

 ĐẠI HỌC HOA SEN	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: NC&KĐ-QyĐ-01
		Phiên bản số: 02
		Biên soạn: P.ĐBCL&KT
Tài liệu cấp Trường	QUY ĐỊNH VỀ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY CỦA GIÁNG VIÊN	Phê duyệt: Mai Hồng Quý
P.ĐBCL&KT		Ngày duyệt: 11/02/2020

**QUY ĐỊNH
VỀ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC
ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY CỦA GIÁNG VIÊN**

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Tổng Thị Kim Ngân	Phan Thị Việt Nam	★ Mai Hồng Quý
Chức danh	Nhân viên P.ĐBCL&KT	Trưởng phòng P.ĐBCL&KT	Hiệu trưởng

PHÂN THEO DỐI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần ban hành	Ngày ban hành	Mục sửa đổi/bổ sung	Nội dung sửa đổi/bổ sung
02	28/11/2017	Điều 4	Cập nhật nội dung khảo sát
		Mục 4, Điều 5	Cập nhật Quy trình tổ chức khảo sát

QUY ĐỊNH TỪ VIẾT TẮT

GD&ĐT: Giáo dục và Đào tạo

BGH: Ban Giám hiệu

ĐHHS: Đại học Hoa Sen

P.ĐBCL&KT: Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí

P.CNTT: Phòng Công nghệ Thông tin

ĐBCL: Đảm bảo chất lượng

CHƯƠNG 1: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị cá nhân tham gia công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên Trường ĐHHS.
2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm các đơn vị, cán bộ, giảng viên, người học cao đẳng, đại học hệ chính quy và học viên cao học (sau đây gọi chung là người học) của Trường ĐHHS.

Điều 2: Mục đích của công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên Trường ĐHHS

1. Đối với Nhà trường

- Ý kiến của người học về môn học và tài liệu giảng dạy là cơ sở để điều chỉnh, cập nhật, bổ sung, thay đổi các môn học trong chương trình đào tạo và các tài liệu giảng dạy;
- Ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên giúp lãnh đạo Nhà trường và các đơn vị trực thuộc có cơ sở nhận xét, đánh giá và có kế hoạch bồi dưỡng cho giảng viên. Từ đó nâng cao chất lượng dạy và học tại Trường;
- Góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy, phát hiện và nhân rộng những gương điển hình trong hoạt động giảng dạy;
- Thực hiện các quy định của Bộ GD&ĐT và mục tiêu về ĐBCL giáo dục của Trường ĐHHS.

2. Đối với giảng viên

- Tạo thêm kênh thông tin giúp giảng viên tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy, hoàn thiện, phát huy năng lực giảng dạy về chuyên môn, tác phong sư phạm;
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong thực hiện nhiệm vụ giảng dạy, mục tiêu đào tạo nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường.

3. Đối với người học

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học trong học tập và rèn luyện bản thân;
- Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

Điều 3: Yêu cầu của việc khảo sát

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến người học được thực hiện định kỳ vào mỗi học chính của năm học;
2. Việc khảo sát ý kiến phản hồi của người học phải đảm bảo truyền thống tôn trọng đạo, giá trị đạo đức, văn hóa trong môi trường giáo dục;
3. Giảng viên và người học phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi;
4. Người học trung thực, khách quan trong việc cung cấp thông tin phản hồi về chất lượng phục vụ của Trường ĐHHS;

5. Kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía người học về chất lượng phục vụ của Trường ĐHHS phải chính xác, tin cậy, tuyệt đối bảo mật và sử dụng đúng mục đích;
6. Thông tin phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên phải được gửi kín đến Trưởng Khoa, Trưởng Bộ môn, giảng viên;
7. Giảng viên phải tôn trọng, có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía người học về hoạt động giảng dạy của bản thân.

Điều 4: Nội dung khảo sát

1. Về môn học và tài liệu giảng dạy
2. Về hoạt động giảng dạy của giảng viên

CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Điều 5: Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát

Người học bao gồm sinh viên, học viên đang học, thuộc các bậc, hệ đào tạo chính quy dài hạn của Trường ĐHHS.

2. Công cụ khảo sát

Bảng câu hỏi trong đó bao gồm các tiêu chí cụ thể của nội dung khảo sát đã nêu ở điều 4, có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo.

3. Hình thức khảo sát

Khảo sát online qua cổng thông tin người học: <http://httqql.hoasen.edu.vn> hoặc qua App Hoa Sen.

Theo từng học kỳ, sinh viên đăng nhập vào cổng thông tin sinh viên hoặc App Hoa Sen để hoàn thành việc cho ý kiến các môn học.

4. Quy trình tổ chức khảo sát

STT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Diễn giải
1	Lập kế hoạch khảo sát hằng năm	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT lập kế hoạch khảo sát trong đó nêu rõ: các nội dung công việc; các đơn vị/ cá nhân thực hiện; hình thức, thời gian hoàn thành; thời điểm bắt đầu và kết thúc của đợt khảo sát
2	Trình, phê duyệt kế hoạch khảo sát	- P.ĐBCL&KT - BGH	- P.ĐBCL&KT trình BGH kế hoạch - BGH xem xét và phê duyệt kế hoạch
3	Tổ chức khảo sát	- P.ĐBCL&KT - Khoa/ Bộ môn - P.CNTT	- Thông báo kế hoạch khảo sát đến các Khoa, Bộ môn, giảng viên, người học - Thiết lập danh sách các lớp thực hiện khảo sát theo học kỳ - Xác định thời gian đóng mở hệ thống lấy ý kiến sinh viên online - Phối hợp với P.CNTT xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình người học thực hiện khảo sát - P.ĐBCL&KT thống kê tiến độ thực hiện khảo sát theo từng tuần và gửi đến các Khoa/ Bộ môn
4	Xử lý dữ liệu và viết báo cáo	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo
5	Gửi báo cáo tới BGH và các Khoa/ Bộ môn	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT gửi báo cáo tới BGH và các Khoa/ Bộ môn
6	Cải tiến sau khảo sát	- P.ĐBCL&KT - Khoa/ Bộ môn	- Căn cứ vào kết quả khảo sát cuối môn học, các Khoa/ Bộ môn tiến hành rà soát và đề xuất biện pháp khắc phục những hạn

STT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Diễn giải
			chế nhằm nâng cao chất lượng của hoạt động giảng dạy (nếu có). - P.ĐBCL&KT theo dõi, giám sát việc thực hiện cải tiến của các Khoa/ Bộ môn và báo cáo đến BGH (nếu có).
7	Lưu trữ thông tin, dữ liệu khảo sát	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT lưu trữ thông tin, dữ liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát cuối môn học.

Điều 6: Trách nhiệm của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát chất lượng phục vụ người học

1. P.ĐBCL&KT

- Xây dựng kế hoạch khảo sát trình BGH phê duyệt;
- Phối hợp với P.CNTT xây dựng hệ thống khảo sát ý kiến người học online;
- Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên đã được phê duyệt;
- Báo cáo kết quả khảo sát;
- Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo Trường ĐHHS về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;
- Theo dõi, giám sát việc thực hiện cải tiến của các Khoa/ Bộ môn và báo cáo đến BGH (nếu có);
- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCL của Trường ĐHHS.

2. P.CNTT

- Xây dựng và đảm bảo hệ thống khảo sát online dễ sử dụng, hoạt động hiệu quả;
- Xử lý những sự cố phát sinh trong quá trình người học thực hiện khảo sát online;
- Xây dựng, cải tiến, hoàn thiện hệ thống khảo sát và báo cáo theo đề xuất từ P.ĐBCL&KT.

3. Các Khoa/ Bộ môn

- Phổ biến đến giảng viên, người học về mục đích, yêu cầu, nội dung công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- Thảo luận với các giảng viên và có biện pháp giúp đỡ giảng viên thực hiện kế hoạch khắc phục hay kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy;
- Tổ chức các hoạt động trao đổi kinh nghiệm giữa các giảng viên trong đơn vị hoặc liên đơn vị.

4. Giảng viên

- Sử dụng kết quả đánh giá để phân đấu và tự điều chỉnh các hoạt động của bản thân trong quá trình giảng dạy;
- Có quyền đưa ra ý kiến phản hồi của mình khi chưa thực sự đồng ý với sự đánh giá của người học và phải nêu ra được những minh chứng cụ thể cho Trường khoa/Bộ môn.

5. Người học

Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Điều 7: Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát

- Dữ liệu khảo sát sẽ được lưu trên hệ thống <http://hhttql.hoasen.edu.vn> theo chu kỳ kiểm định trường đại học (5 năm).
- Báo cáo, kết quả từng đợt khảo sát sẽ được P.ĐBCL&KT lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo chu kỳ kiểm định trường đại học (5 năm).

Điều 8: Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực từ ngày ký.



