

THÔNG BÁO

V/v Hướng dẫn thực hiện lấy khảo sát phục vụ công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục trong năm học

Nhằm phục vụ công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục trong năm học, Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn thông báo đến các đơn vị việc triển khai thực hiện lấy khảo sát theo hướng dẫn và các biểu mẫu khảo sát đính kèm.

Đề nghị các đơn vị triển khai đến giảng viên, cán bộ - nhân viên, sinh viên nghiêm túc thực hiện nội dung thông báo này.

Trong quá trình thực hiện, các ý kiến đóng góp cho việc hoàn thiện hoạt động khảo sát trong toàn trường xin gửi về Ban ĐB&KĐCLGD. /*AK*

Nơi nhận:

- TT.HĐQT (để báo cáo);
- Các khoa, phòng, ban;
- Lưu P.HCQT, B.ĐB&KĐCLGD.



Tp. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 3 năm 2017

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN LẤY KHẢO SÁT PHỤC VỤ CÔNG TÁC ĐẢM BẢO VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TRONG NĂM HỌC
(Đính kèm thông báo số 55/TB-DSG-ĐB&KĐCLGD, ngày 16 tháng 3 năm 2017)

A. MỤC TIÊU

- Xây dựng quy trình chuẩn để việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện; phân định rõ trách nhiệm; quyền hạn trong thực thi công việc.
- Các đơn vị, đối tượng có liên quan để đảm bảo nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

B. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

STT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/Tài liệu đính kèm	Ghi chú
Giai đoạn 1. Xây dựng phiếu khảo sát					
1	Xây dựng mẫu phiếu khảo sát. Lấy ý kiến góp ý từ các khoa, phòng, ban, trung tâm. Tiếp nhận và tổng hợp các ý kiến góp ý. Hoàn thiện mẫu phiếu khảo sát.	Đơn vị phụ trách (phân công trong phần hướng dẫn chi tiết)	1 tuần		
2	Ban Giám hiệu duyệt mẫu.	Hiệu trưởng	1-2 ngày		
3	Áp dụng và ban hành phiếu khảo sát mới. Đồng thời hủy bỏ mẫu phiếu khảo sát cũ.	Đơn vị phụ trách	1-2 ngày		
Tổng thời gian giai đoạn 1 < 2 tuần					
Giai đoạn 2. Tiến hành khảo sát					
4	Phân loại đối tượng khảo sát.	Đơn vị phụ trách	1-2 ngày		
5	In phiếu khảo sát theo mẫu và tạo mẫu online	Đơn vị phụ trách	2-4 ngày		
6	Gửi thông báo và phiếu khảo sát đến đối tượng/đơn vị.	Đơn vị phụ trách Đơn vị liên quan	1-2 ngày		
7	Thực hiện khảo sát online và phát phiếu khảo sát (cho những đối tượng không sử dụng email)		3-5 ngày		
8	Kết thúc đợt khảo sát: - Thu và nhập phiếu khảo sát	Đơn vị phụ trách	4-5 ngày		



	Kết thúc đợt khảo sát: - Tài dữ liệu khảo sát từ phần mềm.		1 ngày		
Tổng thời gian giai đoạn 2 2-3 tuần					
Giai đoạn 3. Xử lý số liệu khảo sát và báo cáo kết quả					
9	Xử lý dữ liệu khảo sát	Đơn vị phụ trách	2 tuần		
	Viết báo cáo kết quả khảo sát		1-2 tuần		
10	-Gửi báo cáo kết quả khảo sát cho BGH và Ban ĐB&KĐCL làm đầu mối chia sẻ và các khoa, phòng, ban, trung tâm. -Lưu báo cáo kết quả khảo sát. -Đưa các kết quả khảo sát công khai trên website .	Đơn vị phụ trách	2-3 ngày		
Tổng thời gian giai đoạn 3 3-4 tuần					
Giai đoạn 4. Đề ra biện pháp nâng cao chất lượng tới lần khảo sát tiếp theo					
11	Tiếp nhận các ý kiến phản hồi và giải pháp khắc phục từ các khoa, phòng, ban, trung tâm.	Đơn vị phụ trách khảo sát, Ban ĐB&KĐCLGD	1 tuần		
12	Tổng hợp các ý kiến phản hồi và giải pháp khắc phục từ các khoa, phòng, ban, trung tâm.	Đơn vị khảo sát, Ban ĐB&KĐCLGD	1-3 ngày		
13	Theo dõi việc thực hiện giải pháp khắc phục cho đến kết quả khảo sát lần sau.	Đơn vị phụ trách khảo sát, Ban ĐB&KĐCLGD và các đơn vị liên quan			

C. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN 7 LOẠI KHẢO SÁT

I. Khảo sát sinh viên năm cuối về sự hài lòng chất lượng chương trình đào tạo (CTĐT) và chuẩn đầu ra (CDR) (biểu mẫu 1)

1. **Mục đích khảo sát** : sinh viên năm cuối, những người đã đi hết một chương trình đào tạo của một chuyên ngành đào tạo, họ là một bên liên quan trực tiếp đến hiệu quả của chuẩn đầu ra , chương trình đào tạo của ngành đó. Những ý kiến của họ sẽ giúp cho hội đồng khoa học ngành phát hiện những điểm không hợp lý, điểm mạnh, điểm yếu trong việc đưa ra chuẩn đầu ra và trên cơ sở đó là chương trình đào tạo, từ đó có những điều chỉnh cần thiết và thích hợp, kịp thời.

Chú ý: Phiếu khảo sát của các ngành khác nhau có phần khác nhau ở CTĐT & CDR

2. **Đối tượng khảo sát:** Sinh viên năm cuối.

3. **Đơn vị phụ trách:** Phòng Đào tạo

4. **Đơn vị phối hợp:** Các khoa

5. **Phương pháp khảo sát:** khảo sát online ; khảo sát bằng bảng hỏi

6. **Thời gian khảo sát:** Tháng 8 (thời điểm nhận hồ sơ tốt nghiệp) hàng năm

7. **Tần suất khảo sát:** 1 lần /năm học
8. **Thu thập dữ liệu – Xử lý dữ liệu:** sau khi thu thập phiếu khảo sát từ 1-2 tuần
9. **Báo cáo dữ liệu:** 1-2 tuần. Báo cáo dữ liệu khảo sát của sinh viên khoa nào sẽ được chuyển cho khoa đó để có điều chỉnh CTĐT và CDR nếu có.
10. **Đề xuất biện pháp sau kết quả khảo sát:** Hội đồng khoa học các khoa dựa trên kết quả khảo sát chủ trì việc đề ra các biện pháp nhằm đưa ra những kết quả tích cực hơn cho lần khảo sát tiếp theo. (Có biên bản lưu, minh chứng cho việc chỉnh sửa chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo nếu có)

II. Khảo sát học giả, giáo sư, tiến sĩ, chuyên gia, giảng viên về chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra. (biểu mẫu 2)

1. **Mục đích khảo sát:** Là những chuyên gia trong lĩnh vực chuyên môn khảo sát, họ là một bên liên quan có những ý kiến chuyên môn có giá trị đặc biệt trong việc xây dựng chương trình đào tạo có tính hợp lý, gắn kết và phát triển.
Yêu cầu của khảo sát : Các khoa cần gửi kèm chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo của ngành đào tạo cùng với yêu cầu khảo sát cho chuyên gia.
2. **Đối tượng khảo sát:** Học giả, giáo sư, tiến sĩ, chuyên gia, giảng viên trong lĩnh vực chuyên ngành khảo sát.
3. **Đơn vị phụ trách:** Các khoa
4. **Đơn vị phối hợp:**
5. **Phương pháp khảo sát:**
Khảo sát online; khảo sát bằng bảng hỏi
Phòng vấn thông qua hội thảo, hội nghị, họp hội đồng khoa học mở rộng, qua email, điện thoại, tin nhắn... (chú ý luôn lưu giữ các ý kiến bằng văn bản như : biên bản, ghi nhận về thời gian, nội dung ý kiến...)
6. **Thời gian khảo sát:** không ấn định.
7. **Tần suất khảo sát:** ít nhất 1 lần thu thập để xử lý dữ liệu / năm học.
8. **Thu thập dữ liệu – Xử lý dữ liệu:** Theo quy trình chung
9. **Báo cáo dữ liệu:** kết quả khảo sát được đưa về Ban DB&KĐCLGD, chia sẻ với trong toàn trường.
10. **Đề xuất biện pháp sau kết quả khảo sát:** Hội đồng khoa học các khoa dựa trên kết quả khảo sát chủ trì việc đề ra các biện pháp nhằm đưa ra những kết quả tích cực hơn cho lần khảo sát tiếp theo. (Có biên bản lưu, minh chứng cho việc chỉnh sửa chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo nếu có)

III. Khảo sát cựu sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường, tình hình việc làm và thu nhập (biểu mẫu 3)

1. **Mục đích khảo sát:** Cựu sinh viên là đối tượng, sản phẩm cuối cùng của quá trình đào tạo, là một bên liên quan trực tiếp và quan trọng phản ánh chất lượng đào tạo. Những ý kiến của họ sẽ giúp cho toàn trường và các đơn vị liên quan trực tiếp phát hiện những điểm không hợp lý, điểm mạnh, điểm yếu từ đó có những điều chỉnh cần thiết và thích hợp, kịp thời. Mặt khác các dữ liệu về việc làm của sinh viên là

các dữ liệu quan trọng liên quan đến việc báo cáo với Bộ, công bố với xã hội, đề ra các chiến lược ngắn hạn và dài hạn của trường, khoa chuyên ngành.

2. **Đối tượng khảo sát:** Cựu sinh viên
3. **Đơn vị phụ trách:** Phòng đào tạo kết hợp với khảo sát chương trình đào tạo + chuẩn đầu ra với sinh viên sau một tháng tốt nghiệp (về nhận hồ sơ) và sinh viên sau 3 tháng tốt nghiệp (về nhận bằng). Các khoa khảo sát đối với sinh viên sau 6 tháng và 1 năm tốt nghiệp.
4. **Đơn vị phối hợp:** phòng công tác sinh viên, hội sinh viên, cựu sinh viên
5. **Phương pháp khảo sát:** Khảo sát online; khảo sát bằng bảng hỏi.
6. **Thời gian khảo sát:** tháng 8, tháng 10 (phòng đào tạo)
tháng 12, tháng 7 (các khoa)
7. **Tần suất khảo sát:** 4 lần/năm học (2 lần ở phòng đào tạo, 2 lần ở khoa)
8. **Thu thập dữ liệu – Xử lý dữ liệu:** theo trình tự ở quy trình chung
9. **Báo cáo dữ liệu:** kết quả khảo sát được đưa về Ban DB&KĐCLGD, nộp báo cáo định kỳ với Bộ GD và báo cáo về đường **link** công bố thông tin, chia sẻ với trong toàn trường.
10. **Đề xuất biện pháp sau kết quả khảo sát:** Điều chỉnh chiến lược ngắn hạn và dài hạn của trường (nếu có)

IV. Khảo sát sinh viên về chất lượng môn học/Hoạt động giảng dạy lý thuyết/Thực hành của giảng viên (biểu mẫu 4A+4B)

1. **Mục đích khảo sát:** sinh viên là đối tượng, sản phẩm của quá trình đào tạo, là một bên liên quan trực tiếp và quan trọng của kết quả đào tạo. “Sự hài lòng” của sinh viên (theo quy luật thống kê) phản ánh chất lượng giảng dạy của giảng viên ở tất cả các bộ môn nói chung của trường. Vì thế tỷ lệ % các môn “hài lòng” (chấm điểm 3,5/5) và rất hài lòng (chấm điểm 4,2/5) trên tổng số các môn phải theo chiều hướng tăng theo thời gian mới phản ánh các hoạt động giảng dạy và đào tạo của trường tích cực và có chất lượng.
2. **Đối tượng khảo sát:** Tất cả sinh viên của các khoa.
3. **Đơn vị phụ trách:** Phòng Đào tạo
4. **Đơn vị phối hợp:** Các khoa
5. **Phương pháp khảo sát:** Khảo sát online.
6. **Thời gian khảo sát:** Từ tuần thứ 9 đến tuần 15 của học kỳ
7. **Tần suất khảo sát:** Thực hiện vào mỗi học kỳ (2 lần / năm học).
8. **Thu thập dữ liệu – Xử lý dữ liệu:** theo trình tự ở quy trình chung
9. **Báo cáo dữ liệu:** kết quả khảo sát được đưa về Ban DB&KĐCLGD, đưa lên website, chia sẻ với trong toàn trường.
10. **Đề xuất biện pháp sau kết quả khảo sát:** Đưa ra các biện pháp khắc phục nhằm nâng tỷ lệ “hài lòng” cho lần khảo sát tiếp theo.

V. Khảo sát cán bộ, nhân viên, giảng viên về môi trường làm việc (biểu mẫu 5)

1. **Mục đích khảo sát:** Cán bộ, giảng viên, nhân viên trong trường luôn mong muốn một môi trường làm việc thân thiện, công bằng, được tạo điều kiện phát triển về

chuyên môn. Lãnh đạo nhà trường, lãnh đạo các phòng ban cần biết những tâm tư nguyện vọng đó của mọi người. Thông qua khảo sát sẽ phát hiện những điểm mạnh, điểm yếu trong việc đề ra chính sách, trong các khâu quản lý, phục vụ của trường. Từ đó có những biện pháp thích hợp để tiến tới làm cho STU thực sự là một môi trường làm việc tốt cho mọi người.

2. **Đối tượng khảo sát:** Tất cả cán bộ, nhân viên, giảng viên toàn trường
3. **Đơn vị phụ trách:** Ban ĐB&KĐCLGD
4. **Đơn vị phối hợp:** Phòng Hành chính quản trị
5. **Phương pháp khảo sát:** Khảo sát online; khảo sát bảng hỏi
6. **Thời gian khảo sát:** Tháng 3-4
7. **Tần suất khảo sát:** 1 lần/năm học
8. **Thu thập dữ liệu – Xử lý dữ liệu:** theo trình tự ở quy trình chung
9. **Báo cáo dữ liệu:** Báo cáo lãnh đạo, chia sẻ thông tin với các phòng ban liên quan.
10. **Đề xuất biện pháp sau kết quả khảo sát:** Lãnh đạo nhà trường, lãnh đạo các phòng, ban, khoa có biện pháp nâng cao chất lượng môi trường làm việc ở đơn vị và trong toàn trường.

VI. Khảo sát sinh viên về dịch vụ, trang thiết bị, nhân viên của trường (biểu mẫu 6)

1. **Mục đích khảo sát:**
 - Lắng nghe ý kiến, góp ý của sinh viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.
 - Hiểu được những điều sinh viên hài lòng, những điều chưa hài lòng để đề ra biện pháp cải tiến, khắc phục.
2. **Đối tượng khảo sát:** Toàn bộ sinh viên hệ chính quy.
3. **Đơn vị phụ trách:** Ban ĐB&KĐCLGD
4. **Đơn vị phối hợp:** Các khoa, phòng công tác sinh viên, hội sinh viên phối hợp đưa ra chế tài thu thập khảo sát.
5. **Phương pháp khảo sát:** khảo sát online.
6. **Thời gian khảo sát:** tháng 3-4
7. **Tần suất khảo sát:** 1 lần /năm học
8. **Thu thập dữ liệu – Xử lý dữ liệu:** theo trình tự ở quy trình chung
9. **Báo cáo dữ liệu:** kết quả khảo sát được đưa về Ban ĐB&KĐCLGD, đưa lên website, chia sẻ với trong toàn trường.
10. **Đề xuất biện pháp sau kết quả khảo sát:** Lãnh đạo nhà trường, lãnh đạo các phòng, ban, khoa có biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ sinh viên.

VII. Khảo sát doanh nghiệp, công ty về năng lực của sinh viên tốt nghiệp và nhu cầu nhân lực của thị trường lao động (biểu mẫu 7)

1. **Mục đích khảo sát:** Ý kiến của doanh nghiệp, công ty, nhà tuyển dụng là một bên liên quan trực tiếp có những ý kiến có giá trị đặc biệt trong thực tiễn về nhu cầu nhân lực của thị trường trong ngắn hạn và dài hạn. Họ là những nhà tuyển dụng hiện tại và tương lai đối với sinh viên của trường, những ý kiến khách quan của họ sẽ giúp lãnh đạo trường, khoa và cả sinh viên trong đào tạo có những điều chỉnh thích hợp.
2. **Đối tượng khảo sát:** Doanh nghiệp, công ty, nhà tuyển dụng



3. **Đơn vị phụ trách:** Các khoa
4. **Đơn vị phối hợp:** phòng công tác sinh viên, hội sinh viên, hội cựu sinh viên đưa các thông tin khảo sát hữu ích đến sinh viên toàn trường.
5. **Phương pháp khảo sát:** Phỏng vấn; khảo sát online; khảo sát bằng bảng hỏi. Thông qua hội nghị, hội thảo, email, điện thoại....
6. **Thời gian khảo sát:** Không ấn định
7. **Tần suất khảo sát:** ít nhất thu thập xử lý dữ liệu 1 lần / năm học
8. **Thu thập dữ liệu – Xử lý dữ liệu:** theo trình tự ở quy trình chung (Có biên bản lưu, minh chứng)
9. **Báo cáo dữ liệu:** kết quả khảo sát được đưa về Ban ĐB&KĐCLGD, đưa lên website, chia sẻ với trong toàn trường.
10. **Đề xuất biện pháp sau kết quả khảo sát:** Điều chỉnh chiến lược ngắn hạn và dài hạn của trường, khoa (nếu có), điều chỉnh chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo nhằm đáp ứng yêu cầu về việc làm (nếu có)

D. BIỂU MẪU KHẢO SÁT

1. **Biểu mẫu 1.** Phiếu khảo sát sự hài lòng về chất lượng chương trình đào tạo – chuẩn đầu ra.
2. **Biểu mẫu 2.** Phiếu khảo sát ý kiến học giả, giáo sư, tiến sĩ, chuyên gia, giảng viên về chương trình đào tạo.
3. **Biểu mẫu 3.** Phiếu khảo sát ý kiến cựu sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường, tình hình việc làm và thu nhập.
4. **Biểu mẫu 4A.** Phiếu khảo sát ý kiến của sinh viên về chất lượng môn học / Hoạt động giảng dạy **lý thuyết** của giảng viên.
5. **Biểu mẫu 4B.** Phiếu khảo sát ý kiến của sinh viên về chất lượng môn học / Hoạt động giảng dạy **thực hành** của giảng viên.
6. **Biểu mẫu 5.** Phiếu khảo sát sự hài lòng của cán bộ, nhân viên, giảng viên về môi trường làm việc.
7. **Biểu mẫu 6.** Phiếu khảo sát sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ, trang thiết bị, nhân viên của trường.
8. **Biểu mẫu 7.** Phiếu khảo sát ý kiến doanh nghiệp, công ty về năng lực của sinh viên tốt nghiệp và nhu cầu nhân lực của thị trường lao động *ok*


HIỆU TRƯỞNG
 TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
CÔNG NGHỆ
SÀI GÒN
 PGS.TS. Cao Hào Thi