viên:

- Về Phiếu khảo sát:

- Về quy trình:

- Các ý kiến khác:

*** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.**

Phụ lục II.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ HỌC PHẦN

(Kèm theo Hướng dẫn số ...571.../HD-ĐHQGHN ngày 20... tháng ..02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG (KHOA) .....

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ HỌC PHẦN

Tên học phần: .....

Mã lớp học phần: .....

Ngành học: .....

Ngày khảo sát: .....

Họ và tên giảng viên: .....

Năm học: 20..... – 20..... Học kỳ: ☐ Học kỳ 1 ☐ Học kỳ 2

Các bạn sinh viên thân mến,

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường, đề nghị bạn cho biết ý kiến phản hồi về học phần theo các nhận định dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào lựa chọn tương ứng với ý kiến của mình. Các thông tin cá nhân và ý kiến của bạn trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng vào bất kỳ mục đích nào khác.

Thang đánh giá:

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không đồng ý	*Cơ bản không đồng ý*	*Cơ bản đồng ý*	*Đồng ý*	*Hoàn toàn đồng ý*

	Nội dung đánh giá	**Thang đánh giá**				
Phần 1. Nội dung học phần						
1.	Sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về học phần (thông tin tóm tắt, chuẩn đầu ra và mục tiêu của học phần, thông tin về giảng viên, phương pháp dạy học, hình thức tổ chức dạy và học, lịch trình dạy học, học liệu bắt buộc và quy định về kiểm tra đánh giá)	①	②	③	④	⑤
2.	Sinh viên được phổ biến mục tiêu của học phần và sự đóng góp của học phần vào chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	①	②	③	④	⑤
3.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra tương ứng của học phần	①	②	③	④	⑤
4.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	①	②	③	④	⑤
5.	Nội dung học phần cập nhật các thông tin, kiến thức mới	①	②	③	④	⑤
Phần 2. Hoạt động giảng dạy						
6.	Giảng viên hướng dẫn sinh viên phương pháp học tập, nghiên cứu và các kỹ năng bổ trợ phục vụ học tập và học tập suốt đời	①	②	③	④	⑤
7.	Hoạt động giảng dạy của giảng viên có tích hợp với việc phát triển kỹ năng mềm và kỹ năng học tập suốt đời của sinh viên	①	②	③	④	⑤
8.	Các hoạt động dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần	①	②	③	④	⑤

9.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên khuyến khích được sinh viên tích cực tham gia vào các hoạt động học tập	①	②	③	④	⑤
10.	Giảng viên lên lớp theo đúng kế hoạch học tập của học phần	①	②	③	④	⑤
11.	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong Đề cương chi tiết học phần đã công bố	①	②	③	④	⑤
12.	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập khi sinh viên có yêu cầu	①	②	③	④	⑤
13.	Giảng viên ứng dụng thành thạo công nghệ thông tin trong giảng dạy	①	②	③	④	⑤
Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá						
14.	Giảng viên phổ biến rõ các quy định về kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học (thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan)	①	②	③	④	⑤
15.	Phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần	①	②	③	④	⑤
16.	Kết quả kiểm tra đánh giá phản ánh đúng năng lực của người học	①	②	③	④	⑤
17.	Phản hồi về kết quả đánh giá theo quá trình (chuyên cần, thường xuyên, giữa kỳ…) giúp sinh viên cải thiện việc học tập	①	②	③	④	⑤
18.	Sinh viên dễ dàng thực hiện quy trình khiếu nại về kết quả học tập khi cần	①	②	③	④	⑤
Phần 4. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy học phần						
19.	Nhà trường có đủ phòng học phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
20.	Trang thiết bị tại phòng học (phương tiện nghe nhìn, bảng, các thiết bị và tiện ích…) đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của học phần	①	②	③	④	⑤
21.	Nhà trường có đủ phòng thí nghiệm, phòng/địa điểm thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
22.	Học liệu liên quan đến học phần theo yêu cầu của đào tạo và nghiên cứu được đáp ứng đủ (có trong thư viện hoặc được giảng viên cung cấp)	①	②	③	④	⑤

Các ý kiến đóng góp khác nhằm nâng cao chất lượng tổ chức giảng dạy học phần:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CẢM ƠN!

Phụ lục II.2

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA HỌC VIÊN VỀ HỌC PHẦN

(Kèm theo Hướng dẫn số ...521.../HD-ĐHQGHN ngày ..20. tháng 02.. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG (KHOA) .....

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA HỌC VIÊN VỀ HỌC PHẦN

Tên học phần: ..... Mã học phần: .....

Ngành học: ..... Ngày khảo sát:.....

Họ và tên giảng viên: .....

Năm học: 20..... – 20....

Các bạn học viên thân mến,

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học của Trường/Khoa, đề nghị bạn cho biết ý kiến phản hồi về học phần theo các nhận định dưới đây bằng cách đánh dấu (✓) vào lựa chọn tương ứng với ý kiến của mình. Các thông tin cá nhân và ý kiến của bạn trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và không sử dụng vào bất kỳ mục đích nào khác.

Thang đánh giá:

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không đồng ý	*Cơ bản không đồng ý*	*Cơ bản đồng ý*	*Đồng ý*	*Hoàn toàn đồng ý*

	Nội dung đánh giá	**Thang đánh giá**				
Phần 1. Nội dung học phần						
1.	Học viên được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về học phần (thông tin tóm tắt, chuẩn đầu ra và mục tiêu của học phần, thông tin về giảng viên, phương pháp dạy học, hình thức tổ chức dạy và học, lịch trình dạy học, học liệu bắt buộc và quy định về kiểm tra đánh giá)	①	②	③	④	⑤
2.	Học viên được phổ biến mục tiêu của học phần và sự đóng góp của học phần trong chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	①	②	③	④	⑤
3.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra tương ứng của học phần	①	②	③	④	⑤
4.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	①	②	③	④	⑤
5.	Nội dung học phần cập nhật các thông tin, kiến thức mới hỗ trợ tích cực cho việc làm luận văn/luận án	①	②	③	④	⑤
Phần 2. Hoạt động giảng dạy						
6.	Giảng viên hướng dẫn sinh viên phương pháp học tập, phương pháp nghiên cứu và các kỹ năng học tập suốt đời	①	②	③	④	⑤
7.	Hoạt động giảng dạy của giảng viên có tích hợp với việc phát triển kỹ năng mềm và kỹ năng học tập suốt đời của học viên	①	②	③	④	⑤
8.	Các hoạt động dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần	①	②	③	④	⑤
9.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên khuyến khích được học viên tích cực, sáng tạo tham gia vào các hoạt động học tập và nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
10.	Giảng viên lên lớp theo đúng kế hoạch học tập của học phần	①	②	③	④	⑤

11.	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong Đề cương chi tiết học phần đã công bố	①	②	③	④	⑤
12.	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập và nghiên cứu khoa học khi học viên có yêu cầu	①	②	③	④	⑤
13.	Giảng viên ứng dụng thành thạo công nghệ thông tin trong giảng dạy	①	②	③	④	⑤
Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá						
14.	Giảng viên phổ biến rõ các quy định về kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học (thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan)	①	②	③	④	⑤
15.	Phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần	①	②	③	④	⑤
16.	Kết quả kiểm tra đánh giá phản ánh đúng năng lực của người học	①	②	③	④	⑤
17.	Phản hồi về kết quả đánh giá theo quá trình giúp học viên cải thiện việc học tập	①	②	③	④	⑤
18.	Học viên dễ dàng tiếp cận quy trình khiếu nại về kết quả học tập	①	②	③	④	⑤
Phần 4. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy học phần						
19.	Nhà trường có đủ phòng học phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
20.	Trang thiết bị tại phòng học (phương tiện nghe nhìn, bảng, các thiết bị và tiện ích…) đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của học phần	①	②	③	④	⑤
21.	Nhà trường có đủ phòng thí nghiệm, phòng thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần	①	②	③	④	⑤
22.	Học liệu liên quan đến học phần theo yêu cầu đào tạo và nghiên cứu được đáp ứng đủ (có trong thư viện hoặc được giảng viên cung cấp)	①	②	③	④	⑤

Các ý kiến đóng góp khác nhằm nâng cao chất lượng tổ chức giảng dạy học phần:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CẢM ƠN!

Phụ lục II.3

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

(Kèm theo Hướng dẫn số ... 591../HD-ĐHQGHN ngày ..20.. tháng .02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG (KHOA) .....

BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Đối tượng khảo sát:
- Mẫu khảo sát:

+ Tổng số lượt học phần đã dạy trong năm học .....

+ Tổng số lượt học phần đã được đánh giá .....

+ Tổng số lượt giảng viên được đánh giá .....

+ Tổng số lượt học viên được lấy ý kiến .....

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

**** Đối với sinh viên***

	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Phần 1. Nội dung học phần			
1.	Sinh viên được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về học phần (thông tin tóm tắt, chuẩn đầu ra và mục tiêu của học phần, thông tin về giảng viên, phương pháp dạy học, hình thức tổ chức dạy và học, lịch trình dạy học, học liệu bắt buộc và quy định về kiểm tra đánh giá)		
2.	Sinh viên được phổ biến mục tiêu của học phần và sự đóng góp của học phần vào chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo		
3.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra tương ứng của học phần		
4.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo		
5.	Nội dung học phần cập nhật các thông tin, kiến thức mới		
Phần 2. Hoạt động giảng dạy			
6.	Giảng viên hướng dẫn sinh viên phương pháp học tập, nghiên cứu và các kỹ năng bổ trợ phục vụ học tập và học tập suốt đời		
7.	Hoạt động giảng dạy của giảng viên có tích hợp với việc phát triển kỹ năng mềm và kỹ năng học tập suốt đời của sinh viên		

8.	Các hoạt động dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần		
9.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên khuyến khích được sinh viên tích cực tham gia vào các hoạt động học tập		
10.	Giảng viên lên lớp theo đúng kế hoạch học tập của học phần		
11.	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong Đề cương chi tiết học phần đã công bố		
12.	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập khi sinh viên có yêu cầu		
13.	Giảng viên ứng dụng thành thạo công nghệ thông tin trong giảng dạy		
Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá			
14.	Giảng viên phổ biến rõ các quy định về kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học (thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan)		
15.	Phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với việc đánh giá mức độ đạt chuẩn đầu ra của học phần		
16.	Kết quả kiểm tra đánh giá phản ánh đúng năng lực của người học		
17.	Phản hồi về kết quả đánh giá theo quá trình (chuyên cần, thường xuyên, giữa kỳ…) giúp sinh viên cải thiện việc học tập		
18.	Sinh viên dễ dàng thực hiện quy trình khiếu nại về kết quả học tập khi cần		
Phần 4. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy học phần			
19.	Nhà trường có đủ phòng học phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
20.	Trang thiết bị tại phòng học (phương tiện nghe nhìn, bảng, các thiết bị và tiện ích…) đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của học phần		
21.	Nhà trường có đủ phòng thí nghiệm, phòng/địa điểm thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
22.	Học liệu liên quan đến học phần theo yêu cầu của đào tạo và nghiên cứu được đáp ứng đủ (có trong thư viện hoặc được giảng viên cung cấp)		

**** Đối với học viên***

	Nội dung đánh giá	**Điểm trung bình**	**Độ lệch chuẩn**
Phần 1. Nội dung học phần			
1.	Học viên được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về học phần (thông tin tóm tắt, chuẩn đầu ra và mục tiêu của học phần, thông tin về giảng viên, phương pháp dạy học, hình thức tổ chức dạy và học, lịch trình dạy học, học liệu bắt buộc và quy định về kiểm tra đánh giá)		
2.	Học viên được phổ biến mục tiêu của học phần và sự đóng góp của học phần trong chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo		
3.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra tương ứng của học phần		
4.	Nội dung học phần đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo		
5.	Nội dung học phần cập nhật các thông tin, kiến thức mới hỗ trợ tích cực cho việc làm luận văn/luận án		

Phần 2. Hoạt động giảng dạy			
6.	Giảng viên hướng dẫn học viên phương pháp tự nghiên cứu và các kỹ năng học tập suốt đời		
7.	Hoạt động giảng dạy của giảng viên có tích hợp với việc phát triển kỹ năng mềm và kỹ năng học tập suốt đời của học viên		
8.	Các hoạt động dạy học phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần		
9.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên khuyến khích được học viên tích cực, sáng tạo tham gia vào các hoạt động học tập và nghiên cứu		
10.	Giảng viên lên lớp theo đúng kế hoạch học tập của học phần		
11.	Giảng viên thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong Đề cương chi tiết học phần đã công bố		
12.	Giảng viên hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập và nghiên cứu khoa học khi học viên có yêu cầu		
13.	Giảng viên ứng dụng thành thạo công nghệ thông tin trong giảng dạy		
Phần 3. Hoạt động kiểm tra đánh giá			
14.	Phổ biến rõ các quy định về kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học (thời gian, phương pháp, tiêu chí, trọng số, cơ chế phản hồi và các nội dung liên quan)		
15.	Phương pháp kiểm tra đánh giá phù hợp với chuẩn đầu ra của học phần		
16.	Kết quả kiểm tra đánh giá phản ánh đúng năng lực của người học		
17.	Phản hồi về kết quả đánh giá theo quá trình giúp học viên cải thiện việc học tập		
18.	Học viên dễ dàng tiếp cận quy trình khiếu nại về kết quả học tập		
Phần 4. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy học phần			
19.	Nhà trường có đủ phòng học phù hợp để hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
20.	Trang thiết bị tại phòng học (phương tiện nghe nhìn, bảng, các thiết bị và tiện ích…) đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của học phần		
21.	Nhà trường có đủ phòng thí nghiệm, phòng thực hành với trang thiết bị phù hợp để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu trong phạm vi học phần		
22.	Học liệu liên quan đến học phần theo yêu cầu đào tạo và nghiên cứu được đáp ứng đủ (có trong thư viện hoặc được giảng viên cung cấp)		

2.2. Đánh giá của đơn vị

- Về nội dung học phần:
- Về hoạt động giảng dạy:
- Về hoạt động kiểm tra đánh giá:
- Về cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

2.3. So sánh với kết quả khảo sát của 5 năm liên tiếp (nếu có)

2.4. Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy và chương trình đào tạo

3. Các đề xuất, kiến nghị của đơn vị về hoạt động khảo sát thông tin phản hồi của người học về học phần

- Về Phiếu khảo sát:
- Về quy trình:
- Các ý kiến khác:

*** Hướng dẫn xử lý kết quả khảo sát:**

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *nội dung học phần* (từ tiêu chí 1 đến tiêu chí 5) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) đối với cùng một học phần trong 3 năm liên tiếp, thủ trưởng đơn vị xem xét quyết định việc yêu cầu Khoa/Bộ môn/Bộ phận liên quan tổ chức thảo luận về việc điều chỉnh nội dung học phần và cách thức hỗ trợ học viên tiếp cận với nội dung học phần.

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *hoạt động giảng dạy* (tiêu chí 6 đến tiêu chí 13) đối với cùng một giảng viên đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp ở cùng một học phần mà giảng viên giảng dạy, thủ trưởng đơn vị xem xét việc gửi kết quả đó cho cấp trên quản lý trực tiếp của giảng viên. Tuy nhiên, kết quả đánh giá này chưa được sử dụng làm căn cứ khen thưởng hay kỷ luật với giảng viên, trong 3 năm liên tiếp ở cùng một học phần mà giảng viên không có sự cải thiện trên mức 3 thì cân nhắc bố trí giảng viên thay thế phụ trách giảng dạy học phần.

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *hoạt động kiểm tra đánh giá kết quả học tập* (tiêu chí 14 đến tiêu chí 18) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp với cùng một học phần, thủ trưởng đơn vị xem xét quyết định việc yêu cầu Khoa/Bộ môn/Bộ phận, cá nhân liên quan tổ chức thảo luận về việc điều chỉnh nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá.

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy* (tiêu chí 19 đến tiêu chí 22) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp với cùng một học phần, thủ trưởng đơn vị xem xét quyết định việc yêu cầu Khoa/Bộ môn/Bộ phận, cá nhân liên quan tổ chức kiểm tra điều kiện cơ sở vật chất đang sử dụng phục vụ giảng dạy để có bổ sung và nâng cấp cho phù hợp.

*** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.**

Phụ lục III.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

(Kèm theo Hướng dẫn số ...521.../HD-ĐHQGHN ngày ..20. tháng ..02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI **TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** *Ngày... ...tháng... ...năm 20...*

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

Kính gửi Anh/Chị,

Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) thực hiện lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm Thông tin - Thư viện (dưới đây gọi tắt là Thư viện) nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học trong ĐHQGHN. Kính mong Anh/Chị dành ít thời gian để trả lời các câu hỏi sau theo quan điểm cá nhân của mình. Xin chân thành cám ơn sự hợp tác của Anh/Chị.

Phần I. Xin vui lòng cho biết ý kiến của Anh/Chị về các nội dung sau:

(Anh/Chị trả lời bằng cách đánh dấu vào lựa chọn theo các mức: ① - Hoàn toàn không đồng ý; ② - Không đồng ý; ③ - Phân vân; ④- Đồng ý; ⑤ - Hoàn toàn đồng ý)

Nội dung lấy ý kiến	**Thang đánh giá**				
Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của thư viện					
1. Phòng đọc của thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	①	②	③	④	⑤
2. Phòng đọc của thư viện đảm bảo thoáng mát, sạch sẽ, đủ ánh sáng	①	②	③	④	⑤
3. Thiết bị tra cứu học liệu hoạt động hiệu quả	①	②	③	④	⑤
4. Phần mềm tra cứu học liệu của thư viện dễ sử dụng	①	②	③	④	⑤
5. Phần mềm đặt mượn học liệu của thư viện dễ sử dụng	①	②	③	④	⑤
6. Học liệu trong phòng đọc tự chọn được sắp xếp khoa học, dễ tìm kiếm	①	②	③	④	⑤
Về các nguồn học liệu của thư viện					
7. Học liệu bắt buộc của các học phần có đầy đủ trong thư viện	①	②	③	④	⑤
8. Học liệu tham khảo bằng tiếng Việt phong phú, đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
9. Học liệu tham khảo bằng tiếng nước ngoài phong phú, đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
10. Tài liệu điện tử của thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng	①	②	③	④	⑤
Về các quy định của thư viện					
11. Hướng dẫn sử dụng của thư viện rõ ràng và đầy đủ	①	②	③	④	⑤

12. Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	①	②	③	④	⑤
13. Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	①	②	③	④	⑤
14. Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	①	②	③	④	⑤
15. Các quy định xử phạt của thư viện là phù hợp	①	②	③	④	⑤
Về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện					
16. Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt	①	②	③	④	⑤
17. Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả	①	②	③	④	⑤

Phần II. Một số thông tin cá nhân:

1. Giới tính: O Nam O Nữ

2. Anh/Chị hiện tại là: O Học sinh O Sinh viên
O Học viên cao học O Nghiên cứu sinh
O Giảng viên O Nghiên cứu viên ☐ Cán bộ quản lý

3. Lĩnh vực chuyên môn:
☐ Khoa học XH & NV ☐ Khoa học Tự nhiên ☐ Kinh tế ☐ Luật
☐ Công nghệ ☐ Giáo dục ☐ Ngoại ngữ
Khác (xin cho biết chi tiết): .....

4. Tần suất trực tiếp đến sử dụng thư viện tại các địa điểm trong ĐHQGHN (bình quân):
O Không sử dụng O Hằng ngày O Hằng tuần O Mỗi 2 tuần
O Mỗi tháng O Mỗi quý O Mỗi hai quý O Hằng năm

5. Tần suất sử dụng thư viện điện tử (bình quân):
O Không sử dụng O Hằng ngày O Hằng tuần O Mỗi 2 tuần
O Mỗi tháng O Mỗi quý O Mỗi hai quý O Hằng năm

6. Phòng Dịch vụ thông tin mà Anh/Chị thường sử dụng:
O DVTT Khoa học Tự nhiên & Xã hội (Nhà M số 336 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân)
O DVTT Khoa học Tự nhiên & Xã hội (Nhà T5 số 334 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân)
O DVTT Mễ trì (Số 182 Lương Thế Vinh, Thanh Xuân)
O DVTT Tổng hợp (Nhà C1T số 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy)
O DVTT Ngoại ngữ (Nhà A2 Trường ĐH Ngoại ngữ, Phạm Văn Đồng, Cầu Giấy)

Các ý kiến đóng góp khác hoặc lý do không sử dụng thư viện:
.....
.....
.....
.....

XIN CẢM ƠN!

Phụ lục III.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

(Kèm theo Hướng dẫn số ...581../HD-ĐHQGHN ngày ...20 tháng ..02.. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI **TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** *Ngày... ...tháng... ...năm 20...*

BÁO CÁO TỔNG HỢP LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

1. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Đối tượng khảo sát:
- Mẫu khảo sát:

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

TT	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của thư viện			
1.	Phòng đọc của thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi		
2.	Phòng đọc của thư viện đảm bảo thoáng mát, sạch sẽ, đủ ánh sáng		
3.	Thiết bị tra cứu học liệu hoạt động hiệu quả		
4.	Phần mềm tra cứu học liệu của thư viện dễ sử dụng		
5.	Phần mềm đặt mượn học liệu của thư viện dễ sử dụng		
6.	Học liệu trong phòng đọc tự chọn được sắp xếp khoa học, dễ tìm kiếm		
Về các nguồn tài liệu của thư viện			
7.	Học liệu bắt buộc của các học phần có đầy đủ trong thư viện		
8.	Học liệu tham khảo bằng tiếng Việt phong phú, đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu		
9.	Học liệu tham khảo bằng tiếng nước ngoài phong phú, đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu		
10.	Tài liệu điện tử của thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng		
Về các quy định của thư viện			
11.	Hướng dẫn sử dụng của thư viện rõ ràng và đầy đủ		
12.	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp		
13.	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý		
14.	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý		
15.	Các quy định xử phạt của thư viện là phù hợp		
Về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện			

16.	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt		
17.	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả		

2.1. Đánh giá của đơn vị

- Về cơ sở vật chất trang thiết bị của thư viện:
- Về các nguồn tài liệu của thư viện:
- Về các quy định của thư viện:
- Về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện:

2.2. So sánh với kết quả khảo sát của 2 năm liên tiếp (nếu có)

2.3. Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học

3. Các đề xuất, kiến nghị của đơn vị về hoạt động khảo sát thông tin phản hồi của người học về học phần

- Về Phiếu khảo sát:
- Về quy trình:
- Các ý kiến khác:

*** Hướng dẫn sử dụng kết quả**

Kết quả lấy ý kiến phản hồi từ phía người sử dụng thư viện về chất lượng hoạt động hỗ trợ ĐT và NCKH của Trung tâm Thông tin – Thư viện ĐHQGHN được gửi trực tiếp cho các bộ phận trong đơn vị và được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của những người sử dụng thư viện về *cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ, về các nguồn tài liệu và về các quy định của thư viện* của phòng đọc nào đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong tiêu chí nào, Giám đốc Trung tâm Thông tin – Thư viện chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục;

- Nếu điểm đánh giá trung bình của những người sử dụng thư viện về *chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện* đạt dưới 3 (theo thang điểm 5), Giám đốc Trung tâm Thông tin – Thư viện xem xét, tổ chức đánh giá chất lượng công tác cụ thể của cán bộ và nhân viên trong đơn vị và sử dụng kết quả đánh giá này làm căn cứ xét thi đua đối với tập thể, cá nhân trong đơn vị và sử dụng làm căn cứ xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ của đơn vị.

*** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.**

Phụ lục IV.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
VỀ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI **TRƯỜNG/KHOA**.....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** *Ngày……tháng……năm 20…*

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

Kính gửi các Anh/Chị sinh viên, học viên,

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ người học tại ĐHQGHN, Trường/Khoa …. tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng và hiệu quả của các hoạt động này. Đề nghị các Anh/Chị dành thời gian để trả lời Phiếu. Ý kiến phản hồi của các Anh/Chị là những đóng góp quý báu góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả các hoạt động hỗ trợ người học của ĐHQGHN.

Cảm ơn sự hợp tác của các Anh/Chị!

1. Thang đánh giá: Để trả lời Phiếu, đề nghị các Anh/Chị đọc kỹ các câu hỏi và đánh dấu X vào ô tương ứng trong thang đánh giá.

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không đồng ý	*Không đồng ý*	*Phân vân*	*Đồng ý*	*Hoàn toàn đồng ý*

2. Nội dung đánh giá

- Nếu Anh/Chị là người học đang ở trong Ký túc xá, Anh/Chị trả lời bắt đầu từ Câu 1;
- Nếu Anh/Chị không ở trong ký túc xá, xin Anh/Chị vui lòng trả lời bắt đầu từ Câu 9;
- Nếu Anh/Chị không khám/chữa bệnh tại các phòng khám của Bệnh viện ĐHQHGN, xin bỏ qua các câu từ 27 đến 30.

TT	Nội dung đánh giá	Thang đánh giá				
Chất lượng hoạt động hỗ trợ của Ký túc xá						
1.	Việc xét duyệt người học vào ký túc xá đảm bảo công bằng	①	②	③	④	⑤
2.	Anh/Chị hài lòng về chất lượng phòng ở của ký túc xá	①	②	③	④	⑤
3.	Nội quy/quy định của ký túc xá phù hợp	①	②	③	④	⑤
4.	Anh/Chị hài lòng về dịch vụ ăn uống trong ký túc xá	①	②	③	④	⑤
5.	Anh/Chị hài lòng về mạng internet trong ký túc xá	①	②	③	④	⑤
6.	Ký túc xá đảm bảo an ninh, an toàn	①	②	③	④	⑤
7.	Ký túc xá luôn được vệ sinh sạch sẽ	①	②	③	④	⑤
8.	Nhân viên ký túc xá có thái độ phục vụ tốt	①	②	③	④	⑤

Chất lượng hoạt động hỗ trợ học tập						
9.	Người học được phổ biến đầy đủ về thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy chế của Trường	①	②	③	④	⑤
10.	Hoạt động cố vấn học tập và nghiên cứu khoa học của Trường/Khoa đáp ứng yêu cầu của người học (qua cố vấn học tập, giảng viên, trợ lý công tác sinh viên…)	①	②	③	④	⑤
11.	Phản hồi, khiếu nại của người học được Trường/Khoa giải quyết thỏa đáng	①	②	③	④	⑤
12.	Người học được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa	①	②	③	④	⑤
13.	Cán bộ phụ trách công tác học sinh – sinh viên của Trường/Khoa trực thuộc thân thiện, chuyên nghiệp	①	②	③	④	⑤
14.	Cán bộ phụ trách công tác đào tạo của Trường/Khoa trực thuộc thân thiện, chuyên nghiệp	①	②	③	④	⑤
15.	Cán bộ phụ trách hỗ trợ đào tạo và công tác sinh viên của Khoa/Bộ môn thân thiện, chuyên nghiệp	①	②	③	④	⑤
16.	Người học được khen thưởng kịp thời và thỏa đáng	①	②	③	④	⑤
17.	Người học tiếp cận dễ dàng, kịp thời thông tin về học bổng	①	②	③	④	⑤
18.	Việc xét duyệt cấp học bổng được thực hiện công bằng	①	②	③	④	⑤
19.	Thủ tục xét duyệt vay vốn nhanh gọn	①	②	③	④	⑤
20.	Các hoạt động văn nghệ/thể thao được tổ chức đáp ứng nhu cầu của người học	①	②	③	④	⑤
21.	Các hoạt động ngoại khóa/tình nguyện được tổ chức hiệu quả	①	②	③	④	⑤
22.	Hoạt động hướng nghiệp được tổ chức hiệu quả	①	②	③	④	⑤
23.	Hoạt động của các câu lạc bộ hữu ích cho người học	①	②	③	④	⑤
24.	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	①	②	③	④	⑤
25.	Nhà trường có đủ phòng học/giảng đường cho hoạt động tự học	①	②	③	④	⑤
26.	Hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập của người học phát huy được hiệu quả	①	②	③	④	⑤
Chất lượng hoạt động khám/chữa bệnh tại các phòng khám của Bệnh viện ĐHQHGN						
27.	Cơ sở vật chất của phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh	①	②	③	④	⑤
28.	Dịch vụ khám/chữa bệnh đáp ứng nhu cầu của người học	①	②	③	④	⑤
29.	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của người học	①	②	③	④	⑤
30.	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế tốt, đáp ứng nhu cầu người học	①	②	③	④	⑤
Các ý kiến, nhận xét khác ……						

3. Thông tin cá nhân

Giới tính: Nam ○ Nữ ○

Anh/Chị là: Sinh viên năm thứ: Nhất ○ Hai ○ Ba ○ Tư ○

XIN CẢM ƠN!

Phụ lục IV.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

(Kèm theo Hướng dẫn số ...581../HD-ĐHQGHN ngày ...20 tháng .02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI **TRƯỜNG/KHOA...**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Ngày.....tháng.....năm 20...

BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

1. Thông tin chung

- Đối tượng khảo sát:
- Mẫu khảo sát và tỷ lệ trả lời phiếu:
- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

TT	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
	Chất lượng hoạt động hỗ trợ của Ký túc xá		
1.	Việc xét duyệt người học vào ký túc xá đảm bảo công bằng		
2.	Anh/Chị hài lòng về chất lượng phòng ở của ký túc xá		
3.	Nội quy/quy định của ký túc xá phù hợp		
4.	Anh/Chị hài lòng về dịch vụ ăn uống trong ký túc xá		
5.	Anh/Chị hài lòng về mạng internet trong ký túc xá có		
6.	Ký túc xá đảm bảo an ninh, an toàn		
7.	Ký túc xá luôn được vệ sinh sạch sẽ		
8.	Nhân viên ký túc xá có thái độ phục vụ tốt		
	Chất lượng hoạt động hỗ trợ học tập		
9.	Người học được phổ biến đầy đủ về thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy chế của Trường		
10.	Hoạt động tư vấn học tập và nghiên cứu khoa học của Trường/Khoa đáp ứng yêu cầu của người học (qua cố vấn học tập, giảng viên, trợ lý công tác sinh viên…)		

TT	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
11.	Phản hồi, khiếu nại của người học được Trường/Khoa giải quyết thỏa đáng		
12.	Người học được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa		
13.	Cán bộ phụ trách công tác học sinh – sinh viên của Trường/Khoa trực thuộc thân thiện, chuyên nghiệp		
14.	Cán bộ phụ trách công tác đào tạo của Trường/Khoa trực thuộc thân thiện, chuyên nghiệp		
15.	Cán bộ phụ trách hỗ trợ đào tạo và công tác sinh viên của Khoa/Bộ môn thân thiện, chuyên nghiệp		
16.	Người học được khen thưởng kịp thời và thỏa đáng		
17.	Người học tiếp cận dễ dàng, kịp thời thông tin về học bổng		
18.	Việc xét duyệt cấp học bổng được thực hiện công bằng		
19.	Thủ tục xét duyệt vay vốn nhanh gọn		
20.	Các hoạt động văn nghệ/thể thao được tổ chức đáp ứng nhu cầu của người học		
21.	Các hoạt động ngoại khóa/tình nguyện được tổ chức hiệu quả		
22.	Hoạt động hướng nghiệp được tổ chức hiệu quả		
23.	Hoạt động của các câu lạc bộ hữu ích cho người học		
24.	Hệ thống công nghệ thông tin (bao gồm cả hạ tầng cho học tập trực tuyến) phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.		
25.	Nhà trường có đủ phòng học/giảng đường cho hoạt động tự học		
26.	Hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập của người học phát huy được hiệu quả		
	Chất lượng hoạt động khám/chữa bệnh tại các phòng khám của Bệnh viện ĐHQHGN		
27.	Cơ sở vật chất của phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh		
28.	Dịch vụ khám/chữa bệnh đáp ứng nhu cầu của người học		
29.	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của người học		
30.	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế tốt, đáp ứng nhu cầu người học		

2.2. Đánh giá chung của đơn vị về hoạt động hỗ trợ người học

- Về *Chất lượng hoạt động hỗ trợ của Ký túc xá*
- Về *Chất lượng hoạt động hỗ trợ học tập*
- Về *Chất lượng hoạt động khám/chữa bệnh tại các phòng khám của Bệnh viện ĐHQGHN*

2.3. So sánh với kết quả khảo sát của 5 năm liên tiếp (nếu có)

2.4. Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động hỗ trợ người học

3. Các đề xuất, kiến nghị của đơn vị về hoạt động khảo sát thông tin phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học

- Về Phiếu khảo sát:
- Về quy trình:

- Các ý kiến khác:

*** Hướng dẫn sử dụng kết quả**

Kết quả khảo sát thông tin phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học được gửi trực tiếp cho các bộ phận có liên quan trong đơn vị; các ban chức năng, các đơn vị liên quan và được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của người học đối với tiêu chí về các hoạt động hỗ trợ người học do đơn vị nào phụ trách dưới điểm 3 (theo thang điểm 5), thủ trưởng đơn vị đó chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả đánh giá trong những lần tiếp theo;

- Nếu điểm đánh giá các hoạt động hỗ trợ đạt điểm dưới 3 trong 2 năm liên tiếp, thủ trưởng các đơn vị có liên quan xem xét, tổ chức đánh giá chất lượng công việc cụ thể của cán bộ và nhân viên có liên quan trong đơn vị và sử dụng kết quả đánh giá này làm căn cứ xét thi đua đối với tập thể, cá nhân trong đơn vị; đồng thời làm căn cứ xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ của đơn vị.

*** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.**

Phụ lục V.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

(Kèm theo Hướng dẫn số ...584.../HD-ĐHQGHN ngày ..20. tháng ... 02 năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

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

Ngày.....tháng.....năm 20...

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ NĂNG LỰC ĐẠT ĐƯỢC THEO CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Thân gửi Anh/Chị cựu sinh viên, học viên,

Với mục tiêu đào tạo người học tốt nghiệp ra trường đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp của thị trường lao động, Đại học Quốc gia Hà Nội triển khai khảo sát ý kiến phản hồi của Anh/Chị về chất lượng đào tạo của ngành Anh/Chị vừa tốt nghiệp. Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn những ý kiến đóng góp quý báu của Anh/Chị và đảm bảo các thông tin trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và chỉ sử dụng vào mục đích nghiên cứu nâng cao chất lượng đào tạo.

Để thuận tiện trong câu hỏi và trả lời, chúng tôi xin dùng chung một từ "Cơ quan" cho tất cả các loại hình cơ quan/doanh nghiệp/công ty/trường học ...

Anh/Chị vui lòng cho biết những thông tin về Cơ quan và công việc Anh/Chị đang làm sau khi tốt nghiệp. Anh/Chị điền dấu X vào ô phù hợp hoặc điền vào các khoảng trống cho các câu hỏi dưới đây.

1. Anh/Chị được nhận vào làm việc lần đầu tại Cơ quan khi:

□ Chưa tốt nghiệp □ Tốt nghiệp < 3 tháng □ Tốt nghiệp 3 – 6 tháng

□ Tốt nghiệp 6 – 12 tháng □ Tốt nghiệp > 12 tháng

2. Loại hình của Cơ quan Anh/Chị đang làm việc:

□ Cơ quan sự nghiệp □ Doanh nghiệp trong nước

□ Doanh nghiệp liên doanh □ Doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài

□ Tự tạo việc làm

□ Tổ chức phi chính phủ: □ Trong nước □ Quốc tế

□ Loại hình khác (xin nêu rõ):.....

3. Vị trí việc làm hiện tại của Anh/Chị ?

□ Tập sự/thử việc □ Cán bộ thực thi (nhân viên) □ Quản lý cấp bộ phận

□ Quản lý cấp đơn vị □ Khác (xin nêu ra):.....

4. Thời gian mà Anh/Chị đã làm việc tại cơ quan hiện tại (số tháng làm việc tại Cơ quan/ Tổ chức, bao gồm cả thời gian thử việc – tính từ khi tốt nghiệp)

□ Dưới 3 tháng □ Từ 3 - 6 tháng □ Từ 6 – 12 tháng □ Trên 12 tháng

5 . Sau khi tuyển dụng, Anh/Chị phải bổ trợ thêm các kiến thức, kỹ năng nào để có thể đáp ứng công việc tại Cơ quan đang công tác? *(Đánh dấu X vào tất cả những nội dung cần phải bổ trợ thêm)*

□ Bổ trợ kiến thức chuyên môn
□ Bổ trợ kỹ năng nghiệp vụ
□ Bổ trợ kỹ năng mềm
□ Bổ trợ kỹ năng về công nghệ thông tin
□ Nâng cao/Bổ trợ kỹ năng ngoại ngữ
□ Không phải bổ trợ thêm
□ Khác (xin ghi rõ):.....

Anh/Chị hãy đánh giá mức độ quan trọng của các năng lực đối với mỗi cử nhân tốt nghiệp và mức độ mà Anh/Chị đạt được các năng lực đó khi tốt nghiệp

Anh/Chị hãy đánh ✓ hoặc tô kín vào số phù hợp nhất ở cả 2 cột (trái và phải)

Cột bên trái: *mức độ quan trọng của từng năng lực*
Thang đánh giá mức độ quan trọng

①	②	③	④	⑤
Không quan trọng	*Ít quan trọng*	*Quan trọng*	*Rất quan trọng*	*Cực kỳ quan trọng*

Cột bên phải: *mức độ đạt được của Anh/Chị*
Thang đánh giá mức độ đạt được

①	②	③	④	⑤
Không đạt	*Kém*	*Đạt*	*Tốt*	*Rất tốt*

Mức độ quan trọng					**Năng lực**	**Mức độ đạt được**				
6. Kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn										
①	②	③	④	⑤	6.1. Kiến thức ngành được đào tạo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.2. Kiến thức xã hội	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.3. Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.6. Năng lực tự học/tự nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.5. Năng lực giao tiếp thông dụng bằng ngoại ngữ	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.6. Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong chuyên môn	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.7. Kỹ năng khai thác, phân loại và xử lý thông tin	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.8. Kỹ năng tin học văn phòng	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.9. Kỹ năng tư duy độc lập	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.10. Kỹ năng phân tích, đánh giá và giải quyết các vấn đề chuyên môn	①	②	③	④	⑤
7. Phẩm chất cá nhân										
①	②	③	④	⑤	7.1. Tính tự tin vào khả năng của bản thân	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.2. Tính sáng tạo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.3. Tính chuyên nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.4. Có động lực làm việc	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.7. Hợp tác tốt với đồng nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.7. Trách nhiệm đối với công việc	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.7. Có tính cầu thị/tiếp thu	①	②	③	④	⑤

①	②	③	④	⑤	7.8. Có đạo đức nghề nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.9. Khả năng thích nghi với những thay đổi	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.10. Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực	①	②	③	④	⑤
8. Kỹ năng mềm và các năng lực khác										
①	②	③	④	⑤	8.1. Kỹ năng giao tiếp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.2. Kỹ năng thuyết trình	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.3. Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.4. Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.5. Kỹ năng quản lý thời gian	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.8. Kỹ năng xác định vấn đề	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.7. Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.8. Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.9. Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.10. Kỹ năng phản hồi tích cực	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.11. Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản	①	②	③	④	⑤

9. Ý kiến đóng góp khác của Anh/Chị nhằm nâng cao chất lượng Chương trình đào tạo:

.....

.....

.....

.....

10. Một số thông tin cá nhân

10.1. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

10.2. Ngành học: .....

10.3. Khoa: .....

10.4. Năm tốt nghiệp: .....

10.5. Xếp loại tốt nghiệp: ☐ Trung bình ☐ Khá ☐ Giỏi ☐ Xuất sắc

10.6. Điện thoại : ..... E-mail: .....

XIN CẢM ƠN !

Phụ lục V.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

(Kèm theo Hướng dẫn số ...581../HD-ĐHQGHN ngày ..20. tháng ..02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

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

Ngày……tháng……năm 20…

BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ NĂNG LỰC ĐẠT ĐƯỢC THEO CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

I. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Mẫu khảo sát và tỷ lệ trả lời phiếu:
- Đối tượng khảo sát:

II. Kết quả khảo sát

*** Kết quả phân tích dữ liệu**

Tổng hợp kết quả theo số lượng và tỷ lệ người học tốt nghiệp theo:

1. Thời gian nhận vào làm việc lần đầu tại cơ quan
2. Loại hình cơ quan
3. Vị trí việc làm
4. Thời gian đã làm việc tại cơ quan hiện tại
5. Kiến thức, kỹ năng phải bổ trợ để đáp ứng công việc tại cơ quan hiện tại

Đánh giá mức độ quan trọng và mức độ đạt được của các năng lực

STT	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Mức độ quan trọng		Mức độ đạt được	
		Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
6.	**Kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn**				
6.1	Kiến thức ngành được đào tạo				
6.2	Kiến thức xã hội				
6.3	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn				
6.4	Năng lực tự học/tự nghiên cứu				
6.5	Năng lực giao tiếp thông dụng bằng ngoại ngữ				
6.6	Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong chuyên môn				
6.7	Kỹ năng khai thác, phân loại và xử lý thông tin				

6.8	Kỹ năng tin học văn phòng				
6.9	Kỹ năng tư duy độc lập				
6.10	Kỹ năng phân tích, đánh giá và giải quyết các vấn đề chuyên môn				
7.	**Phẩm chất cá nhân**				
7.1	Tính tự tin vào khả năng của bản thân				
7.2	Tính sáng tạo				
7.3	Tính chuyên nghiệp				
7.4	Có động lực làm việc				
7.5	Hợp tác tốt với đồng nghiệp				
7.6	Trách nhiệm đối với công việc				
7.7	Có tính cầu thị/tiếp thu				
7.8	Có đạo đức nghề nghiệp				
7.9	Khả năng thích nghi với những thay đổi				
7.10	Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực				
8.	**Kỹ năng mềm và các năng lực khác**				
8.1	Kỹ năng giao tiếp				
8.2	Kỹ năng thuyết trình				
8.3	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả				
8.4	Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ				
8.5	Kỹ năng quản lý thời gian				
8.6	Kỹ năng xác định vấn đề				
8.7	Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề				
8.8	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột				
8.9	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả				
8.10	Kỹ năng phản hồi tích cực				
8.11	Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản				

- Ý kiến đóng góp khác của sinh viên tốt nghiệp nhằm giúp Trường/Khoa, ĐHQGHN nâng cao chất lượng chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội.

*** Hướng dẫn sử dụng kết quả**

Tổng hợp kết quả khảo sát thông tin phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của cựu người học đối với tiêu chí thuộc nhóm "Kiến thức, năng lực và kỹ năng chuyên môn" và "Phẩm chất cá nhân" đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, thủ trưởng đơn vị chỉ đạo các bộ phận liên quan nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của cựu người học trong những lần tiếp theo;

- Nếu điểm đánh giá trung bình của cựu người học đối với tiêu chí thuộc nhóm "Kỹ năng mềm và các năng lực khác" đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, Giám đốc Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của cựu người học trong những lần tiếp theo.

*** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.**

Phụ lục VI.1

MẪU PHIẾU KHẢO SÁT PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

(Kèm theo Hướng dẫn số ...521.../HD-ĐHQGHN ngày ..20. tháng ..02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI **TRƯỜNG/KHOA...**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** *Ngày... ...tháng... ...năm 20...*

PHIẾU KHẢO SÁT PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

Kính gửi Quý Cơ quan,

Nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội, Trường/Khoa trân trọng xin ý kiến Quý Cơ quan về mức độ hài lòng của Quý Cơ quan đối với người học tốt nghiệp Chương trình đào tạo … của Trường/Khoa... đã và đang làm việc tại Quý Cơ quan và người học tốt nghiệp ĐHQGHN nói chung.

Xin trân trọng cảm ơn sự ủng hộ và các ý kiến đóng góp của Quý Cơ quan.Thông tin Quý Cơ quan cung cấp hoàn toàn được bảo mật và chỉ sử dụng vào mục đích nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo.

Xin điền dấu (X) vào ô phù hợp hoặc điền thông tin vào các khoảng trống cho các câu hỏi dưới đây.

Tên Cơ quan: .....

Địa chỉ: .....

Vị trí công tác của người trả lời khảo sát: .....

1. Loại hình của Cơ quan:

□ Cơ quan sự nghiệp □ Tự tạo việc làm □ Doanh nghiệp trong nước
□ Doanh nghiệp liên doanh □ Doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài
Tổ chức phi chính phủ: □ Trong nước □ Quốc tế
□ Loại hình khác (xin nêu rõ):.....

2. Vị trí người học tốt nghiệp Trường/Khoa được bố trí khi làm việc tại Quý Cơ quan ?

□ Tập sự/thử việc □ Cán bộ thực thi (nhân viên) □ Quản lý cấp bộ phận
□ Quản lý cấp đơn vị □ Khác (xin nêu ra): .....

3. Thời gian người học tốt nghiệp Trường/Khoa đã làm việc tại Quý Cơ quan (số tháng làm việc tại Cơ quan/ Tổ chức, bao gồm cả thời gian thử việc)

□ Dưới 3 tháng □ Từ 3 - 6 tháng □ Từ 6-12 tháng □ Trên 1 năm

4. Sau khi được tuyển dụng, người học tốt nghiệp của Trường/Khoa cần đào tạo thêm kiến thức, kỹ năng nào dưới đây để có thể đáp ứng yêu cầu công việc tại Quý Cơ quan?

□ Bổ trợ kiến thức chuyên môn □ Bổ trợ kỹ năng về công nghệ thông tin
□ Bổ trợ kỹ năng nghiệp vụ □ Nâng cao/Bổ trợ kỹ năng ngoại ngữ
□ Bổ trợ kỹ năng mềm □ Không phải bổ trợ thêm
□ Khác (xin ghi rõ):.....

5. Số người học tốt nghiệp chương trình đào tạo ... của Trường/Khoa mà Quý Cơ quan đang sử dụng:

□ Dưới 5 □ Từ 5 – 10 □ Trên 10

6. Xin Quý Cơ quan hãy đánh giá mức độ hài lòng của Quý Cơ quan đối với sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa... đã/đang làm việc tại Quý Cơ quan

Quý cơ quan đánh dấu ✓ hoặc tô kín vào số phù hợp nhất

Thang đánh giá mức độ đạt được	①	②	③	④	⑤
	Hoàn toàn không hài lòng	*Không hài lòng*	*Phân vân*	*Hài lòng*	*Rất hài lòng*

	Nội dung	**Thang đánh giá**				
	Kiến thức, kỹ năng và năng lực chuyên môn					
1.	Kiến thức ngành được đào tạo	①	②	③	④	⑤
2.	Kiến thức xã hội	①	②	③	④	⑤
3.	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn	①	②	③	④	⑤
4.	Năng lực tự học/tự nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
5.	Năng lực giao tiếp thông dụng bằng ngoại ngữ	①	②	③	④	⑤
6.	Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong chuyên môn	①	②	③	④	⑤
7.	Kỹ năng khai thác, phân loại và xử lý thông tin	①	②	③	④	⑤
8.	Kỹ năng tin học văn phòng	①	②	③	④	⑤
9.	Kỹ năng tư duy độc lập					
10.	Kỹ năng phân tích, đánh giá và giải quyết các vấn đề chuyên môn					
	Phẩm chất cá nhân					
11.	Sự tự tin vào khả năng của bản thân	①	②	③	④	⑤
12.	Năng lực sáng tạo	①	②	③	④	⑤
13.	Tính chuyên nghiệp	①	②	③	④	⑤
14.	Có động lực làm việc	①	②	③	④	⑤
15.	Hợp tác với đồng nghiệp	①	②	③	④	⑤
16.	Trách nhiệm đối với công việc	①	②	③	④	⑤
17.	Tính cầu thị/tiếp thu	①	②	③	④	⑤
18.	Đạo đức nghề nghiệp	①	②	③	④	⑤
19.	Khả năng thích ứng với thay đổi	①	②	③	④	⑤
20.	Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực	①	②	③	④	⑤
	Kỹ năng mềm					
21.	Kỹ năng giao tiếp	①	②	③	④	⑤
22.	Kỹ năng thuyết trình	①	②	③	④	⑤
23.	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	①	②	③	④	⑤
24.	Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ	①	②	③	④	⑤
25.	Kỹ năng quản lý thời gian	①	②	③	④	⑤
26.	Kỹ năng xác định vấn đề	①	②	③	④	⑤
27.	Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề	①	②	③	④	⑤
28.	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột	①	②	③	④	⑤
29.	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả	①	②	③	④	⑤
30.	Kỹ năng phản hồi tích cực	①	②	③	④	⑤
31.	Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản	①	②	③	④	⑤

8. Những ý kiến đóng góp khác của Quý Cơ quan:

.....

.....

.....

.....

XIN CẢM ƠN!

Phụ lục VI.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

(Kèm theo Hướng dẫn số ...581../HD-ĐHQGHN ngày .20. tháng .02. năm 2020 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI **TRƯỜNG/KHOA...**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** *Ngày.....tháng.....năm 20...*

BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP

I. Thông tin chung

- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:
- Mẫu khảo sát và tỷ lệ trả lời phiếu:
- Đối tượng khảo sát:

II. Kết quả khảo sát

*** Kết quả phân tích dữ liệu**

Tổng hợp kết quả số lượng và tỷ lệ nhà sử dụng lao động theo:

1. Loại hình cơ quan
2. Vị trí việc làm của người học tốt nghiệp đang làm việc
3. Thời gian người học tốt nghiệp đã làm việc tại cơ quan hiện tại
4. Kiến thức, kỹ năng phải bổ trợ để đáp ứng công việc tại cơ quan hiện tại
5. Số người học tốt nghiệp cơ quan đang sử dụng
6. Mức độ hài lòng của cơ quan đối với sinh viên tốt nghiệp

STT	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
	Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ		
1.	Kiến thức ngành được đào tạo		
2.	Kiến thức xã hội		
3.	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn		
4.	Năng lực tự học/tự nghiên cứu		
5.	Năng lực giao tiếp thông dụng bằng ngoại ngữ		
6.	Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong chuyên môn		
7.	Kỹ năng khai thác, phân loại và xử lý thông tin		
8.	Kỹ năng tin học văn phòng		

STT	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
9.	Kỹ năng tư duy độc lập		
10.	Kỹ năng phân tích, đánh giá và giải quyết các vấn đề chuyên môn		
	Phẩm chất cá nhân		
11.	Sự tự tin vào khả năng của bản thân		
12.	Năng lực sáng tạo		
13.	Tính chuyên nghiệp		
14.	Có động lực làm việc		
15.	Hợp tác với đồng nghiệp		
16.	Trách nhiệm đối với công việc		
17.	Tính cầu thị/ tiếp thu		
18.	Đạo đức nghề nghiệp		
19.	Khả năng thích ứng với thay đổi		
20.	Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực		
	Kỹ năng mềm		
21.	Kỹ năng giao tiếp		
22.	Kỹ năng thuyết trình		
23.	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả		
24.	Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ		
25.	Kỹ năng quản lý thời gian		
26.	Kỹ năng xác định vấn đề		
27.	Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề		
28.	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột		
29.	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả		
30.	Kỹ năng phản hồi tích cực		
31.	Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản		

- Ý kiến đóng góp của nhà tuyển dụng về chương trình đào tạo

- Ý kiến đóng góp khác của nhà tuyển dụng nhằm giúp Trường/Khoa..., ĐHQGHN nâng cao chất lượng đào tạo và KHCN đáp ứng nhu cầu xã hội.

*** Hướng dẫn sử dụng kết quả**

Tổng hợp kết quả khảo sát thông tin phản hồi của nhà sử dụng lao động về mức độ hài lòng đối với người học tốt nghiệp được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của nhà sử dụng lao động đối với tiêu chí thuộc nhóm "Kiến thức, kỹ năng và năng lực chuyên môn" và "Phẩm chất cá nhân" đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, thủ trưởng đơn vị chỉ đạo các bộ

phận liên quan nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động trong những lần tiếp theo.

- Nếu điểm đánh giá trung bình của nhà sử dụng lao động đối với tiêu chí thuộc nhóm "Kỹ năng mềm" đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp, Giám đốc Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động trong những lần tiếp theo.

*** Ghi chú: Các thông tin trong Mẫu báo cáo này là các nội dung cốt lõi. Ngoài ra, đơn vị có thể bổ sung các nội dung khác nếu cần thiết. Tuy nhiên, để đảm bảo sự đồng bộ, thuận lợi trong tập hợp và xử lý dữ liệu trong toàn ĐHQGHN, xin vui lòng không thay đổi trật tự, nội dung các câu hỏi cốt lõi.**