12.5

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Số: 5076/HD-ĐHQGHN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 23 tháng 12 năm 2014

HƯỚNG DẪN
SO CHUẨN CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

A. Quy định chung

1. Mục đích

1.1. Hướng dẫn đơn vị đào tạo và nghiên cứu so chuẩn chất lượng giáo dục với tiêu chí xác định trường đại học nghiên cứu, tiêu chí xác định trường đại học đạt chuẩn quốc tế; khuyến khích thực hiện đối sánh với các trường đại học trong top 100 Châu Á và 500 thế giới.

1.2. Hướng dẫn các đơn vị đào tạo thực hiện so chuẩn chất lượng giáo dục các chương trình đào tạo với tiêu chí xác định ngành/chuyên ngành đạt chuẩn quốc tế; khuyến khích thực hiện đối sánh với chương trình đào tạo quốc tế thuộc các trường đại học tiên tiến trong top 100 Châu Á và 500 thế giới.

1.3. Thúc đẩy các đơn vị đào tạo và nghiên cứu xây dựng ngành/chuyên ngành đạt chuẩn khu vực (tương đương các trường top 100 Châu Á) và thế giới (tương đương các trường top 500 thế giới) để từng bước phát triển thành đại học đạt chuẩn quốc tế theo định hướng đại học nghiên cứu.

2. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Hướng dẫn này được áp dụng trong toàn ĐHQGHN, cụ thể như sau:

2.1. Các đơn vị đào tạo và nghiên cứu thực hiện so chuẩn chất lượng giáo dục theo bộ tiêu chí xác định trường đại học nghiên cứu và bộ tiêu chí xác định trường đại học đạt chuẩn quốc tế.

2.2. Khuyến khích các đơn vị đào tạo và nghiên cứu thực hiện đối sánh với các chỉ số hoạt động của một hoặc một số trường đại học tiên tiến quốc tế thuộc top 100 Châu Á và 500 thế giới.

2.3. Các chương trình đào tạo thực hiện so chuẩn chất lượng giáo dục theo tiêu chí xác định ngành/chuyên ngành đạt chuẩn quốc tế.

2.4. Khuyến khích các chương trình đào tạo đối sánh với chương trình đào tạo quốc tế thuộc các trường đại học trong top 100 Châu Á và 500 thế giới.

3. Sử dụng kết quả

Kết quả so chuẩn, đối sánh giúp đơn vị đào tạo và nghiên cứu phân tích, đánh giá, định vị hiện trạng làm căn cứ xác định mục tiêu phát triển, chỉ tiêu và giải pháp kế

hoạch nhiệm vụ năm học hàng năm, ưu tiên đầu tư, xác định mục tiêu trung hạn hoặc điều chỉnh chiến lược phát triển...

Tổng hợp kết quả so chuẩn, đối sánh của các đơn vị trong ĐHQGHN được sử dụng làm căn cứ cơ sở xây dựng kế hoạch năm học; điều chỉnh các chỉ tiêu kế hoạch; phê duyệt ưu tiên đầu tư và nguồn lực cho lĩnh vực nhiệm vụ ưu tiên của các đơn vị.

B. So chuẩn đối với tiêu chí xác định trường đại học nghiên cứu

1. Chuẩn so sánh

Bộ tiêu chí xác định trường đại học nghiên cứu bao gồm 4 tiêu chuẩn và 29 tiêu chí sau đây (chi tiết tại Phụ lục 1):

Tiêu chuẩn 1. Thành tích nghiên cứu khoa học và chuyển giao tri thức, 14 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 2. Chất lượng đào tạo, 9 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 3. Mức độ quốc tế hoá, 3 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 4. Cơ sở hạ tầng phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học, 3 tiêu chí.

Đơn vị lựa chọn định vị theo nhóm các trường đại học trong top 200 châu Á thì lấy chỉ tiêu trong cột "Chỉ tiêu kế hoạch của ĐHQGHN năm 2015".

Trường hợp đơn vị lựa chọn định vị theo nhóm các trường đại học trong top 500 thế giới, lấy chỉ tiêu trong cột "Chỉ số của đại học nghiên cứu thuộc top 500 thế giới" (Phụ lục 1).

2. Quy trình thực hiện

Bước 1: Chuẩn bị dữ liệu so chuẩn

Phòng/Trung tâm/bộ phận đảm bảo chất lượng của đơn vị, phối hợp với các bộ phận liên quan tập hợp dữ liệu của đơn vị theo nội dung các tiêu chí, tiêu chuẩn xác định trường đại học đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu.

Bước 2: Đánh giá theo chuẩn

Phòng/Trung tâm/bộ phận đảm bảo chất lượng của đơn vị lượng hóa mức độ đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu dựa vào các tiêu chí và trọng số điểm trong chuẩn so sánh là Chỉ tiêu kế hoạch của ĐHQGHN năm 2015 (tương đương với nhóm các trường đại học trong top 200 Châu Á) hoặc nhóm các trường đại học trong top 500 thế giới, lấy chỉ tiêu trong cột "Chỉ số của đại học nghiên cứu thuộc top 500 thế giới" (Phụ lục 1).

Điểm tổng cộng được xác định từ điểm của các tiêu chuẩn và điểm trọng số của tiêu chí thành phần theo phương pháp tỷ lệ. Ví dụ: Tiêu chí A yêu cầu chỉ tiêu là x với điểm trọng số quy định *tối đa* là y (tức là, dù đạt vượt mức chỉ tiêu x, thì cũng chỉ được mức điểm y), nếu sản phẩm chỉ đạt x_1 ($x_1<x$) thì số điểm thực tế y_1 của tiêu chí A sẽ là:

$$y_1 = \frac{x_1}{x} y.$$

Bước 3: Xác định mức độ đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu

Đơn vị tự xác định mức độ đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu dựa trên kết quả tính điểm theo các tiêu chí, trong đó điểm của tiêu chuẩn 1 đạt ở mức nào thì mức độ đạt chuẩn đại học nghiên cứu của đơn vị đạt tại mức đó.

Các mức độ đạt chuẩn đại học nghiên cứu được chia thành các nhóm như sau:

Chưa đạt	Chưa đạt	Tổng điểm dưới 500 điểm hoặc đạt dưới 40% số điểm tiêu chuẩn 1.
Nhóm đạt	Mức 1	Tổng điểm đạt 501 – 600 điểm (trong đó tiêu chuẩn 1 đạt ít nhất 50% số điểm của tiêu chuẩn này).
	Mức 2	Tổng điểm đạt từ 601 – 700 điểm (trong đó tiêu chuẩn 1 đạt ít nhất 60% số điểm của tiêu chuẩn này).
	Mức 3	Tổng điểm đạt từ 701- 800 điểm (trong đó tiêu chuẩn 1 đạt ít nhất 70% số điểm của tiêu chuẩn này).
	Mức 4 (cao nhất)	Tổng điểm đạt trên 800 điểm (trong đó tiêu chuẩn 1 đạt ít nhất 80% số điểm của tiêu chuẩn này).

Bước 4: Báo cáo kết quả

Phòng/Trung tâm/bộ phận đảm bảo chất lượng của đơn vị xây dựng Báo cáo kết quả về mức đạt chuẩn đại học nghiên cứu của đơn vị theo mẫu (Phụ lục 2).

3. Tổ chức thực hiện

3.1. Hàng năm, thủ trưởng các đơn vị đào tạo và nghiên cứu chỉ đạo thực hiện so chuẩn theo tiêu chí xác định trường đại học nghiên cứu và tự đánh giá mức độ đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu của đơn vị; xây dựng Báo cáo kết quả đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu và gửi ĐHQGHN; báo cáo mức độ đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu là Phụ lục bắt buộc kèm theo Báo cáo tổng kết năm học và Kế hoạch ngân sách hàng năm của đơn vị.

3.2. Các đơn vị có kết quả tự xác định thuộc nhóm "Đạt" (từ Mức 1 đến Mức 4) xây dựng Đề án Phát triển đơn vị thành đại học nghiên cứu mức cao hơn, kèm theo các minh chứng gửi ĐHQGHN để được tổ chức thẩm định, báo cáo Giám đốc ĐHQGHN công nhận kết quả, phê duyệt kế hoạch đầu tư và phân bổ ngân sách dựa theo kế hoạch.

3.3. Viện ĐBCLGD tổng hợp kết quả đánh giá mức độ đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu của các đơn vị; phối hợp với Văn phòng, các ban chức năng đánh giá mức độ đạt chuẩn đại học nghiên cứu của ĐHQGHN.

3.4. Ban KHTC căn cứ vào kết quả đánh giá mức độ đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu xác định chỉ tiêu kế hoạch, các nguồn lực và giải pháp để thực hiện kế hoạch hàng năm và kế hoạch trung hạn của ĐHQGHN.

C. So chuẩn đối với tiêu chí trường đại học đạt chuẩn quốc tế

1. Chuẩn đối sánh

1.1. Chuẩn đối sánh xác định trường đại học đạt chuẩn quốc tế (Phụ lục 3)

Chuẩn đối sánh là giá trị của các tiêu chuẩn và tiêu chí xác định trường đại học đạt chuẩn quốc tế bao gồm 5 tiêu chuẩn (chi tiết tại Phụ lục 3):

Tiêu chuẩn 1: Chất lượng đào tạo và việc làm của sinh viên, 6 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 2: Chất lượng nghiên cứu và chuyển giao tri thức, 13 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 3: Cơ sở hạ tầng, 5 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 4: Mức độ quốc tế hóa, 7 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 5: Xếp hạng quốc tế, 1 tiêu chí.

1.2. Chuẩn đối sánh xác định ngành/chuyên ngành đạt chuẩn quốc tế (Phụ lục 4)

Chuẩn đối sánh là giá trị của các tiêu chuẩn và tiêu chí xác định ngành/chuyên ngành đạt chuẩn quốc tế bao gồm 4 tiêu chuẩn (chi tiết tại Phụ lục 4).

Tiêu chuẩn 1: Chất lượng đào tạo và việc làm của sinh viên, 6 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 2: Chất lượng nghiên cứu và chuyển giao tri thức, 13 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 3: Cơ sở hạ tầng, 5 tiêu chí.

Tiêu chuẩn 4: Mức độ quốc tế hóa, 8 tiêu chí.

2. Quy trình thực hiện

Bước 1: Chuẩn bị dữ liệu so chuẩn

Phòng/Trung tâm/bộ phận đảm bảo chất lượng của đơn vị, phối hợp với các bộ phận liên quan tập hợp dữ liệu của đơn vị theo nội dung các tiêu chí, tiêu chuẩn xác định trường đại học đạt chuẩn quốc tế.

Bộ môn/Bộ phận phụ trách đào tạo của đơn vị phối hợp với các bộ phận liên quan tập hợp dữ liệu của đơn vị theo nội dung các tiêu chí, tiêu chuẩn xác định ngành/chuyên ngành đạt chuẩn quốc tế.

Bước 2: Đánh giá theo các tiêu chí

Phòng/Trung tâm/bộ phận đảm bảo chất lượng hoặc Bộ môn/Bộ phận phụ trách đào tạo của đơn vị lượng hóa mức độ đạt chuẩn của từng tiêu chí căn cứ vào giá trị các tiêu chí và trọng số điểm trong chuẩn so sánh (Phụ lục 3 và 4).

Điểm tổng cộng được xác định từ điểm của các tiêu chí thành phần theo phương pháp tỷ lệ. Ví dụ: Chỉ tiêu a yêu cầu số sản phẩm là x với điểm trọng số được quy định là y, nếu sản phẩm chỉ đạt x_1 thì số điểm thực tế y_1 của chỉ tiêu a sẽ là:

$$y_1 = \frac{x_1}{x} y.$$

Bước 3. Xác định mức độ đạt chuẩn quốc tế

Dựa trên kết quả tổng số điểm tính được ở Bước 2, mức độ đạt chuẩn quốc tế của các trường đại học thành viên hoặc các ngành/chuyên ngành ở ĐHQGHN được xác định như sau:

Chưa đạt	Chưa đạt	Tổng điểm đạt từ 0 – 55 điểm
Đạt	Đạt chuẩn mức 1	Tổng điểm đạt từ 56 – 80 điểm (trong đó tiêu chí 2.1 hoặc tiêu chí 2.7 đạt 70% chỉ tiêu)
	Đạt chuẩn mức 2	Tổng điểm đạt từ Từ 81 – 100 điểm (trong đó các tiêu chí 1.1, 2.1, hoặc tiêu chí 2.7, 2.3 và 2.10 đạt trên 70% chỉ tiêu)
	Đạt chuẩn mức 3	Tổng điểm đạt từ 101 điểm trở lên (trong đó các tiêu chí 1.1, 2.1, 2.3, 2.6 và 2.9 đạt hoặc vượt 100% chỉ tiêu)

3. Tổ chức thực hiện

3.1. Thủ trưởng các đơn vị đào tạo và nghiên cứu chủ động tổ chức đánh giá, xác định mức độ đạt chuẩn quốc tế của đơn vị và chương trình đào tạo vào tháng 5 hàng năm; xây dựng Báo cáo kết quả mức độ đạt chuẩn quốc tế và chương trình đào của đơn vị, gửi ĐHQGHN; sử dụng kết quả làm cơ sở để phân tích hiện trạng, định vị đơn vị, xác định chỉ tiêu và các giải pháp cho nhiệm vụ năm học tiếp theo và điều chỉnh chiến lược phát triển của đơn vị.

Hiệu trưởng các trường đại học thành viên tổ chức để các khoa, bộ môn xác định mức độ đạt chuẩn quốc tế theo tiêu chuẩn và tiêu chí tại Phụ lục 3.

3.2. Các đơn vị có kết quả tự xác định mức độ đạt chuẩn quốc tế từ 56 điểm trở lên xây dựng Báo cáo, kèm theo các minh chứng gửi ĐHQGHN để được thẩm định, công nhận kết quả.

3.3. Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục tư vấn Giám đốc ĐHQGHN thành lập Hội đồng thẩm định, kiểm tra, khảo sát các kết quả mức độ đạt chuẩn quốc tế của đơn vị; làm đầu mối theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện đúng quy định của Hướng dẫn

Hiệu trưởng các trường đại học thành viên tổ chức để các khoa, bộ môn xác định mức độ đạt chuẩn quốc tế theo tiêu chuẩn và tiêu chí tại Phụ lục 3.

3.2. Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục làm đầu mối, tiếp nhận báo cáo của đơn vị, phối hợp với các ban chức năng tổ chức thẩm định kết quả báo cáo.

3.3. Các ban chức năng liên quan sử dụng kết quả đối sánh của đơn vị làm căn cứ giải quyết đề xuất của đơn vị kèm theo báo cáo; làm căn cứ xây dựng chỉ tiêu kế hoạch năm học.

Văn bản này có hiệu lực từ ngày ký ban hành. Trong quá trình thực hiện, văn bản này có thể được điều chỉnh 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 Kim Sơn

Nơi nhận:
- Bộ GD&ĐT (để b/c)
- Cục KT&KĐCLGD, Bộ GD&ĐT;
- 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, Ng80.

Phụ lục 1

Các tiêu chuẩn, tiêu chí, chuẩn đối sánh quốc tế, chỉ tiêu kế hoạch của ĐHQGHN và trọng số

TT	Tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá	Chỉ số của đại học nghiên cứu thuộc top 500 thế giới	Chỉ số của ĐHQGHN năm 2013	Chỉ tiêu kế hoạch của ĐHQGHN năm 2015	Trọng số (điểm)
Tiêu chuẩn 1. Thành tích nghiên cứu khoa học và chuyển giao tri thức (500 điểm)					
1.1	Số bài báo, báo cáo trong nước và quốc tế trung bình trên cán bộ khoa học hàng năm	Ít nhất 2 bài	0,5	1,0	20
1.2	Số lượng bài báo ISI hoặc/và Scopus trên cán bộ khoa học trong 5 năm gần đây	Ít nhất 5 bài báo (*01 bài báo đối với lĩnh vực KHXH*)	0,3	0,5	80
1.3	Số lượng trích dẫn/bài báo khoa học trong 5 năm gần đây	Ít nhất 5 trích dẫn	1,2	2,0	80
1.4	Sách chuyên khảo xuất bản mỗi năm/ của đơn vị(Trích theo/tên/GV Khoa, trường)	10 chuyên khảo	1-3/đơn vị	3/đơn vị thành viên *(đối với KHTN&CN là 2; đối với đơn vị trực thuộc là 1)*	20
1.5	Sản phẩm KH&CN tiêu biểu quốc gia, quốc tế của đơn vị mỗi năm	10	< 1/đơn vị	1/đơn vị thành viên (*0,5/đơn vị trực thuộc*)	50
1.6	Số lượng giải thưởng khoa học quốc gia, quốc tế của cán bộ và người học trong 5 năm gần đây	10 giải thưởng	< 3/đơn vị	Ít nhất 5/trường (*1/viện, đơn vị trực thuộc*)	30
1.7	Số lượng các nhà khoa học được mời đọc báo cáo mời tại các hội	Ít nhất 2 báo cáo mời/năm/bộ môn, chuyên ngành	< 1 báo cáo/ đơn vị trực thuộc	Ít nhất 2 báo cáo/đơn vị trực thuộc	10

TT	Tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá	Chỉ số của đại học nghiên cứu thuộc top 500 thế giới	Chỉ số của ĐHQGHN năm 2013	Chỉ tiêu kế hoạch của ĐHQGHN năm 2015	Trọng số (điểm)
	nghị khoa học quốc gia mỗi năm				
1.8	Số lượng các nhà khoa học được mời đọc báo cáo mời tại các hội nghị khoa học quốc tế mỗi năm	Ít nhất 1 báo cáo mời/năm/bộ môn, chuyên ngành	< 0,3/đơn vị trực thuộc	Ít nhất 1/đơn vị trực thuộc *(đối với KHXH là 0,5)*	20
1.9	Tỉ lệ kinh phí KH&CN và chuyển giao tri thức trên tổng kinh phí hoạt động mỗi năm	Ít nhất 50% *(25% đối với KHXH)*	20%	45%	60
1.10	Tỉ lệ kinh phí dịch vụ KH&CN và chuyển giao tri thức trên tổng kinh phí hoạt động KH&CN mỗi năm	Ít nhất 30% *(15% đối với KHXH)*	5%	22,5%	10
1.11	Phát minh, sáng chế được công nhận mỗi năm (*tư vấn chính sách đối với dụng KHXH*)	Ít nhất 5 phát minh, sáng chế cấp quốc tế và 20 phát minh, sáng chế cấp quốc gia	< 0,5	Ít nhất 1 phát minh, sáng chế quốc gia/đơn vị (*đối với đơn vị trực thuộc là 0,5*)	30
1.12	Hợp tác nghiên cứu với doanh nghiệp, địa phương mỗi năm	Ít nhất 5 đề tài, chương trình nghiên cứu	< 1	Ít nhất 2/đơn vị thành viên (*1/đơn vị trực thuộc*)	20
1.13	Chuyển giao tri thức mỗi năm	05 dự án, đề án nghiên cứu được chuyển giao	< 1	1/đơn vị thành viên (*0,5/đơn vị trực thuộc*)	20
1.14	Đánh giá của các học giả quốc tế năm gần nhất	Ít nhất 75 ý kiến đề cử theo khảo sát của các bảng xếp hạng	< 20/nhóm lĩnh vực	50/nhóm lĩnh vực	50

TT	Tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá	Chỉ số của đại học nghiên cứu thuộc top 500 thế giới	Chỉ số của ĐHQGHN năm 2013	Chỉ tiêu kế hoạch của ĐHQGHN năm 2015	Trọng số (điểm)
Tiêu chuẩn 2. Chất lượng đào tạo (400 điểm)					
2.1	Tỷ lệ giảng viên/người học	1/12	16,2	14	80
2.2	Tỷ lệ cán bộ có học vị tiến sĩ trở lên trên tổng số cán bộ khoa học	Ít nhất 80% cán bộ khoa học (*60% đối với KHXH*)	43,5%	50% (*70% đối với KHTN, CN & KT*)	60
2.3	Tỷ lệ cán bộ có chức danh giáo sư, phó giáo sư	Ít nhất 80% (*60% đối với KHXH*)	17,5%	20%	40
2.4	Tỉ lệ học viên cao học, NCS/tổng số người học quy đổi	Ít nhất 25%	28%	27%	40
2.5	Tỉ lệ NCS/tổng số người học quy đổi	Ít nhất 5%	2,5%	3%	20
2.6	Tỉ lệ NCS tốt nghiệp/cử nhân tốt nghiệp chính qui mỗi năm	Ít nhất 10%	< 2%	5%	20
2.7	Tỉ lệ nghiên cứu viên sau tiến sĩ (post-doc), kể cả số tiến sĩ đang làm việc theo chế độ hợp đồng lao động	Ít nhất 5% cán bộ	< 1,5%	3%	20
2.8	Mức độ hài lòng của người học	Ít nhất 75%	< 75%	100%	50
2.9	Đánh giá của nhà tuyển dụng	50 ý kiến đề cử theo khảo sát của các bảng xếp hạng	< 5/nhóm lĩnh vực	40/nhóm lĩnh vực	70
Tiêu chuẩn 3. Mức độ quốc tế hóa (50 điểm)					
3.1	Cán bộ khoa học nước ngoài đến giảng	Ít nhất 25% tổng số cán bộ khoa học	< 10%	10%	15

TT	Tiêu chuẩn/tiêu chí đánh giá	Chỉ số của đại học nghiên cứu thuộc top 500 thế giới	Chỉ số của ĐHQGHN năm 2013	Chỉ tiêu kế h ạch của ĐHQGHN năm 2015	Trọng số (điểm)
	dạy, nghiên cứu (ít nhất 1 học kỳ/năm)				
3.2	Số lượng người học nước ngoài	Ít nhất trung bình 5% tổng quy mô đào tạo	< 1,5%	3%	15
3.3	Hợp tác nghiên cứu quốc tế có công bố chung trong vòng 3 năm gần đây	Ít nhất 50 hợp tác quốc tế	< 5	10 hợp tác/trường *(2 đối với viện, đơn vị trực thuộc)*	20
Tiêu chuẩn 4. Cơ sở hạ tầng phục vụ đào tạo và NCKH (50 điểm)					
4.1	Đầu tư cho phòng thí nghiệm, phòng thực hành mỗi năm	Ít nhất 5.000 USD/cán bộ khoa học/năm.	< 2.500 USD *(đối với KHXH < 500 USD)*	3.000 USD *(đối với KHXH 750 USD)*	15
4.2	Đầu tư cơ sở học liệu và tài nguyên số mỗi năm	- 250 USD/người học; - Ít nhất 50 tài liệu/cán bộ khoa học.	- 25 USD - < 5 tài liệu/cán bộ khoa học;	-100 USD/người học; - Ít nhất 10 tài liệu/cán bộ khoa học.	15 10
4.3	Công nghệ thông tin	0,2 máy tính/người học;	< 0,1 máy tính/người học	0,1 máy tính/ người học	5
		100% người học có tài khoản vào các cơ sở dữ liệu khoa học trực tuyến như Springer, Sciencedirect…	<15%	100 % cán bộ và NCS	5

Phụ lục 2

Mẫu Báo cáo kết quả về mức đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI TRƯỜNG/KHOA/VIỆN...	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: /BC	*Hà Nội, ngày tháng năm*

BÁO CÁO
KẾT QUẢ SO CHUẨN THEO TIÊU CHÍ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGHIÊN CỨU

1. Tóm tắt quy trình thực hiện

Trình bày ngắn gọn quy trình thực hiện so chuẩn, nhiệm vụ và kết quả thực hiện so chuẩn của các bộ phận trong đơn vị

2. Kết quả lượng hóa theo các tiêu chí, tiêu chuẩn trường đại học nghiên cứu

2.1. Bảng chấm điểm theo theo các tiêu chí, tiêu chuẩn trường đại học nghiên cứu

Trình bày bảng chấm điểm từng tiêu chí dựa vào chuẩn so sánh do đơn vị lựa chọn là nhóm các trường đại học trong top 200 Châu Á - chỉ tiêu trong cột "Chỉ tiêu kế hoạch của ĐHQGHN năm 2015"; hoặc nhóm các trường đại học trong top 500 thế giới - chỉ tiêu trong cột "Chỉ số của đại học nghiên cứu thuộc top 500 thế giới" (chi tiết trong Phụ lục 1).

2.2. Tóm tắt kết quả và kết luận mức đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu

- Kết quả chấm điểm theo từng tiêu chuẩn:
- Tổng số điểm đạt được:
- Kết luận về mức đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu của đơn vị:

2.3. Giải thích kết quả

3. Giải pháp cải thiện mức đạt chuẩn trường đại học nghiên cứu (của đơn vị)

Căn cứ vào những tiêu chí có điểm thấp và những tiêu chí có thể đạt điểm cao hơn, đơn vị đề xuất giải pháp nâng cao điểm của các tiêu chí này năm tiếp theo.

Những giải pháp trong mục này góp phần làm căn cứ xây dựng kế hoạch nhiệm vụ năm học đơn vị hàng năm.

4. Kiến nghị (đối với ĐHQGHN)

Phụ lục 3

Bộ tiêu chí và thang điểm xác định trường đại học đạt chuẩn quốc tế

TT	Tiêu chí chung	Tổ chức	Điểm	Phương pháp đánh giá và minh chứng
1. Chất lượng đào tạo và việc làm của sinh viên (30 điểm)				
1.1	Tỷ lệ giảng viên/sinh viên (bao gồm cả học viên cao học, nghiên cứu sinh)	1/15	7,5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
1.2	Tỷ lệ cán bộ có học vị tiến sĩ trở lên	- Trên 70% cán bộ khoa học (đối với lĩnh vực khoa học tự nhiên, công nghệ và kinh tế) - Trên 50% cán bộ khoa học (đối với các lĩnh vực khác)	5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
1.3	Tỷ lệ cán bộ có chức danh giáo sư, phó giáo sư	Trên 30%	5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
1.4	Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo	Trên 75%	5	Kết quả khảo sát
1.5	Mức độ hài lòng của các nhà tuyển dụng về chất lượng đào tạo	Trên 75%	5	Kết quả khảo sát
1.6	Việc làm sau khi tốt nghiệp	Trên 80% sinh viên tốt nghiệp có việc làm hoặc tiếp tục học tập sau 6 tháng	2,5	Kết quả khảo sát
2. Chất lượng nghiên cứu và chuyển giao tri thức (40 điểm)				
2.1	Số lượng công trình khoa học công bố quốc tế	03 bài báo ISI hoặc Scopus/cán bộ khoa học/5 năm (Đối với các lĩnh vực khoa học xã hội, nhân văn, ngoại ngữ, …: 01 bài báo/cán bộ/5 năm)	5	Nguồn Scopus, Scimago và cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
2.2	Số bài báo, báo cáo công bố trong nước	01 bài báo, báo cáo khoa học trên tạp chí hội nghị quốc gia/cán bộ khoa học/năm	2,5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử

2.3	Số lượng trích dẫn/bài báo khoa học	03 trích dẫn/bài báo trong 5 năm gần đây	5	Nguồn Scopus Scimago
2.4	Số lượng giải thưởng khoa học	05 giảng viên hoặc/và người học được giải thưởng quốc gia, khu vực, quốc tế trong 5 năm gần đây	2,5	Căn cứ các quyết định công nhận
2.5	Số lượng các nhà khoa học được mời đọc báo cáo mời tại các hội thảo khoa học quốc gia	Có đại diện của trên 30% số ngành/chuyên ngành của đơn vị được mời/năm	2,5	Căn cứ chương trình hội thảo
2.6	Số lượng các nhà khoa học được mời đọc báo cáo mời tại các hội thảo khoa học quốc tế	5% số ngành/chuyên ngành có giảng viên được mời/năm	2,5	Căn cứ chương trình hội thảo
2.7	Sách chuyên khảo	Trên 50% số các ngành/chuyên ngành/năm có sách chuyên khảo hàng năm (Đối với các lĩnh vực khoa học tự nhiên và công nghệ: Trên 30% số ngành/chuyên ngành/ năm)	2,5	Cơ sở dữ liệu trên tài nguyên số
2.8	Chỉ số thư tịch khoa học được số hóa và xuất bản điện tử	05 tài liệu khoa học/cán bộ khoa học/năm	2,5	Thông tin trên website của các bảng xếp hạng
2.9	Đánh giá của các học giả trong nước và quốc tế	Có lĩnh vực khoa học, công nghệ liên quan hoặc/và đánh giá của học giả đạt vị trí trong nhóm 200 đại học hàng đầu Châu Á theo xếp hạng của QS	2,5	Thông tin trên website của các bảng xếp hạng
2.10	Phát minh, sáng chế	5% cán bộ khoa học có công nhận phát minh, sáng chế, giải pháp hữu ích hoặc đăng ký bản quyền quốc gia/quốc tế trong vòng 5 năm	5	Căn cứ các quyết định công nhận

2.11	Chuyển giao tri thức	01 dự án/đề án nghiên cứu được chuyển giao/năm	2,5	Căn cứ kết quả nghiệm thu, xác nhận
2.12	Hợp tác với doanh nghiệp, địa phương	02 đề tài, chương trình hợp tác nghiên cứu với doanh nghiệp/năm	2,5	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
2.13	Kiểm định chất lượng đạt chuẩn khu vực, quốc tế	Trên 25% chương trình giáo dục được kiểm định chất lượng theo định hướng khu vực và quốc tế trong 5 năm gần đây	2,5	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
3. Cơ sở hạ tầng (10 điểm) Nên bổ sung: giảng đường, lớp học				
3.1	Hoạt động thể thao	- 01 phòng tập, sân chơi thể thao/ sân vận động; - 01 huấn luyện viên hoặc/và giảng viên cơ hữu	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị và của ĐHQGHN
3.2	Chăm sóc y tế	- 01 trung tâm/bộ phận y tế chăm sóc sức khỏe; - 01 bác sĩ hoặc 1 số y tá cơ hữu	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị và của ĐHQGHN
3.3	Ký túc xá	25% sinh viên các năm hoặc 100% sinh viên năm thứ I có chỗ ở trong ký túc xá	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và của ĐHQGHN
3.4	Công nghệ thông tin	- 01 máy tính/5 sinh viên; - Có đường kết nối internet tới ký túc xá; - Phủ wifi cho 60% khu vực học tập	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và của ĐHQGHN
3.5	Trang thiết bị thư viện	Đầu tư cho cơ sở dữ liệu học thuật tương đương 50 đôla Mỹ/sinh viên/năm	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và của ĐHQGHN
4. Mức độ quốc tế hóa (15 điểm)				
4.1	Giảng viên quốc tế	Trên 2,5% giảng viên là người nước ngoài tham gia giảng dạy (ít nhất 1	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị

		học kỳ/năm)		
4.2	Hợp tác nghiên cứu quốc tế	05 chương trình hợp tác nghiên cứu với các nhà khoa học của các trường trong nhóm 500 đại học hàng đầu thế giới theo xếp hạng của QS trong vòng 3 năm	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
4.3	Sinh viên quốc tế	5% sinh viên quy đổi (học nhận bằng hoặc trao đổi tín chỉ) là người nước ngoài	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
4.4	Sinh viên giao lưu, trao đổi trong và ngoài nước	Thực hiện 10 thỏa thuận trao đổi sinh viên trong và ngoài nước, trong đó có 5 thỏa thuận với trường trong nhóm 500 đại học hàng đầu thế giới theo xếp hạng của QS trong 5 năm gần đây	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
4.5	Tỷ lệ môn học trong chương trình được giảng dạy bằng tiếng Anh	Trên 30%	2	Cơ sở dữ liệu công bố trên website đơn vị
4.6	Tỷ lệ giảng viên giảng dạy được chuyên môn bằng tiếng Anh	Trên 30%	3	Cơ sở dữ liệu công bố trên website đơn vị
4.7	Tỷ lệ cán bộ quản lý sử dụng được tiếng Anh trong giao tiếp	Trên 30%	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
5. Xếp hạng quốc tế (5 điểm)				
5.1	Xếp hạng quốc tế	Được xếp hạng theo các lĩnh vực, các chuyên ngành hẹp của một trong các bảng xếp hạng của các tổ chức có uy tín	5	Website của các tổ chức xếp hạng

Phụ lục 4

Bộ tiêu chí và thang điểm xác định ngành/chuyên ngành đạt chuẩn quốc tế

TT	Tiêu chí chung	Các chỉ số	Điểm	Phương pháp đánh giá và minh chứng
1. Chất lượng đào tạo và việc làm của sinh viên (30 điểm)				
1.1	Tỷ lệ giảng viên/sinh viên (bao gồm cả học viên cao học, nghiên cứu sinh)	1/12	7,5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
1.2	Tỷ lệ cán bộ khoa học có học vị tiến sĩ trở lên	100% giảng viên	5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
1.3	Tỷ lệ cán bộ khoa học có chức danh giáo sư, phó giáo sư	Tối thiểu 30% giảng viên	5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
1.4	Mức độ hài lòng chung của sinh viên về chất lượng đào tạo	Trên 75%	5	Kết quả khảo sát
1.5	Đánh giá và thừa nhận của các nhà tuyển dụng trong nước và quốc tế về chất lượng đào tạo	- Trên 75% các nhà tuyển dụng được đơn vị khảo sát hài lòng về chất lượng hoặc 03 đánh giá/chuyên ngành/lần khảo sát của tổ chức xếp hạng đại học quốc tế	5	Kết quả khảo sát
1.6	Việc làm sau khi tốt nghiệp	100% sinh viên có việc làm sau 6 tháng hoặc tiếp tục học tập ở trong nước, nước ngoài hoặc làm việc ở các cơ quan, cơ sở sản xuất có uy tín trong và ngoài nước ngay sau khi tốt nghiệp	2,5	Kết quả khảo sát
2. Chất lượng nghiên cứu và chuyển giao tri thức (40 điểm)				
2.1	Số lượng bài báo đăng trên tạp chí khoa học quốc tế	01 bài báo ISI hoặc Scopus/công trình/cán bộ khoa học/1 năm (Đối với lĩnh vực khoa học xã hội	5	Nguồn Scopus, Scimago và cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử

		và nhân văn: 02 bài báo ISI hoặc Scopus/công trình/ngành hoặc chuyên ngành/1 năm)		
2.2	Số bài báo, báo cáo công bố trong nước	01 bài báo, báo cáo khoa học trên tạp chí hội nghị quốc gia/cán bộ khoa học/năm	2,5	Cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin điện tử
2.3	Số lượng trích dẫn/bài báo khoa học	05 trích dẫn/công trình trong 5 năm gần đây	5	Nguồn Scopus, Scimago
2.4	Số lượng giải thưởng khoa học và công nghệ	01 giảng viên hoặc người học được giải thưởng quốc gia, khu vực, quốc tế trong 5 năm gần đây	2,5	Căn cứ các quyết định công nhận
2.5	Số lượng các nhà khoa học được mời đọc báo cáo mời tại các hội thảo khoa học quốc gia	01 báo cáo mời/năm	2,5	Căn cứ chương trình hội thảo
2.6	Số lượng các nhà khoa học được mời đọc báo cáo mời tại các hội thảo khoa học quốc tế	01 báo cáo mời/2 năm	2,5	Căn cứ chương trình hội thảo
2.7	Sách chuyên khảo	01 sách chuyên khảo/ năm, trong đó có 01 sách chuyên khảo/5 năm xuất bản bằng tiếng nước ngoài	5	Cơ sở dữ liệu trên tài nguyên số
2.8	Chỉ số thư tịch khoa học được số hóa và xuất bản điện tử	Tối thiểu 05 tài liệu/giảng viên/năm	2,5	Thông tin trên website của các bảng xếp hạng
2.9	Đánh giá của các học giả trong nước và quốc tế	Có lĩnh vực khoa học, công nghệ liên quan hoặc/và đánh giá của học giả đạt vị trí trong nhóm 200 đại học hàng đầu Châu Á theo xếp hạng của QS	2,5	Thông tin trên website của các bảng xếp hạng

2.10	Phát minh, sáng chế	01 cán bộ được công nhận phát minh, sáng chế, giải pháp hữu ích hoặc đăng ký bản quyền quốc gia/quốc tế trong vòng 5 năm	5	Căn cứ các quyết định công nhận
2.11	Chuyển giao tri thức	01 dự án/đề án nghiên cứu được chuyển giao/5 năm	2,5	Căn cứ kết quả nghiệm thu, xác nhận
2.12	Hợp tác với doanh nghiệp, địa phương	01 đề tài, chương trình hợp tác nghiên cứu với doanh nghiệp/3 năm	2,5	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
2.13	Kiểm định chất lượng đạt chuẩn khu vực, quốc tế	01 chương trình giáo dục được kiểm định chất lượng theo định hướng khu vực và quốc tế trong 5 năm gần đây	2,5	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
3. Cơ sở hạ tầng (10 điểm)				
3.1	Hoạt động thể thao	- 01 phòng tập, sân chơi thể thao/ sân vận động; - 01 huấn luyện viên hoặc/và giảng viên cơ hữu	1	Cơ sở dữ liệu của đơn vị và của ĐHQGHN
3.2	Chăm sóc y tế	- 01 trung tâm/bộ phận y tế chăm sóc sức khỏe; - 01 bác sĩ hoặc 1 số y tá cơ hữu	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và ĐHQGHN
3.3	Chỗ ở trong ký túc xá	25% sinh viên các năm hoặc 100% sinh viên năm thứ I có chỗ ở trong ký túc xá	1	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và ĐHQGHN
3.4	Công nghệ thông tin	- 01 máy tính/5 sinh viên; - Mạng internet, intranet kết nối phòng làm việc, phòng thí nghiệm, phòng học, ký túc xá; Phủ wifi cho 60% khu vực học tập; - Tin học hóa khoa học &	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và ĐHQGHN

		chuyển giao tri thức; -Thực hiện giao dịch hành chính trực tuyến		
3.5	Mức độ đầu tư cho thư viện	01 thư mục/người học/năm hoặc tương đương 50 đôla Mỹ/sinh viên/năm	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và ĐHQGHN
3.6	Cơ sở thực hành, thực nghiệm	Có phòng thí nghiệm thực hành, thiết bị phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học, chuyển giao tri thức phù hợp với chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị hoặc/và ĐHQGHN
4. Mức độ quốc tế hóa (15 điểm)				
4.1	Giảng viên quốc tế	Trên 10% giảng viên là người nước ngoài tham gia giảng dạy (ít nhất 1 học kỳ/năm)	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
4.2	Giảng viên đi trao đổi nước ngoài	Trên 25%	1	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
4.3	Hợp tác nghiên cứu quốc tế	01 chương trình hợp tác nghiên cứu/ngành hoặc chuyên ngành trong vòng 3 năm với các nhà khoa học của các trường trong nhóm 500 đại học hàng đầu thế giới theo xếp hạng của QS	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
4.4	Sinh viên quốc tế	Trên 5% sinh viên quy đổi (học nhận bằng hoặc trao đổi tín chỉ) là người nước ngoài	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị
4.5	Sinh viên giao lưu, trao đổi trong và ngoài nước	Trên 10%, trong đó có 5% thỏa thuận với trường trong nhóm 500 đại học hàng đầu thế giới theo xếp	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị

		hạng của QS trong 5 năm gần đây		
4.6	Tỷ lệ môn học chuyên môn trong chương trình được giảng dạy bằng tiếng Anh	Trên 70%	2	Cơ sở dữ liệu công bố trên website đơn vị
4.7	Tỷ lệ giảng viên giảng dạy được chuyên môn bằng tiếng Anh	Trên 100%	2	Cơ sở dữ liệu công bố trên website đơn vị
4.8	Tỷ lệ cán bộ quản lý sử dụng được tiếng Anh trong giao tiếp	Trên 50%	2	Cơ sở dữ liệu của đơn vị

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Số: 5077 /HD-ĐHQGHN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 23 tháng 12 năm 2014

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. Yêu cầu

- Công cụ lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan đảm bảo độ tin cậy;
- Kết quả xử lý thông tin phản hồi phải chính xác, tin cậy;
- Người được lấy ý kiến phản hồi có thái độ khách quan, công bằng, thẳng thắn trong việc cung cấp thông tin phản hồi theo yêu cầu;
- Cán bộ quản lí, giảng viên, nhân viên có tinh thần cầu thị với thông tin phản hồi từ các bên liên quan.

4. Sử dụng kết quả

- Các ban chức năng, Viện 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 nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo chung 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 và hỗ trợ đào tạo tại đơn vị;
- Kết quả đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo của đơn vị và của ĐHQGHN.

5. **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 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 giảng viên tự đánh giá

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

- 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 Giảng viên tự đánh giá* (Phụ lục I.1) gồm 2 phần chính:

+ Phần thông tin về giảng viên có 3 nội dung;

+ Phần giảng viên tự đánh giá có 4 nhiệm vụ: (i) nhiệm vụ giảng dạy gồm 8 chỉ số, (ii) nhiệm vụ nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ gồm 9 chỉ số, (iii) nhiệm vụ tham gia công tác quản lý đào tạo, quản lý hoạt động khoa học và công nghệ gồm 12 chỉ số và (iv) nhiệm vụ học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ gồm 8 chỉ số và một bảng thông tin về trình độ ngoại ngữ của giảng viên.

- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện vào tuần đầu tháng Năm hàng năm.

1.2. Quy trình thực hiện

Bước 1. Trung tâm/Bộ phận ĐBCL hoặc bộ phận được phân công trong đơn vị (sau đây gọi chung là Bộ phận đầu mối) lập kế hoạch triển khai nhiệm vụ giảng viên tự đánh giá; thông báo bằng văn bản về kế hoạch thực hiện đến các đối tượng liên quan.

Bước 2. Bộ phận đầu mối/Phòng TCCB phổ biến đến các Khoa/Phòng/Bộ môn trong đơn vị về mục đích, nội dung, yêu cầu và quy trình tự đánh giá của giảng viên; Các Khoa/Phòng/Bộ môn hướng dẫn giảng viên tự đánh giá theo *Phiếu Giảng viên tự đánh giá* (Phụ lục I.1).

---

[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

Bước 3. Các Khoa/Phòng/Bộ môn phát phiếu trực tiếp hoặc gửi phiếu qua email cho các giảng viên để các giảng viên thực hiện kê khai và tự đánh giá theo các nội dung trong phiếu. Sau khi hoàn thành phiếu, các giảng viên trực tiếp nộp hoặc gửi *Phiếu Giảng viên tự đánh giá* qua email cho Bộ môn (với Trường và Khoa) hoặc Phòng liên quan (với Viện/Trung tâm).

Bước 4. Bộ phận đầu mối thực hiện *tổng hợp kết quả tự đánh giá của giảng viên* (theo mẫu trong Phụ lục I.2) để báo cáo Thủ trưởng đơn vị.

1.3. Tổ chức thực hiện

- Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục:

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

+ Phối hợp với Ban Tổ chức cán bộ, Ban Thanh tra và Pháp chế giám sát việc thực hiện hoạt động giảng viên tự đánh giá và việc sử dụng kết quả giảng viên tự đánh giá tại đơn vị;

+ Tổng hợp Báo cáo kết quả giảng viên tự đánh giá của các đơn vị, đề xuất với Giám đốc ĐHQGHN các giải pháp nhằm phát huy và tạo sự lan tỏa những tác động tích cực của nhiệm vụ này đến tất cả các đơn vị trong ĐHQGHN.

- Thủ trưởng đơn vị:

+ Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc hoạt động giảng viên tự đánh giá tại đơn vị theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN;

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu Giảng viên tự đánh giá của ĐHQGHN và tùy theo đặc thù của đơn vị, có thể bổ sung thêm các nội dung phù hợp;

+ Sử dụng Báo cáo tổng hợp kết quả giảng viên tự đánh giá 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;

+ Chỉ đạo việc gửi Báo cáo tổng hợp kết quả tự giảng viên đánh giá của đơn vị về ĐHQGHN trước ngày 30 tháng 5 hàng năm.

- Các giảng viên trong đơn vị nghiên cứu sử dụng kết quả tự đánh giá để cải tiến chất lượng nhiệm vụ giảng dạy, 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;

- Kết quả tự đánh giá của 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 môn học

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

- Đối tượng khảo sát:

+ Người học (bao gồm sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh)

+ Tất cả các môn học được tổ chức giảng dạy trong năm học: đảm bảo mỗi môn học có ít nhất 30 người học trả lời phiếu khảo sát.

- Công cụ khảo sát:

(i) Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về môn học (Phụ lục II.1) gồm 3 phần chính:

+ Phần thông tin chung có các nội dung về: Môn học, giảng viên giảng dạy môn học, thời gian học và thời điểm khảo sát;

+ Phần đánh giá chính gồm 4 nội dung với 18 chỉ số: Nội dung tổ chức thực hiện môn học có 3 chỉ số; nội dung Chương trình môn học có 4 chỉ số; nội dung Hoạt động giảng dạy có 8 chỉ số và nội dung Hoạt động kiểm tra đánh giá kết quả học tập có 3 chỉ số;

+ Phần Các ý kiến đóng góp khác là câu hỏi mở để thu thập thêm các ý kiến của sinh viên.

(ii) Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về môn học (Phụ lục II.2) gồm 3 phần chính

+ Phần thông tin chung có các nội dung về: Môn học, giảng viên giảng dạy môn học và thời điểm khảo sát;

+ Phần đánh giá chính gồm 3 nội dung với 15 chỉ số: nội dung Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ có 2 chỉ số; nội dung Hoạt động giảng dạy môn học có 11 chỉ số; nội dung Hoạt động giảng dạy có 8 chỉ số và Nội dung môn học có 2 chỉ số;

+ Phần Những ý kiến đóng góp khác là câu hỏi mở để thu thập thêm các ý kiến của người học .

- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện trong buổi học cuối cùng của môn học hoặc trước buổi thi/kiểm tra kết thúc môn học.

2.2. Quy trình thực hiện

Bước 1. Trung tâm/Phòng/Bộ phận ĐBCL (ở các đơn vị đã thành lập bộ phận chuyên trách về ĐBCL) hoặc Phòng Quản lý đào tạo (đối với đơn vị đào tạo khác) xây dựng kế hoạch triển khai lấy ý kiến cho từng môn học; thông báo bằng văn bản về kế hoạch thực hiện đến các đối tượng liên quan.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn thuộc trường thành viên, các Phòng chức năng liên quan thuộc Viện/Trung tâm:

- Phổ biến tới người học mục đích, nội dung lấy ý kiến phản hồi;

- Phát phiếu và hướng dẫn người học điền thông tin và trả lời phiếu, giám sát việc trả lời các câu hỏi;

- Thu và kiểm tra phiếu; niêm phong phiếu và nộp cho lãnh đạo bộ phận ĐBCL (đối với các đơn vị có bộ phận ĐBCL), hoặc cho Trưởng phòng Quản lí đào tạo (đối với đơn vị đào tạo khác).

* Đơn vị có thể thực hiện lấy ý kiến bằng các hình thức khác như khảo sát trực tuyến, sử dụng phần mềm google docs.

Bước 3. Trung tâm ĐBCL/Phòng Quản lý đào tạo tiến hành:

- Làm sạch và nhập số liệu;

- Phân tích số liệu và tổng hợp thành báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi đối với từng giảng viên, gửi Thủ trưởng đơn vị và giảng viên;

- *Tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về môn học của người học* (theo mẫu trong Phụ lục II.3 và II.4) trong toàn đơn vị gửi Thủ trưởng đơn vị;

Bước 4. Trung tâm ĐBCL/Phòng Quản lý đào tạo là đầu mối tiếp nhận các ý kiến thắc mắc khiếu nại của giảng viên về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học; báo cáo thủ trưởng đơn vị các phương án xử lý (nếu cần); là đầu mối lưu trữ và bảo mật kết quả khảo sát.

2.3. Tổ chức thực hiện

- Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục:

+ 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 môn học 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 môn học 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.

- Thủ trưởng đơn vị đào tạo:

+ Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về môn học tại đơn vị theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN;

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về môn học 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 đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong Phụ lục II.3 và II.4);

+ Chỉ đạo việc gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học về môn học về ĐHQGHN trước ngày 30 tháng 5 hàng năm.

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 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: 700 người, trong đó có ít nhất 500 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) gồm 2 phần:

+ Phần đánh giá chính có 5 nội dung với 22 chỉ số và 1 phần câu hỏi mở: nội dung về Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ gồm 6 chỉ số; nội dung về Các nguồn tài liệu của thư viện gồm 7 chỉ số; nội dung về Các quy định của thư viện gồm 5 chỉ số; nội dung về Chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện gồm 4 chỉ số; phần câu hỏi mở;

+ Phần Thông tin cá nhân có 3 nội dung về giới tính, vị trí và lĩnh vực chuyên môn.

- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 đợt/năm vào trước tháng 5.

3.2. Quy trình thực hiện

Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN là đầu mối triển khai hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học.

Bước 1. Trung tâm Thông tin - Thư viện xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai hoạt động lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của thư viện và thông báo bằng văn bản tại các phòng đọc, phòng mượn hoặc trên website của đơn vị về kế hoạch triển khai, mục đích và nội dung lấy ý kiến phản hồi.

Bước 2. Phòng Phục vụ của Trung tâm - Thông tin Thư viện thực hiện:

- Phát phiếu cho những người sử dụng thư viện đảm bảo số lượng như mẫu khảo sát đã nêu tại mục 3.1, hướng dẫn điền thông tin và trả lời phiếu;

- Thu và kiểm tra phiếu.

Bước 3. Phòng Tin học của Trung tâm Thông tin - Thư viện thực hiện:

- Nhận và bàn giao phiếu cho cán bộ nhập liệu;

- Làm sạch bằng cơ học và nhập số liệu;

- Làm sạch bằng phần mềm và phân tích dữ liệu (sử dụng phần mềm phù hợp với đơn vị như SPSS, Excel);

- Bảo quản các phiếu đã xử lý;

- Tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trung tâm Thông tin - Thư viện (theo mẫu tại Phụ lục III.2);

Bước 4. Giám đốc Trung tâm Thông tin - Thư viện chỉ đạo việc thông báo kết quả tổng hợp lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học trên website của Trung tâm hoặc tại địa điểm phù hợp.

3.3. Tổ chức thực hiện

- Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục:

+ 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.

- Giám đốc Trung tâm Thông tin - Thư viện:

+ Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc 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;

+ 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);

+ Chỉ đạo việc gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trung tâm cho ĐHQGHN trước ngày 30 tháng 5 hàng năm.

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 khảo sát:

+ Người học bao gồm sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh;

+ 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 ≤ 500 thì khảo sát toàn bộ người học; ii) Nếu đơn vị có số người học > 500 thì thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống để đảm bảo dung lượng mẫu khảo sát ít nhất là 500 người học;

• Cơ cấu mẫu khảo sát phải đảm bảo có sinh viên và học 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) gồm 2 phần:

+ Phần đánh giá chính có 27 chỉ số về các hoạt động hỗ trợ người học trong ký túc xá; hỗ trợ người học trong học tập và nghiên cứu khoa học; hỗ trợ người học về chế độ/chính sách, học bổng; hỗ trợ của Đoàn Thanh niên các cấp; hỗ trợ chăm sóc sức khỏe và 1 câu hỏi mở;

+ Phần thông tin cá nhân gồm các thông tin về giới tính và thời gian học.

- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 đợt/năm vào khoảng 2 tuần đầu tháng 5.

4.2. Quy trình thực hiện

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Trung tâm/Bộ phận ĐBCL của đơn vị hoặc một bộ phận phù hợp chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học (sau đây gọi chung là Bộ phận đầu mối).

Bước 1. Bộ phận đầu mối của đơn vị xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học, thông báo bằng văn bản về kế hoạch thực hiện đến các đối tượng liên quan.

Bước 2. Bộ phận đầu mối của đơn vị phát và thu phiếu khảo sát cho người học đảm bảo số lượng theo mẫu khảo sát ở mục 4.1.

Bước 3. Bộ phận đầu mối của đơn vị làm sạch và nhập dữ liệu.

Bước 4. Bộ phận đầu mối của đơn vị phân tích dữ liệu và tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học theo mẫu tại Phụ lục IV.2, gửi thủ trưởng đơn vị.

4.3. Tổ chức thực hiện

- Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục:

+ 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.

- Thủ trưởng đơn vị đào tạo:

+ Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc 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;

+ 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 đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong Phụ lục IV.2);

+ Chỉ đạo việc gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học cho ĐHQGHN trước ngày 30 tháng 5 hàng năm.

- 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 cựu người học

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

- Đối tượng khảo sát:

+ Cựu người học của 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 06 – 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.

- Công cụ khảo sát: *Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo* (Phụ lục V.1) gồm 3 phần:

+ Phần thông tin chung gồm các nội dung về thời gian có việc làm, loại hình cơ quan và vị trí việc làm;

+ Phần đánh giá chính gồm các nội dung về: kiến thức kĩ năng và năng lực nghiệp vụ có 11 chỉ số; phẩm chất cá nhân có 10 chỉ số; kỹ năng mềm và các năng lực khác có 11 chỉ số; phần kiến thức, kĩ năng cần bổ trợ thêm và 1 câu hỏi mở;

+ Phần thông tin cá nhân gồm các nội dung về giới tính, ngành học, thời gian tốt nghiệp, xếp loại tốt nghiệp và thông tin liên lạc.

- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm đối với người học tốt nghiệp trong vòng 06 – 12 tháng.

5.2. Quy trình thực hiện

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Trung tâm/Bộ phận ĐBCL của đơn vị hoặc một bộ phận phù hợp chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo (sau đây gọi chung là Bộ phận đầu mối).

Bước 1. Bộ phận đầu mối của đơn vị đào tạo xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo; thông báo bằng văn bản đến các Khoa/Bộ môn; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn lập danh sách người học tốt nghiệp cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn. Khoa/Bộ môn có thể thực hiện khảo sát bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, email, khảo sát online, qua điện thoại...).

Bước 3. Khoa/Bộ môn thu phiếu và chuyển phiếu tới Bộ phận đầu mối của đơn vị đào tạo để quản lý.

Bước 4. Bộ phận đầu mối của đơn vị đào tạo làm sạch, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và tổng hợp thành Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chất lượng chương trình đào tạo theo mẫu tại Phụ lục V.1 và gửi thủ trưởng đơn vị đào tạo.

5.3. Tổ chức thực hiện

- Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục:

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

+ Phối hợp với 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 của cựu người học về 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 cựu người học về 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 Khoa học & Công nghệ, Ban Chính trị & Công tác học sinh - sinh viên, Ban Thanh tra & Pháp chế, Trung tâm Dự báo & Phát triển nguồn nhân lực).

- Thủ trưởng đơn vị đào tạo:

+ Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc hoạt động lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học và hướng dẫn của ĐHQGHN;

+ Sử dụng nội dung cốt lõi trong mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về c rơng 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 cựu người học về chương trình đào tạo ở từng nội dung cụ thể để đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng phù hợp (chi tiết trong Phụ lục V.2);

+ Chỉ đạo việc gửi Báo cáo tổng hợp kết quả phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo cho ĐHQGHN trước ngày 30 tháng 11 hàng năm.

- Giám đốc Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực[2] nghiên cứu kết quả lấy ý kiến phản hồi của cựu người học về chương trình đào tạo 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 V.2).

- Kết quả phản hồi của cựu người học được 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.

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 06 – 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) gồm 2 phần:

+ Phần thông tin chung gồm nội dung về cơ quan sử dụng lao động và cựu người học được tuyển dụng;

+ Phần đánh giá chính gồm các nội dung về: Kiến thức kĩ năng và năng lực nghiệp vụ có 10 chỉ số; Phẩm chất cá nhân có 10 chỉ số; Kỹ năng mềm có 9 chỉ số; một số phần nội dung khác và 1 câu hỏi mở;

---

[2] Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực thực hiện đào tạo kỹ năng mềm cho toàn bộ sinh viên ĐHQGHN.

- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm (để đảm bảo người học tốt nghiệp trong vòng 06 – 12 tháng).

6.2. Quy trình thực hiện

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Trung tâm/Bộ phận ĐBCL của đơn vị hoặc một bộ phận phù hợp chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp (sau đây gọi chung là Bộ phận đầu mối).

Bước 1. Bộ phận đầu mối của đơn vị đào tạo xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp; thông báo bằng văn bản đến các Khoa/Bộ môn; điều phối, kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện khảo sát.

Bước 2. Các Khoa/Bộ môn lập danh sách các nhà sử dụng lao động cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng như hướng dẫn. Khoa/bộ môn có thể thực hiện khảo sát bằng nhiều hình thức khác nhau (trực tiếp, email, khảo sát online, qua điện thoại...).

Bước 3. Khoa/bộ môn thu phiếu và chuyển phiếu tới Bộ phận đầu mối của đơn vị đào tạo để quản lý.

Bước 4. Bộ phận đầu mối của đơn vị đào tạo làm sạch, nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và tổng hợp thành Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp theo mẫu trong Phụ lục VI.2.

Bước 5. Bộ phận đầu mối của đơn vị đào tạo gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động có liên quan cho thủ trưởng đơn vị đào tạo.

6.3. Tổ chức thực hiện

- Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục:

+ 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 Khoa học & Công nghệ, Ban Chính trị & Công tác học sinh Sinh viên, Ban Thanh tra & Pháp chế, Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực).

- Thủ trưởng đơn vị đào tạo:

+ Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc 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;

+ 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;

+ 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);

+ Chỉ đạo việc gửi Báo cáo tổng hợp kết quả phản hồi của của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp cho ĐHQGHN trước ngày 30 tháng 11 hàng năm.

- Giám đốc Trung tâm Dự báo và phát triển nguồn nhân lực nghiên cứu kết quả lấy ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng người học tốt nghiệp 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 VI.2).

- Kết quả phản hồi của nhà sử dụng lao động được 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.

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 Kim Sơn

Nơi nhận:
- Bộ GD&ĐT (để b/c)
- Cục KT&KĐCLGD, Bộ GD&ĐT;
- 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, Ng80.

Phụ lục I.1

MẪU PHIẾU GIẢNG VIÊN TỰ ĐÁNH GIÁ

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG/KHOA ……. *Ngày….. tháng…. năm 20…..*

PHIẾU GIẢNG VIÊN TỰ ĐÁNH GIÁ

(Năm học 20.. – 20..)

Tự đánh giá là một trong những nhiệm vụ của giảng viên ĐHQGHN để góp phần xây dựng văn hóa chất lượng và thương hiệu của ĐHQGHN. Giảng viên tự đánh giá theo các nhiệm vụ của giảng viên được quy định tại Quy định về "Chế độ làm việc đối với giảng viên" (ban hành kèm theo Quyết định số 64/2008/QĐ-BGDĐT, ngày 28/11/2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo).

Họ và tên: .....

Học vị & chức danh:.....

Khoa/Bộ môn: .....

1. Nhiệm vụ giảng dạy trong năm học

Các nhiệm vụ	**Số lượng**	**TĐG về chất lượng** (Tô vào số phù hợp: 1- Mức thấp nhất; 5- Mức cao nhất)				
Số giờ giảng trên lớp		①	②	③	④	⑤
Số khóa luận/đồ án tốt nghiệp hướng dẫn		①	②	③	④	⑤
Số học viên cao học hướng dẫn		①	②	③	④	⑤
Số nghiên cứu sinh hướng dẫn		①	②	③	④	⑤
Số lượng giáo trình/sách tham khảo/chuyên khảo xuất bản		①	②	③	④	⑤

Các nhiệm vụ	**Có**	**Không**	**TĐG về chất lượng**				
Tham gia làm cố vấn học tập (ngoài giờ giảng trên lớp)			①	②	③	④	⑤
Tham gia xây dựng các chương trình đào tạo			①	②	③	④	⑤
Tham gia xây dựng các đề cương môn học			①	②	③	④	⑤

2. **Nhiệm vụ nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ trong năm học**

Các nhiệm vụ	Số lượng	TĐG về chất lượng				
Số đề tài từ cấp cơ sở trở lên là chủ trì		①	②	③	④	⑤
Số bài báo công bố trên các tạp chí quốc tế		①	②	③	④	⑤
Số bài báo công bố trên các tạp chí trong nước		①	②	③	④	⑤
Số báo cáo khoa học tại các hội nghị trong nước		①	②	③	④	⑤
Số báo cáo khoa học tại các hội nghị quốc tế		①	②	③	④	⑤
Số sáng kiến, giải pháp hữu ích/đăng ký bản quyền được áp dụng		①	②	③	④	⑤
Số giải thưởng KH&CN từ cấp đơn vị trở lên		①	②	③	④	⑤
Số hợp đồng tư vấn chuyển giao tri thức		①	②	③	④	⑤
Tổng kinh phí đề tài/đề án/dự án được giao (triệu đồng)		①	②	③	④	⑤

3. **Nhiệm vụ tham gia công tác quản lý ĐT, quản lý hoạt động KH&CN trong năm học**

Các nhiệm vụ	Có	Không	TĐG về chất lượng				
Tìm hiểu về quy chế/văn bản pháp quy về đào tạo			①	②	③	④	⑤
Tìm hiểu về quy định/văn bản pháp quy về nghiên cứu khoa học			①	②	③	④	⑤
Tham gia công tác tuyển sinh (ra đề/trông thi/chấm thi v.v.)			①	②	③	④	⑤
Tham gia xây dựng/triển khai/giám sát kế hoạch đào tạo			①	②	③	④	⑤
Tham gia xây dựng/triển khai/giám sát kế hoạch KH&CN			①	②	③	④	⑤
Tham gia phổ biến, chuyển giao tri thức phục vụ đời sống			①	②	③	④	⑤
Tham gia công tác chủ nhiệm lớp			①	②	③	④	⑤
Tham gia hướng dẫn thực tập, thực tế			①	②	③	④	⑤
Tham gia công tác quản lý từ cấp Khoa/Bộ môn/Phòng ban			①	②	③	④	⑤
Tham gia công tác Đảng (từ chi ủy viên trở lên)			①	②	③	④	⑤
Tham gia công tác đoàn thể (từ ủy viên BCH trở lên)			①	②	③	④	⑤
Tham gia khai báo đầy đủ các thông tin theo yêu cầu trên Cổng thông tin ĐHQGHN			①	②	③	④	⑤

4. **Nhiệm vụ học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ trong năm học**

Các nhiệm vụ	Có	Không	TĐG về chất lượng				
Tham gia các khóa học về phương pháp dạy học			①	②	③	④	⑤
Tham gia các khóa học về phương pháp nghiên cứu			①	②	③	④	⑤
Tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn (bao gồm Cao học, Nghiên cứu sinh)			①	②	③	④	⑤
Tham gia các khóa học nâng cao trình độ ngoại ngữ			①	②	③	④	⑤
Tham gia các khóa học nâng cao trình độ tin học			①	②	③	④	⑤
Tham gia các khóa học nâng cao trình độ lý luận chính trị			①	②	③	④	⑤
Tham gia các khóa học bồi dưỡng kiến thức quốc phòng - An ninh			①	②	③	④	⑤

Các nhiệm vụ	Có	Không	TĐG về chất lượng				
Tham gia các khóa học bồi dưỡng kiến thức về công tác Đoàn thể			①	②	③	④	⑤

Trình độ ngoại ngữ đạt được (ghi số điểm hoặc trình độ đạt được)	IELTS: ..... TOEFL: ..... TOEIC: ..... Bằng A/B/ C

Phụ lục I.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢNG VIÊN TỰ ĐÁNH GIÁ

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG/KHOA …….

Ngày….. tháng…. năm 20…..

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢNG VIÊN TỰ ĐÁNH GIÁ

(Năm học 20... – 20...)

Phần A. Thống kê chung

- Tổng số giảng viên của đơn vị: .....
- Số giảng viên đã tự đánh giá: .....
- Tỷ lệ (%): .....

Phần B. Kết quả tổng hợp tự đánh giá của giảng viên

1. Nhiệm vụ giảng dạy trong năm học

Các nhiệm vụ	Trung bình	Điểm TĐG trung bình
Số giờ giảng trên lớp		
Số khóa luận/đồ án tốt nghiệp hướng dẫn		
Số học viên cao học hướng dẫn		
Số nghiên cứu sinh hướng dẫn		
Số lượng giáo trình/sách tham khảo/chuyên khảo xuất bản		

Các nhiệm vụ	Tỷ lệ % tham gia	Tỷ lệ % không tham gia	Điểm TĐG trung bình
Tham gia làm cố vấn học tập (ngoài giờ giảng trên lớp)			
Tham gia xây dựng các chương trình đào tạo			
Tham gia xây dựng các đề cương môn học			

2. Nhiệm vụ nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ trong năm học

Các nhiệm vụ	Trung bình	Điểm TĐG trung bình
Số đề tài từ cấp cơ sở trở lên là chủ trì		
Số bài báo công bố trên các tạp chí quốc tế		
Số bài báo công bố trên các tạp chí trong nước		
Số báo cáo khoa học tại các hội nghị trong nước		

Các nhiệm vụ	Trung bình	Điểm TĐG trung bình
Số báo cáo khoa học tại các hội nghị quốc tế		
Số sáng kiến, giải pháp hữu ích, đăng ký bản quyền được áp dụng		
Số giải thưởng khoa học và công nghệ từ cấp đơn vị trở lên		
Số hợp đồng tư vấn chuyển giao tri thức		
Tổng kinh phí đề tài/đề án/dự án được giao (triệu đồng)		

3. Nhiệm vụ tham gia công tác quản lý ĐT, quản lý hoạt động KH&CN trong năm học

Các nhiệm vụ	Tỷ lệ % tham gia	Tỷ lệ % không tham gia	Điểm TĐG trung bình
Tìm hiểu về quy chế/văn bản pháp quy về đào tạo			
Tìm hiểu về quy định/văn bản pháp quy về NCKH			
Tham gia công tác tuyển sinh (ra đề/trông thi/chấm thi v.v.)			
Tham gia xây dựng/triển khai/giám sát kế hoạch đào tạo			
Tham gia xây dựng/triển khai/giám sát kế hoạch KH&CN			
Tham gia phổ biến, chuyển giao tri thức phục vụ đời sống			
Tham gia công tác chủ nhiệm lớp			
Tham gia hướng dẫn thực tập, thực tế			
Tham gia công tác quản lý từ cấp Khoa/Bộ môn/Phòng ban			
Tham gia công tác Đảng (từ chi ủy viên trở lên)			
Tham gia công tác đoàn thể (từ ủy viên BCH trở lên)			
Tham gia khai báo đầy đủ các thông tin theo yêu cầu trên Cổng thông tin ĐHQGHN			

4. Nhiệm vụ học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ trong năm học

Các nhiệm vụ	Tỷ lệ % tham gia	Tỷ lệ % không tham gia	Điểm TĐG trung bình
Tham gia các khóa học về phương pháp giảng dạy			
Tham gia các khóa học về phương pháp nghiên cứu			
Tham gia các khóa bồi dưỡng chuyên môn (bao gồm cả học viên cao học, nghiên cứu sinh)			
Tham gia các khóa học nâng cao trình độ ngoại ngữ			
Tham gia các khóa học nâng cao trình độ tin học			
Tham gia các khóa học nâng cao trình độ lý luận chính trị			
Tham gia các khóa học bồi dưỡng kiến thức quốc phòng - an ninh			
Tham gia các khóa học bồi dưỡng kiến thức về công tác đoàn thể			

Trình độ ngoại ngữ đạt được (ghi số điểm hoặc trình độ đạt được)	IELTS: Trung bình: ..... TOEFL: Trung bình: ..... TOEIC: Trung bình: ..... Tỷ lệ % bằng A: Tỷ lệ % bằng B: Tỷ lệ % bằng C:

*** 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**

Phụ lục II.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY MÔN HỌC CỦA GIẢNG VIÊN

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

Mã phiếu: ĐH

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG (KHOA)

PHIẾU LẤY Ý KIẾN CỦA SINH VIÊN VỀ HỌC PHẦN

Tên môn học: ..... Mã môn học: ..... Ngành học: .....
Họ và tên giảng viên : .....
Năm học: 20..... – 20.... Học kỳ: ☐ Học kỳ 1 ☐ Học kỳ 2
Ngày khảo sát:.....

Các bạn sinh viên thân mến,

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đại học trong đơn vị, đề nghị bạn cho biết ý kiến phản hồi về môn học đã học. Dưới đây là những nhận định khác nhau về môn học. Bạn hãy đọc kỹ từng nhận định và cho biết mức độ đồng ý/không đồng ý của mình với từng nhận định. Bạn không cần ghi tên vào phiếu này.

Thang đánh giá:

①	②	③	④	⑤
1 = Hoàn toàn không đồng ý	***2 = Cơ bản không đồng ý***	***3 = Phân vân***	***4 = Cơ bản đồng ý***	***5 = Hoàn toàn đồng ý***

Bạn tô đen số tương ứng trong bảng theo suy nghĩ của bạn về từng vấn đề trong quá trình học môn này.

Nội dung đánh giá		**Tô đen vào số phù hợp nhất**				
Tổ chức thực hiện môn học						
1.	Giảng đường đáp ứng yêu cầu của môn học	①	②	③	④	⑤
2.	Các trang thiết bị tại giảng đường đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập	①	②	③	④	⑤
3.	Bạn được hỗ trợ kịp thời trong quá trình học môn học này	①	②	③	④	⑤
Chương trình môn học						
4.	Mục tiêu của môn học nêu rõ kiến thức và kĩ năng người học cần đạt được	①	②	③	④	⑤
5.	Thời lượng môn học được phân bổ hợp lí cho các hình thức học tập	①	②	③	④	⑤
6.	Các tài liệu phục vụ môn học được cập nhật	①	②	③	④	⑤
7.	Môn học góp phần trang bị kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho bạn	①	②	③	④	⑤

Hoạt động giảng dạy						
8.	Giảng viên hướng dẫn cho bạn phương pháp học tập khi bắt đầu học	①	②	③	④	⑤
9.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát triển tư duy	①	②	③	④	⑤
10.	Giảng viên tạo cơ hội để bạn chủ động tham gia vào quá trình học tập	①	②	③	④	⑤
11.	Giảng viên giúp bạn phát triển kĩ năng làm việc độc lập	①	②	③	④	⑤
12.	Giảng viên rèn luyện cho bạn phương pháp liên hệ giữa các vấn đề trong môn học với thực tiễn	①	②	③	④	⑤
13.	Giảng viên sử dụng hiệu quả phương tiện dạy học	①	②	③	④	⑤
14.	Giảng viên quan tâm giáo dục tư cách, phẩm chất nghề nghiệp của người học	①	②	③	④	⑤
15.	Bạn hiểu những vấn đề được truyền tải trên lớp	①	②	③	④	⑤
Hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập						
16.	Kết quả học tập của người học được đánh giá bằng nhiều hình thức phù hợp với tính chất và đặc thù môn học	①	②	③	④	⑤
17.	Nội dung kiểm tra đánh giá được các kiến thức và kỹ năng mà người học phải đạt được theo yêu cầu	①	②	③	④	⑤
18.	Thông tin phản hồi từ kiểm tra đánh giá giúp bạn cải thiện kết quả học tập	①	②	③	④	⑤

Các ý kiến đóng góp khác để giúp hoạt động dạy - học đạt kết quả tốt hơn:

.....

.....

.....

Cám ơn những ý kiến đóng góp quý báu của bạn!

Phụ lục II.2

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN CỦA HỌC VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY MÔN HỌC CỦA GIẢNG VIÊN

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG (KHOA).....

Phiếu SĐH

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA HỌC VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY MÔN HỌC CỦA GIẢNG VIÊN

Tên môn học: ..... Mã môn học:..... Chuyên ngành: .....
Tên giảng viên: .....
Ngày khảo sát:.....

Các Anh/Chị học viên cao học thân mến,

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học trong đơn vị, đề nghị Anh/Chị cho biết ý kiến phản hồi về môn học đã học. Dưới đây là những nhận định khác nhau về môn học. Anh/Chị hãy đọc kỹ từng nhận định và cho biết mức độ đồng ý/không đồng ý của mình với từng nhận định. Anh/Chị không cần ghi tên vào phiếu này.

Các phương án trả lời:

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn Không đồng ý	***Cơ bản là không đồng ý***	***Phân vân***	***Cơ bản là đồng ý***	***Hoàn toàn đồng ý***

	Các nhận định về môn học	**Tô đen vào phương án phù hợp nhất**				
	Cơ sở vật chất và trang thiết vị phục vụ					
1	Phòng học đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của môn học	①	②	③	④	⑤
2	Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập đáp ứng yêu cầu của môn học	①	②	③	④	⑤
	Hoạt động giảng dạy môn học					
3	Giảng viên thực hiện thời gian lên lớp nghiêm túc theo quy định	①	②	③	④	⑤
4	Giảng viên phổ biến đầy đủ phương pháp học tập môn học khi bắt đầu môn học	①	②	③	④	⑤
5	Các bài tập/tiểu luận/đồ án thực sự giúp bạn đạt được mục tiêu môn học	①	②	③	④	⑤
6	Giảng viên truyền đạt rõ ràng các nội dung trong môn học	①	②	③	④	⑤
7	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát huy tính sáng tạo	①	②	③	④	⑤
8	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát huy khả năng nghiên cứu độc lập	①	②	③	④	⑤

9	Giảng viên tạo được động lực học tập/nghiên cứu cho bạn	①	②	③	④	⑤
10	Giảng viên nhiệt tình tư vấn cho người học môn học ngoài giờ trên lớp trong quá trình học tập môn học	①	②	③	④	⑤
11	Giảng viên giúp bạn phát triển các kỹ năng mềm như thuyết trình, làm việc nhóm	①	②	③	④	⑤
12	Giảng viên luôn phản hồi kịp thời về kết quả học tập cho người học	①	②	③	④	⑤
13	Nội dung thi/kiểm tra (thường xuyên, giữa kỳ) phù hợp với nội dung môn học	①	②	③	④	⑤
Nội dung môn học						
14	Học phần trang bị nhiều kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho bạn	①	②	③	④	⑤
15	Học phần giúp ích cho bạn trong việc làm luận văn/luận án	①	②	③	④	⑤

Những ý kiến đóng góp khác của Anh/Chị để nâng cao chất lượng giảng dạy môn học:

.....

.....

Cảm ơn những ý kiến đóng góp quý báu của Anh/Chị!

Phụ lục II.3

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY MÔN HỌC CỦA GIẢNG VIÊN

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

ĐƠN VỊ……..

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TOÀN ĐƠN VỊ Ý KIIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY MÔN HỌC CỦA GIẢNG VIÊN

1. Thông tin chung

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

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

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

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

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

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

TT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
	Tổ chức thực hiện môn học		
1.	Giảng đường đáp ứng yêu cầu của môn học		
2.	Các trang thiết bị tại giảng đường đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập		
3.	Bạn được hỗ trợ kịp thời trong quá trình học môn học này		
	Chương trình môn học		
4.	Mục tiêu của môn học nêu rõ kiến thức và kĩ năng người học cần đạt được		

5.	Thời lượng môn học được phân bổ hợp lí cho các hình thức học tập		
6.	Các tài liệu phục vụ môn học được cập nhật		
7.	Học phần góp phần trang bị kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên		
	Hoạt động giảng dạy		
8.	Giảng viên hướng dẫn cho sinh viên phương pháp học tập khi bắt đầu môn học		
9.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp sinh viên phát triển tư duy		
10.	Giảng viên tạo cơ hội để bạn chủ động tham gia vào quá trình học tập		
11.	Giảng viên giúp sinh viên phát triển kĩ năng làm việc độc lập		
12.	Giảng viên rèn luyện cho sinh viên phương pháp liên hệ giữa các vấn đề trong môn học với thực tiễn		
13.	Giảng viên sử dụng hiệu quả phương tiện dạy học		
14.	Giảng viên quan tâm giáo dục tư cách, phẩm chất nghề nghiệp của người học		
15.	Bạn hiểu những vấn đề được truyền tải trên lớp		
	Hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập		
16.	Kết quả học tập của người học được đánh giá bằng nhiều hình thức phù hợp với tính chất và đặc thù môn học		
17.	Nội dung kiểm tra đánh giá được các kiến thức và kỹ năng để giải quyết vấn đề của sinh viên		
18.	Thông tin phản hồi từ kiểm tra đánh giá giúp sinh viên cải thiện kết quả học tập		

2.2. Đánh giá của đơn vị

- Về việc tổ chức thực hiện môn học:
- Về chương trình môn học
- Về hoạt động giảng dạy môn học:
- Về hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập:

2.3. So sánh với kết quả khảo sát của 2 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 sinh viên về môn học

- 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 sinh viên về *việc tổ chức thực hiện môn học* (tiêu chí 1 đến tiêu chí 3) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 3 môn học khác nhau, Thủ trưởng đơn vị chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp khắc phục;

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của sinh viên về *chương trình môn học* (từ tiêu chí 4 đến tiêu chí 7) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) đối với cùng một môn học 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 môn học + Nếu điểm đánh giá trung bình của sinh viên về *hoạt động giảng dạy* (tiêu chí 8 đến tiêu chí 15) đối với cùng một giảng viên đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp ở cùng một môn học 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;

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của người học về *hoạt động kiểm tra đánh giá kết quả học tập* (tiêu chí 16 đến tiêu chí 18) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp với cùng một môn học, 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.

*** 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**

Phụ lục II.4

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHẢN HỒI

CỦA HỌC VIÊN VỀ VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY MÔN HỌC CỦA GIẢNG VIÊN

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

ĐƠN VỊ……..

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TOÀN ĐƠN VỊ

Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA HỌC VIÊN VỀ VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY MÔN HỌC CỦA GIẢNG VIÊN

1. Thông tin chung

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

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

+ Tổng số lượt môn học 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

TT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
	Cơ sở vật chất và trang thiết vị phục vụ		
1.	Phòng học đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của môn học		
2.	Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập đáp ứng yêu cầu của môn học		
	Hoạt động giảng dạy môn học		
3.	Giảng viên thực hiện thời gian lên lớp nghiêm túc theo quy định		
4.	Giảng viên phổ biến đầy đủ phương pháp học tập môn học khi bắt đầu môn học		
5.	Các bài tập/tiểu luận/đồ án thực sự giúp sinh viên đạt được mục		

	tiêu môn học		
6.	Giảng viên truyền đạt rõ ràng các nội dung trong môn học		
7.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát huy tính sáng tạo		
8.	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp sinh viên phát huy khả năng nghiên cứu độc lập		
9.	Giảng viên tạo được động lực học tập/nghiên cứu cho sinh viên		
10.	Giảng viên nhiệt tình tư vấn cho người học về môn học ngoài giờ trên lớp		
11.	Giảng viên giúp sinh viên phát triển các kỹ năng mềm như thuyết trình, làm việc nhóm		
12.	Giảng viên luôn phản hồi kịp thời về kết quả học tập cho người học		
13.	Nội dung thi/kiểm tra (thường xuyên, giữa kỳ) phù hợp với nội dung môn học		
	Nội dung môn học		
14.	Môn học trang bị nhiều kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên		
15.	Môn học giúp ích cho sinh viên trong việc làm luận văn/luận án		

2.2. Đánh giá của đơn vị

- Về việc tổ chức thực hiện môn học:
- Về chương trình môn học:
- Về hoạt động giảng dạy môn học:
- Về hoạt động kiểm tra, đánh giá kết quả học tập:

2.3. So sánh với kết quả khảo sát của 2 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 sinh viên về môn học

- 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 học viên về *cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ* (tiêu chí 1 và tiêu chí 2) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5)[3] trong 3 môn học khác nhau, Thủ trưởng đơn vị chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp khắc phục;

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của học viên về *hoạt động giảng dạy* môn học (tiêu chí từ 3 đến 13) đối với cùng một giảng viên đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp ở cùng một môn học 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;

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của học viên về *nội dung môn học* (tiêu chí 14 và tiêu chí 15) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 3 năm liên tiếp với cùng một môn học, 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 môn học

*** 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**

[3] Các Phiếu lấy ý kiến phản hồi sử dụng trong Hướng dẫn này dùng thang trả lời 5 điểm đo đối xứng bắt đầu từ 1, cho nên điểm trung bình thực tế của thang này chính là điểm giữa của thang - tức 3 điểm, chứ không phải là điểm trung bình số học là 2,5 điểm.

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 ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Kính chào các Anh/Chị,

Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) đang tiến hành lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động phục vụ của 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.

<u>Phần I</u>. 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)

Stt	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, đủ ánh sáng	①	②	③	④	⑤
3	Hệ thống trang thiết bị của thư viện đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
4	Các trang thiết bị của thư viện sử dụng có hiệu quả	①	②	③	④	⑤
5	Website của thư viện dễ khai thác	①	②	③	④	⑤
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng	①	②	③	④	⑤
Về các nguồn tài liệu của thư viện						
7	Tài liệu học tập tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
8	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
9	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤
10	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	①	②	③	④	⑤

11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm	①	②	③	④	⑤
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng	①	②	③	④	⑤
13	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						
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng	①	②	③	④	⑤
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	①	②	③	④	⑤
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	①	②	③	④	⑤
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	①	②	③	④	⑤
18	Quy định xử phạt bằng hình thức khóa thẻ khi mượn sách quá hạn là hợp lý, hiệu quả	①	②	③	④	⑤
Về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện						
19	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt	①	②	③	④	⑤
20	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả	①	②	③	④	⑤
21	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt	①	②	③	④	⑤
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của thư viện đối với Anh/Chị						
22	Một cách tổng thể, Anh/Chị hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của thư viện	①	②	③	④	⑤

Các ý kiến đóng góp của Anh/Chị để hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện hỗ trợ hiệu quả hơn cho công tác học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học của ĐHQGHN:

.....

.....

.....

<u>Phần II.</u> Thông tin cá nhân:

1. Giới tính: □ Nam □ Nữ

2. Anh/Chị hiện tại là: □ Học sinh □ Sinh viên □ Học viên cao học □ Nghiên cứu sinh □ Giảng viên □ 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 (Hãy liệt kê cụ thể): ....

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục III.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ 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 ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CỦA THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

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, đủ ánh sáng		
3	Hệ thống trang thiết bị của thư viện đáp ứng yêu cầu		
4	Các trang thiết bị của thư viện sử dụng có hiệu quả		
5	Website của thư viện dễ khai thác		
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng		
	Về các nguồn tài liệu của thư viện		
7	Tài liệu học tập tiếng Việt đáp ứng yêu cầu		
8	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu		
9	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu		
10	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu		

11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm		
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng		
13	Tài liệu điện tử của thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng		
	Về các quy định của thư viện		
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng		
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp		
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý		
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý		
18	Quy định xử phạt bằng hình thức khóa thẻ khi mượn sách quá hạn là hợp lý, hiệu quả		
	Về chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên thư viện		
19	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt		
20	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả		
21	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt		
	Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của thư viện đối với Anh/Chị		
22	Một cách tổng thể, Anh/Chị hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của thư viện		

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 môn học

- 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*

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) trong 2 năm liên tiếp, 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 khen thưởng hay kỷ luật với cán bộ, nhân viên và 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**

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 2014 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, Phòng/Trung tâm ĐBCL 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

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

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.

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.

TT	Nội dung	Thang đánh giá *① Hoàn toàn không đồng ý → ⑤ Hoàn đồng ý*				
1.	Việc xét duyệt người học vào ký túc xá đảm bảo theo đúng quy định của ĐHQGHN	①	②	③	④	⑤
2.	Chất lượng phòng ở của ký túc xá đáp ứng nhu cầu của người học	①	②	③	④	⑤
3.	Nội quy/quy định của ký túc xá phù hợp	①	②	③	④	⑤

TT	Nội dung	Thang đánh giá *① Hoàn toàn không đồng ý → ⑤ Hoàn đồng ý*				
4.	Thái độ phục vụ của nhân viên ký túc xá tốt	①	②	③	④	⑤
5.	Dịch vụ ăn uống trong ký túc xá có chất lượng tốt	①	②	③	④	⑤
6.	Mạng internet trong ký túc xá có chất lượng tốt	①	②	③	④	⑤
7.	Công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong ký túc xá được thực hiện tốt	①	②	③	④	⑤
8.	Ký túc xá luôn được vệ sinh sạch sẽ	①	②	③	④	⑤
9.	Cố vấn học tập hỗ trợ người học hiệu quả	①	②	③	④	⑤
10.	Ban cán sự lớp hoạt động hiệu quả	①	②	③	④	⑤
11.	Người học được hỗ trợ về nghiên cứu khoa học hiệu quả	①	②	③	④	⑤
12.	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 ĐHQGHN	①	②	③	④	⑤
13.	Người học được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	①	②	③	④	⑤
14.	Người học được khen thưởng kịp thời và thỏa đáng	①	②	③	④	⑤
15.	Người học được cung cấp thường xuyên thông tin về học bổng	①	②	③	④	⑤
16.	Việc xét duyệt cấp học bổng cho người học được thực hiện công bằng	①	②	③	④	⑤
17.	Việc lựa chọn tham gia các chương trình trao đổi sinh viên đảm bảo công bằng	①	②	③	④	⑤
18.	Thủ tục xét duyệt cho người học vay vốn nhanh gọn	①	②	③	④	⑤
19.	Thái độ phục vụ của cán bộ phụ trách công tác người học tốt	①	②	③	④	⑤
20.	Các hoạt động văn nghệ/thể thao cho người học được tổ chức thường xuyên	①	②	③	④	⑤
21.	Các hoạt động ngoại khóa/tình nguyện cho người học được tổ chức tốt	①	②	③	④	⑤
22.	Hoạt động hướng nghiệp cho người học được tổ chức có 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
(Từ câu 24 – 27 chỉ dành cho người học đã từng khám/chữa bệnh tại các phòng khám của Bệnh viện ĐHQHGN)						
24.	Cơ sở vật chất của phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh	①	②	③	④	⑤
25.	Công tác chăm sóc sức khỏe đáp ứng nhu cầu của người học	①	②	③	④	⑤
26.	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của người học	①	②	③	④	⑤

TT	Nội dung	Thang đánh giá *① Hoàn toàn không đồng ý → ⑤ Hoàn đồng ý*				
27.	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 hoặc đề xuất nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả các hoạt động hỗ trợ người học tại ĐHQGHN

.....

.....

.....

.....

3. Thông tin cá nhân

Giới tính: Nam ☐; Nữ ☐ Năm thứ: Nhất ☐; Hai ☐; Ba ☐; Tư ☐

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị!

Phụ lục IV.2

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

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 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...

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY 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
1.	Việc xét duyệt người học vào ký túc xá đảm bảo quy định của ĐHQGHN		
2.	Chất lượng phòng ở của ký túc xá đáp ứng nhu cầu của người học		
3.	Nội quy/quy định của ký túc xá phù hợp		
4.	Dịch vụ ăn uống trong ký túc xá có chất lượng tốt		
5.	Mạng internet trong ký túc xá có chất lượng tốt		
6.	Công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong ký túc xá được thực hiện tốt		
7.	Ký túc xá luôn được vệ sinh sạch sẽ		
8.	Thái độ phục vụ của nhân viên ký túc xá tốt		

TT	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
9.	Cố vấn học tập hỗ trợ người học hiệu quả		
10.	Ban cán sự lớp hoạt động hiệu quả		
11.	Người học được hỗ trợ trong nghiên cứu khoa học hiệu quả		
12.	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 ĐHQGHN		
13.	Người học được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)		
14.	Người học được khen thưởng kịp thời và thỏa đáng		
15.	Người học được cung cấp thường xuyên thông tin về học bổng		
16.	Việc xét duyệt cấp học bổng cho người học được thực hiện công bằng		
17.	Việc lựa chọn tham gia các chương trình trao đổi sinh viên đảm bảo công bằng		
18.	Thủ tục xét duyệt cho người học vay vốn nhanh gọn		
19.	Thái độ phục vụ của cán bộ phụ trách công tác sinh viên tốt		
20.	Các hoạt động văn nghệ/thể thao cho người học được tổ chức thường xuyên		
21.	Các hoạt động ngoại khóa/tình nguyện cho người học được tổ chức tốt		
22.	Hoạt động hướng nghiệp cho người học được tổ chức có hiệu quả		
23.	Hoạt động của các câu lạc bộ hữu ích cho người học		
24.	Cơ sở vật chất của phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh		
25.	Công tác chăm sóc sức khỏe đáp ứng nhu cầu của người học		
26.	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của người học		
27.	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế tốt/đáp ứng nhu cầu của người học		

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

2.3. So sánh với kết quả khảo sát của 2 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 nào đó về các hoạt động hỗ trợ người học do đơn vị đào tạo thực hiện đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5), thủ trưởng đơn vị 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 trung bình của người học đối với tiêu chí nào đó về các dịch vụ của Trung tâm Hỗ trợ sinh viên đạt dưới điểm 3, Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ sinh viên 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 trung bình của người học đối với tiêu chí nào đó về hoạt động chăm sóc sức khỏe đạt dưới điểm 3, Giám đốc Bệnh viện ĐHQGHN 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 trung bình của người học đối với tiêu chí nào đó về các hoạt động hỗ trợ còn lại đạt điểm dưới 3, thủ trưởng đơn vị đào tạo chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục 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 khen thưởng hay kỷ luật với cán bộ, nhân viên; 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**

Phụ lục V.1

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

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

Mã phiếu

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

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

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC TỐT NGHIỆP VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CỦA ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Thân gửi Anh/Chị cựu sinh viên, học viên của Đại học Quốc gia Hà Nội,

Với mục tiêu đào tạo người học tốt nghiệp ra trường có đủ kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức nghề nghiệp 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, với tư cách là cựu người học của chương trình. Chúng tôi xin đảm bảo các thông tin cá nhân trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được giữ kín và chỉ sử dụng vào mục đích nâng cao chất lượng chương trình 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 một số 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 thông tin vào các khoảng trống cho các câu hỏi dưới đây.

1. Anh/Chị được tuyển dụng vào làm việc tại Cơ quan khi:

☐ Chưa tốt nghiệp ☐ Tốt nghiệp < 3 tháng ☐ Tốt nghiệp 3 – 6 tháng ☐ Tốt nghiệp > 12 tháng

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

2.1. Nhà nước (bao gồm cả tổ chức Đảng, đoàn thể): ☐ Cấp trung ương ☐ Cấp địa phương

2.2. Cơ quan sự nghiệp: ☐ Giáo dục ☐ Y tế

2.3. Doanh nghiệp: ☐ Tập đoàn/tổng công ty ☐ DN vừa và nhỏ ☐ Tự kinh doanh

☐ Liên doanh ☐ DN100% vốn nước ngoài.

2.4. Tổ chức phi chính phủ: ☐ Trong nước ☐ Quốc tế

2.5. Loại hình khác (xin nêu ra):.....

3. Vị trí Anh/Chị được bố trí ?

☐ Tập sự ☐ Quản lý cấp bộ phận ☐ Quản lý cấp đơn vị

☐ Cán bộ thực thi (nhân viên) ☐ Khác (xin nêu ra):.....

Dưới đây là các tiêu chí về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của sinh viên chương trình đào tạo sau tốt nghiệp. Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến đánh giá theo các tiêu chí, căn cứ vào thang đánh giá ở mỗi cột phía bên trái và phải.

Anh/Chị đánh dấu X vào số phù hợp nhất ở cột bên trái để đánh giá mức độ quan trọng của từng tiêu chí đối với công việc hiện tại:

Thang đánh giá mức độ quan trọng (phía bên trái):

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không quan trọng	⟷			*Rất quan trọng*

Anh/Chị đánh dấu X vào số phù hợp nhất ở cột bên phải về mức độ đáp ứng của năng lực của bản thân sau khi tốt nghiệp chương trình đào tạo đối với yêu cầu công việc hiện tại:

Thang đánh giá mức độ đáp ứng (phía bên phải):

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không đáp ứng	⟷			*Hoàn toàn đáp ứng*

4. Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ

①	②	③	④	⑤	4.1. Kiến thức ngành được đào tạo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.2. Kiến thức xã hội	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.3. Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.4. Năng lực tự học/tự nghiên cứu	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.5. Năng lực giao tiếp thông dụng bằng ngoại ngữ	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.6 Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong chuyên môn	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.7. Kỹ năng nghề nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.8. Kỹ năng tin học	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.9. Kỹ năng tư duy	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.10. Khả năng phân tích, đánh giá	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.11.Kỹ năng khai thác, phân loại, xử lý	①	②	③	④	⑤

					thông tin					
5. Phẩm chất cá nhân										
①	②	③	④	⑤	5.1. Tính tự tin vào khả năng của bản thân	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.2. Tính sáng tạo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.3. Tính chuyên nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.4. Có động lực làm việc	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.5. Hợp tác tốt với đồng nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.6. Trách nhiệm đối với công việc	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.7. Có tính cầu thị/tiếp thu	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.8. Có đạo đức nghề nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.9. Khả năng thích nghi với những thay đổi	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.10. Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực	①	②	③	④	⑤
6. Kỹ năng mềm và các năng lực khác										
①	②	③	④	⑤	6.1. Kỹ năng giao tiếp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.2. Kỹ năng thuyết trình	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.3. Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.4. Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.5. Kỹ năng quản lý thời gian	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.6. Kỹ năng xác định vấn đề	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.7. Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.8. Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.9. Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.10. Kỹ năng phản hồi tích cực	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.11. Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản	①	②	③	④	⑤

7. 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)*

☐ Không phải bổ trợ thêm

☐ Bổ trợ kiến thức chuyên môn

☐ Bổ trợ kỹ năng về công nghệ thông tin

☐ Nâng cao kỹ năng ngoại ngữ

☐ Bổ trợ kỹ năng nghiệp vụ ☐ Bổ trợ kỹ năng mềm

☐ Khác (xin ghi rõ):.....

8. Anh/Chị có ý kiến đóng góp khác nhằm nâng cao chất lượng Chương trình đào tạo của ĐHQGHN?

.....

.....

.....

.....

.....

9. Một số thông tin cá nhân

9.1. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

9.2. Ngành học: .....

9.3. Năm tốt nghiệp: .....

9.4. Xếp loại tốt nghiệp: .....

☐ Trung bình ☐ Khá ☐ Giỏi ☐ Xuất sắc

9.4. Điện thoại : ..... E-mail: .....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Phụ lục V.2

MẪU BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CỰU NGƯỜI HỌC

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

BÁO CÁO TỔNG HỢP
KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỰU NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Thông tin chung

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

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

- Loại hình cơ quan:
- Việc làm của sinh viên phù hợp/không phù hợp với ngành được đào tạo:
- Vị trí sinh viên tốt nghiệp được bố trí làm việc:
- Thời gian sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa, ĐHQGHN làm việc tại Cơ quan:

Stt	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
	Tầm quan trọng của 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 nghề nghiệp		
8.	Kỹ năng tin học		
9.	Kỹ năng tư duy logic		
10.	Khả năng phân tích, phê phán		
11.	Kỹ năng khai thác, phân loại, xử lý thông tin		

	Mức độ đáp ứng của Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ		
12.	Kiến thức ngành được đào tạo		
13.	Kiến thức xã hội		
14.	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn		
15.	Năng lực tự học/tự nghiên cứu		
16.	Năng lực giao tiếp thông dụng bằng ngoại ngữ		
17.	Năng lực sử dụng ngoại ngữ trong chuyên môn		
18.	Kỹ năng nghề nghiệp		
19.	Kỹ năng tin học		
20.	Kỹ năng tư duy		
21.	Khả năng phân tích, đánh giá		
22.	Kỹ năng khai thác, phân loại, xử lý thông tin		
	Tầm quan trọng của Phẩm chất cá nhân		
23.	Tính tự tin vào khả năng của bản thân		
24.	Tính sáng tạo		
25.	Tính chuyên nghiệp		
26.	Có động lực làm việc		
27.	Hợp tác tốt với đồng nghiệp		
28.	Trách nhiệm đối với công việc		
29.	Có tính cầu thị/tiếp thu		
30.	Có đạo đức nghề nghiệp		
31.	Khả năng thích nghi với những thay đổi		
32.	Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực		
	Mức độ đáp ứng của Phẩm chất cá nhân		
33.	Tính tự tin vào khả năng của bản thân		
34.	Tính sáng tạo		
35.	Tính chuyên nghiệp		
36.	Có động lực làm việc		
37.	Quan hệ tốt với đồng nghiệp		
38.	Trách nhiệm đối với công việc		
39.	Có tính cầu thị/tiếp thu		
40.	Có đạo đức nghề nghiệp		
41.	Khả năng thích nghi với những thay đổi		
42.	Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực		
	Tầm quan trọng của Kỹ năng mềm và các năng lực khác		

43.	Kỹ năng giao tiếp		
44.	Kỹ năng thuyết trình		
45.	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả		
46.	Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ		
47.	Kỹ năng quản lý thời gian		
48.	Kỹ năng xác định vấn đề		
49.	Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề		
50.	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột		
51.	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả		
52.	Kỹ năng phản hồi tích cực		
53.	Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản		
	Mức độ đáp ứng của Kỹ năng mềm và các năng lực khác		
54.	Kỹ năng giao tiếp		
55.	Kỹ năng thuyết trình		
56.	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả		
57.	Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ		
58.	Kỹ năng quản lý thời gian		
59.	Kỹ năng xác định vấn đề		
60.	Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề		
61.	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột		
62.	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả		
63.	Kỹ năng phản hồi tích cực		
64.	Kỹ năng soạn thảo văn bản hành chính cơ bản		

- Kiến thức, kỹ năng sinh viên cần bổ trợ thêm để có thể đáp ứng yêu cầu công việc của nhà tuyển dụng.

- 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 CTĐT được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của cựu người học đối với tiêu chí thuộc nhóm "Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ" 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" 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**

Phụ lục VI.1

MẪU PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 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

Mã phiếu

PHIẾU KHẢO SÁT

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG/KHOA...

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 sinh viên tốt nghiệp Chương trình đào tạo của Trường/Khoa... đã và đang làm việc tại Quý Cơ quan. Mọi ý kiến đóng góp của Quý Cơ quan thực sự quý báu đối với công tác đảm bảo về nâng cao chất lượng đào tạo của Trường/Khoa...,ĐHQGHN. Chúng tôi xin đảm bảo các thông tin trong Phiếu khảo sát này hoàn toàn được bảo mật và chỉ sử dụng vào mục đích nâng cao 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 người trả lời khảo sát: ……

1. Loại hình của Cơ quan:

1.1. Nhà nước (bao gồm cả tổ chức Đảng, đoàn thể): □ Cấp TW □ Cấp địa phương

1.2. Cơ quan sự nghiệp: □ Giáo dục □ Y tế

1.3. Doanh nghiệp:□ Tập đoàn/tổng công ty □ DN vừa và nhỏ □ Tự kinh doanh

□ Liên doanh □ DN 100% vốn nước ngoài

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

1.5. Loại hình khác (xin nêu rõ):……

2. Quý Cơ quan tuyển dụng sinh viên Trường/Khoa... thuộc ngành đào tạo nào?

(Xin đánh dấu X vào tất cả các ngành Quý Cơ quan tuyển dụng)

(Đơn vị đào tạo bổ sung thông tin mục 2. phù hợp với ngành đào tạo của đơn vị).

3. Vị trí sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa... được bố trí khi làm việc tại Quý Cơ quan ?

□ Tập sự □ Quản lý cấp bộ phận □ Quản lý cấp đơn vị

□ Cán bộ thực thi (nhân viên) □ Khác (xin nêu rõ):.....

4. Thời gian sinh viên 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 6 tháng □ Từ 6 - 12 tháng □ Trên 1 năm

Dưới đây là các tiêu chí về kiến thức, kỹ năng, năng lực nghiệp vụ, phẩm chất cá nhân và các kỹ năng mềm của sinh viên tốt nghiệp tại Trường/Khoa..., ĐHQGHN. Xin Quý Cơ quan cho biết ý kiến đánh giá theo các tiêu chí, sử dụng thang đánh giá ở cột phía bên trái và phải.

Quý Cơ quan đánh dấu X vào số phù hợp nhất ở cột bên trái về mức độ quan trọng của từng tiêu chí đối với Quý Cơ quan

Thang đánh giá mức độ quan trọng (phía bên trái):

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không quan trọng	←			*Rất quan trọng*

Quý Cơ quan đánh dấu X vào số phù hợp nhất ở cột bên phải về mức độ hài lòng của Quý Cơ quan đối với sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa... đã/đang làm việc tại Quý Cơ quan

Thang đánh giá mức độ hài lòng (phía bên phải):

①	②	③	④	⑤
Hoàn toàn không hài lòng	←			*Rất hài lòng*

5. Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ

Thang đánh giá					**Nội dung**	**Thang đánh giá**				
Hoàn toàn không quan trọng	*Không quan trọng*	*Phân vân*	*Quan trọng*	*Rất quan trọng*		*Hoàn toàn không hài lòng*	*Không hài lòng*	*Phân vân*	*Hài lòng*	*Rất hài lòng*
①	②	③	④	⑤	5.1. Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.2. Kiến thức nền tảng xã hội liên quan	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.3. Năng lực vận dụng kiến thức chuyên môn vào thực tiễn công việc	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.4. Năng lực tự học/tự nghiên cứu, tự bồi dưỡng	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.5. Năng lực sử dụng ngoại ngữ	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.6. Kỹ năng nghiệp vụ	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.7. Kỹ năng sử dụng tin học	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.8. Năng lực tư duy logic/ tư duy hệ thống	①	②	③	④	⑤

①	②	③	④	⑤	5.9. Năng lực tư duy phê phán	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.10. Kỹ năng khai thác, phân loại, xử lý dữ liệu/thông tin	①	②	③	④	⑤
					6. Phẩm chất cá nhân					
①	②	③	④	⑤	6.1. Sự tự tin vào khả năng của bản thân	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.2. Năng lực sáng tạo	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.3. Tính chuyên nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.4. Có động lực làm việc	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.5. Hợp tác với đồng nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.6. Trách nhiệm đối với công việc	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.7. Tính cầu thị	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.8. Đạo đức nghề nghiệp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.9. Khả năng thích ứng với thay đổi	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.10. Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực	①	②	③	④	⑤
					7. Kỹ năng mềm					
①	②	③	④	⑤	7.1. Kỹ năng giao tiếp	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.2. Kỹ năng thuyết trình	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.3. Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.4. Kỹ năng tổ chức thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.5. Kỹ năng xác định vấn đề	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.6. Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.7. Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.8. Kỹ năng làm việc nhóm	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.9. Kỹ năng phản hồi tích cực	①	②	③	④	⑤

8. Sau khi được tuyển dụng, sinh viên 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?

☐ Không phải bổ trợ thêm

☐ Bổ trợ kỹ năng về công nghệ thông tin

☐ Bổ trợ kiến thức chuyên môn

☐ Nâng cao/Bổ trợ kỹ năng ngoại ngữ

☐ Bổ trợ kỹ năng nghiệp vụ

☐ Bổ trợ kỹ năng mềm

☐ Khác (xin ghi rõ):.....

9. Khi tuyển dụng nhân sự, Quý Cơ quan có quan tâm đến tiêu chí sinh viên tốt nghiệp từ Trường/Khoa..., ĐHQGHN không?

☐ Có quan tâm

☐ Không quan tâm

10. Tổng số sinh viên tốt nghiệp của Trường/Khoa Quý Cơ quan đang sử dụng là:

□ Dưới 5 □ Từ 5 – 10 □ Trên 10

11. Ý kiến nhận xét của quý cơ quan về chương trình đào tạo của nhà trường

12. Những ý kiến đóng góp khác của Quý Cơ quan nhằm giúp Trường/Khoa..., ĐHQGHN nâng cao chất lượng đào tạo sinh viên:

.....

.....

.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Phụ lục VI.2

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

(Kèm theo Hướng dẫn số ……../HD-ĐHQGHN ngày ……. tháng ……. năm 2014 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

BÁO CÁO
TỔNG HỢP KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NHÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG/KHOA...

1. Thông tin chung

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

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

- Loại hình cơ quan:
- Việc làm của sinh viên phù hợp/không phù hợp với ngành được đào tạo:
- Vị trí sinh viên tốt nghiệp được bố trí làm việc:
- Thời gian sinh viên tốt nghiệp Trường/Khoa, ĐHQGHN làm việc tại Cơ quan:

Stt	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
	Tầm quan trọng của Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ		
1.	Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo		
2.	Kiến thức nền tảng xã hội liên quan		
3.	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn vào thực tiễn công việc		
4.	Năng lực tự học/tự nghiên cứu, tự bồi dưỡng		
5.	Năng lực sử dụng ngoại ngữ		
6.	Kỹ năng nghiệp vụ		
7.	Kỹ năng sử dụng tin học		
8.	Năng lực tư duy logic		

Stt	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
9.	Năng lực tư duy phân tích, phê phán		
10.	Kỹ năng khai thác, phân loại, xử lý dữ liệu/thông tin		
	Mức độ đáp ứng của Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ		
11.	Kiến thức ngành/chuyên ngành được đào tạo		
12.	Kiến thức nền tảng xã hội liên quan		
13.	Năng lực ứng dụng kiến thức chuyên môn vào thực tiễn công việc		
14.	Năng lực tự học/tự nghiên cứu, tự bồi dưỡng		
15.	Năng lực sử dụng ngoại ngữ		
16.	Kỹ năng nghiệp vụ		
17.	Kỹ năng sử dụng tin học		
18.	Năng lực tư duy hệ thống		
19.	Năng lực tư duy phân tích, phê phán		
20.	Kỹ năng khai thác, phân loại, xử lý dữ liệu/thông tin		
	Tầm quan trọng của Phẩm chất cá nhân		
21.	Tính tự tin vào khả năng của bản thân		
22.	Tính sáng tạo		
23.	Tính chuyên nghiệp		
24.	Có động lực làm việc		
25.	Hợp tác tốt với đồng nghiệp		
26.	Trách nhiệm đối với công việc		
27.	Tính cầu thị		
28.	Đạo đức nghề nghiệp		
29.	Khả năng thích ứng với thay đổi		
30.	Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực		
	Mức độ đáp ứng của Phẩm chất cá nhân		
31.	Tính tự tin vào khả năng của bản thân		
32.	Tính sáng tạo		
33.	Tính chuyên nghiệp		
34.	Có động lực làm việc		
35.	Quan hệ tốt với đồng nghiệp		
36.	Trách nhiệm đối với công việc		
37.	Tính cầu thị		
38.	Đạo đức nghề nghiệp		

Stt	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
39.	Khả năng thích ứng với thay đổi		
40.	Khả năng phản ứng tích cực trước áp lực		
	Tầm quan trọng của Kỹ năng mềm		
41.	Kỹ năng giao tiếp		
42.	Kỹ năng thuyết trình		
43.	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả		
44.	Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ		
45.	Kỹ năng quản lý thời gian		
46.	Kỹ năng xác định vấn đề		
47.	Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề		
48.	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột		
49.	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả		
	Mức độ đáp ứng của Kỹ năng mềm		
50.	Kỹ năng giao tiếp		
51.	Kỹ năng thuyết trình		
52.	Kỹ năng lập kế hoạch công việc hiệu quả		
53.	Kỹ năng tổ chức và điều phối nhiệm vụ		
54.	Kỹ năng xác định vấn đề		
55.	Kỹ năng xử lý/giải quyết vấn đề		
56.	Kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột		
57.	Kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả		

- Kiến thức, kỹ năng sinh viên cần bổ trợ thêm để có thể đáp ứng yêu cầu công việc của nhà tuyển dụng.

- 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 chất lượng 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 nghiệp vụ" 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**