

TUYỂN SINH VÀ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

I. CÔNG TÁC TUYỂN SINH

1, Xây dựng chính sách và quy định về tuyển sinh

Lưu ý: tuân thủ theo đúng các quy định hiện hành và được cập nhật hằng năm.

(i) Các quy định của Bộ và Trường về chính sách tuyển sinh ĐH các hệ ĐT. Ví dụ: Quy chế tuyển sinh của Bộ GD&ĐT hằng năm trong giai đoạn ĐG; quy định tuyển sinh các hệ đào tạo đại học của Trường; Đề án tuyển sinh của Trường (số các VB này)-> Đây là yêu cầu bắt buộc các Trường phải XD quy định cụ thể để thực hiện trong Trường (nhất là các điều, khoản, mục quy định HT CSĐT quyết định/quy định).

(ii) Các quy định, đề án phải được XD trên cơ sở quy định TS của Bộ GD&ĐT; nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của địa phương, khu vực và cả nước của ngành ĐT/ĐG.

-> Xác định KH và chính sách tuyển sinh ĐH chính quy, chỉ tiêu tuyển sinh theo từng nhóm ngành/ngành, đối tượng dự tuyển, tổ hợp xét tuyển, tiêu chí và phương thức xét tuyển, điều kiện tuyển thẳng, quy định rõ quy tắc xét tuyển, đối tượng ưu tiên cho từng ngành đào tạo, quy trình và phương thức xét tuyển.

2. Công bố công khai chính sách và quy định tuyển sinh (đối tượng, quy trình thi/xét tuyển, đánh giá đầu vào; đối tượng thi tuyển, xét tuyển; đối tượng ưu tiên, ...).

(i) Các Đề án tuyển sinh đại học chính quy hằng năm của Trường được công bố công khai trên cổng thông tin điện tử của Bộ GD&ĐT (www.thituyensinh.moet.gov.vn) và trang thông tin điện tử của Trường (<http://.....>), và được cập nhật hằng năm; cuốn “Những điều cần biết về tuyển sinh đại học” hằng năm của Bộ GD&ĐT; được công khai dưới nhiều hình thức (ví dụ: các bản lịch treo tường, lịch bàn dùng tặng cho CB, GV, SV và đối tác của Trường; fanpage của Trường và của Khoa; lập Ban tuyên truyền tuyển sinh để giới thiệu về các ngành nghề ĐT theo kế hoạch; phát hành thông tin TS đến từng học sinh và phụ huynh giúp thí sinh dễ đăng ký xét tuyển. Mô tả thêm và cụ thể về công tác tuyển sinh hằng năm, như: Nhà trường ra thông báo thu hồ sơ đăng kí xét tuyển; thực hiện xét tuyển theo quy định tại Đề án tuyển sinh và quy định ngưỡng điểm xét tuyển đầu vào đối với mỗi phương thức xét tuyển; thông báo ngưỡng điểm chuẩn trúng tuyển; ban hành các quyết định trúng tuyển, nhập học và thực hiện báo cáo Bộ GD&ĐT theo quy định.

(ii) Đối hệ liên thông chính quy, hệ VLVH, NT gửi thông báo TS, trong đó công khai chính sách tuyển sinh phù hợp đến các BLQ (NTD, các cơ quan, doanh nghiệp, các trường THPT,...)

3. Chính sách tuyển sinh phải lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan và phân tích/dự báo nhu cầu nhân lực; được cập nhật hằng năm.

(i) Hằng năm, Nhà trường: tiến hành **rà soát** các chủ trương, chính sách mới của các Bộ/Ngành/ cơ quan quản lý cấp trên (Bộ Tài chính, Bộ Nội Vụ, Bộ GD&ĐT) để cập nhật, điều chỉnh chính sách tuyển sinh cho phù hợp (Biên bản/báo cáo kết quả rà soát).

(ii) Sau mỗi năm học/đợt tuyển sinh, HĐTS đại học đã tổ chức **các cuộc họp** với thành viên HĐTS, lãnh đạo các khoa **rà soát, đánh giá** kết quả tuyển sinh để rút kinh nghiệm và đưa ra các giải pháp phù hợp với tình hình thực tế để điều chỉnh chính sách tuyển sinh ĐH của Trường.

(ii) Sau mỗi đợt **truyền thông và tư vấn tuyển sinh**, NT **tổng kết, rút kinh nghiệm**: trên cơ sở dữ liệu phân tích tuyển sinh, đánh giá tình hình thực tiễn; tổng kết đánh giá về tiêu chí, phương thức tuyển sinh, truyền thông.

(iii) **Khảo sát** ý kiến của các bên liên quan (CB, GV, SV năm thứ nhất, cựu SV, nhà tuyển dụng) trong việc xây dựng chính sách tuyển sinh đối với ngành ĐT.

(iv) **Khảo sát** nhu cầu xã hội về trình độ ĐH ngành ĐT khi xác định chỉ tiêu TS.

(v) **Cập nhật chính sách** tuyển sinh được ban hành QĐ của HT; Thông báo tuyển sinh phải được cập nhật hàng năm theo các chỉ tiêu, số ngành ĐT thay đổi; phương thức, tiêu chí tuyển sinh; môn thi thay đổi (đối với hệ ĐT liên thông, VLVH);...một số chính sách thu hút, học bổng,..

4. Rà soát hằng năm tiêu chí và phương pháp tuyển sinh/tuyển chọn NH

(i) Tiêu chí và phương pháp tuyển chọn người học được xác định rõ ràng và phù hợp với Quy chế TS hằng năm của Bộ GD&ĐT và được cụ thể hóa rõ ràng trong Đề án TS mỗi năm của NT. Lưu ý có tiêu chí phụ cho các ngành đặc thù.

(ii) Sau mỗi kỳ tuyển sinh, dựa trên các kết quả tổng kết về công tác tuyển sinh, số lượng thí sinh nhập học, Hội đồng Tuyển sinh Nhà trường sẽ tổ chức **họp phân tích**, nhận định tình hình tuyển sinh của Nhà trường và trên cả nước, phân tích xu hướng, cơ hội và thách thức để đánh giá về tiêu chí tuyển sinh, phương thức tuyển sinh và tuyển chọn NH.

(ii) XD cơ sở dữ liệu: số liệu tuyển sinh qua các năm của ngành ĐG: chỉ tiêu, điểm trúng tuyển, số nhập học, điểm trúng tuyển/ngưỡng ĐBCL đầu vào.

(iii) Hằng năm, tổ chức **khảo sát** lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan (CB tư vấn tuyển sinh ĐH, CB truyền thông, GV, SV năm đầu, cựu SV, NTD) về tiêu chí tuyển sinh, phương thức tuyển sinh và tuyển chọn NH ngành ĐT để làm cơ sở cải tiến chính sách TS.

II. CÔNG TÁC HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

1. Hệ thống giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học.

(a) Phân công HT giám sát rõ ràng:

* HT giám sát cấp trường: giao cho 01 Lãnh đạo phụ trách công tác ĐTĐH (văn bản nào – VB phân công nhiệm vụ của BGH. Ví dụ: Để quản lý hoạt động tuyển sinh và ĐT trình độ ĐH-> Nhà trường thành lập P.ĐT (QĐ số ...). Phòng ĐT là đầu mối giám sát các HĐ về KQHT, khối lượng HT, cảnh báo HT; phòng CTSV là đầu mối giám sát kết quả rèn luyện, khen thưởng, kỷ luật, thôi học; P.KT&ĐBCL là đầu mối giám sát kết quả thi, kiểm tra, thi lại, học lại, theo dõi tình hình SV vi phạm quy chế thi;...

* HT giám sát cấp phòng/Khoa: P.ĐT/Khoa phân công giám sát từng nội dung: sự tiến bộ trong học tập (giao cho cá nhân nào?); giám sát sự tiến bộ trong rèn luyện (giao cho cá nhân nào?); theo dõi kết quả học tập/khối lượng học tập của NH ngành ĐT và thực hiện cảnh báo học vụ (giao cho cá nhân nào?). Ví dụ: (i) GV đánh giá sự tiến bộ của từng SV qua hệ thống các bài kiểm tra; (ii) Phòng CTSV tổng hợp kết quả học tập của SV theo từng học kỳ và theo dõi sự tiến bộ của SV trong rèn luyện của SV; (iv) P.KT&ĐBCL theo dõi tình hình SV vi phạm quy chế thi; (v) CVHT Khoa theo dõi, giám sát kết quả học tập và rèn luyện của SV mình phụ trách.

(ii) **Công cụ giám sát:** Cần sử dụng phần mềm và giao trách nhiệm cho Phòng ĐT theo dõi về kết quả học tập, khối lượng học tập của NH và thực hiện cảnh báo học vụ. Phòng CTSV theo dõi, đánh giá việc rèn luyện của SV.

(b) Quy trình/quy định về việc giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH.

(i) XD các văn bản quy định việc giám sát phù hợp về sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của người học. Ví dụ: Quy chế đào tạo theo ĐH chính quy theo học chế tín chỉ, Quy định về công tác quản lý SV, Quy định về công tác tư vấn, hỗ trợ sinh viên; Quy định về Công tác CVHT; Quy định về việc

xét cấp học bổng khuyến khích học tập cho SV; Quy định về Công tác GVCN, Quy định về đánh giá kết quả rèn luyện của SV, Quy định Đào tạo hệ VLVH; Quy định ĐT liên thông. Trong đó, chỉ rõ Điều, khoản, mục nào quy định hoạt động giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của SV từ đăng ký thi tuyển đến nhập học, quá trình học tập, làm tiểu luận/đồ án đến khi tốt nghiệp (thời gian đào tạo; các hình thức thi, kiểm tra, đánh giá; yêu cầu về tiểu luận/đồ án, điều kiện bảo vệ tiểu luận/đồ án, đánh giá tiểu luận/đồ án, nghỉ học tạm thời, điều kiện tốt nghiệp...); quy định rõ khối lượng học tập của SV. Khối lượng này được phân bổ theo từng học kỳ để người học có KH thực hiện theo đúng thời gian qui định; quy định rõ quy trình giám sát sự tiến bộ trong học tập và rèn luyện, kết quả học tập, khối lượng học tập của NH: Ví dụ:

-> **Giám sát việc học tập** của NH trong quá trình lên lớp, đánh giá quá trình qua sổ quản lý của Phòng ĐT phát cho GV tham gia giảng dạy các học phần, trong đó có các thông tin như: tên NH, thông tin cá nhân NH, điểm danh theo dõi quá trình lên lớp, điểm quá trình..; còn qua hệ thống giám thị học đường. Phòng ĐT theo dõi về kết quả học tập, khối lượng học tập của SV theo quy trình: (i) Kết quả điểm học phần được GV nhập điểm trên hệ thống phần mềm quản lý ĐT; (ii) P.ĐT thông báo kết quả học tập (qua phần mềm) tới SV qua trang cá nhân; (iii) Cuối học kỳ, Phòng ĐT tổng hợp kết quả học tập trong học kỳ/năm học, cảnh báo SV nợ học phần thuộc diện cảnh cáo, thôi học; (iv) GV-CVHT nhận được cảnh báo học vụ thì liên hệ với SV để thông báo kết quả kịp thời cho SV và có biện pháp hỗ trợ nếu SV bị cảnh báo thôi học hoặc có kết quả học yếu, kém. Phòng CTSV theo dõi, đánh giá việc rèn luyện của SV. Việc đánh giá kết quả rèn luyện của SV được giám sát theo quy trình 7 bước: Cuối mỗi học kỳ: (i) SV tự đánh giá theo mức điểm quy định; (ii) Ban cán sự lớp đánh giá; (iii) Tập thể lớp đánh giá; (iv) GV-CVHT xác nhận kết quả rèn luyện; (v) HDDG cấp Khoa xét, ĐG; (vii) Công bố công khai kết quả đánh giá, phân loại rèn luyện của SV. Ngoài ra, giám sát quá trình thi hết học phần của SV còn được thực hiện bởi Ban Thanh tra, Ban giám sát thi. Để xét điều kiện thi hết học phần: Bộ phận quản lý của Phòng ĐT lập danh sách điểm học tập từng kỳ, điểm quá trình (bao gồm điểm chuyên cần).

(ii) XD cơ sở dữ liệu (công cụ) theo dõi sự tiến bộ của NH trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ, thôi học.

* Nhà trường phải **xây dựng CSDL** theo dõi sự tiến bộ của NH trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỉ lệ chậm tiến độ, thôi học. Ví dụ như: Dữ liệu về kết quả học tập của người học được quản lý trên phần mềm ĐT của Trường, trên file mềm của các máy tính của Bộ phận quản lý ĐT; trên hệ thống sổ sách, văn bản. Dữ liệu quản lý chuyên cần được lưu trữ trong các sổ quản lý học tập SV của Phòng ĐT và sổ sách bộ phận giám thị học đường; dữ liệu điểm quá trình được lưu tại sổ của các GV; hệ thống bài thi, đề thi, phách...được lưu trữ tại Phòng Khảo thí... Mỗi GV-CVHT, SV được cấp 1 tài khoản cá nhân để đăng nhập, cập nhật, theo dõi các dữ liệu về kết quả học tập của SV (bao gồm tình trạng người học, điểm rèn luyện, tỉ lệ chậm tiến độ, tỉ lệ thôi học, tỉ lệ tốt nghiệp).

* Cải tiến trên CSDL theo dõi sự tiến bộ của người học trong học tập và rèn luyện; theo dõi tỷ lệ chậm tiến độ, thôi học, tốt nghiệp giúp Nhà trường có chiến lược và biện pháp hỗ trợ SV kịp thời -> tỷ lệ SV chậm tiến độ, thôi học, tốt nghiệp giảm/tăng?.

* NT cần lập bảng thống kê kết quả học tập và rèn luyện hằng năm.

2. Hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để hỗ trợ NH cải thiện việc học tập và khả năng có việc

(a) Phân công hỗ trợ NH

(i) **Các văn bản** quy định về tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác. Ví dụ: Quy chế ĐT tín chỉ/ Quy định về CVHT quy định về tư vấn học tập; Quy định CTHSSV quy định hoạt động ngoại khóa; Quy chế TD-KT quy định về HĐ thi đua; ...

(ii) Trong các văn bản phải xác định rõ việc **giao nhiệm vụ** cho từng đơn vị cá nhân cho việc tư vấn: Ví dụ: **P. QLĐT** chủ trì và các **CVHT/GVCN** có nhiệm vụ tư vấn về học tập, thông báo lịch học, lịch thi, nội quy, quy chế về đào tạo; **P.CTSV** phối hợp với Đoàn TN và Hội cựu NH tổ chức các hoạt động ngoại khóa, tư vấn chế độ chính sách, định hướng nghề nghiệp cho NH; **P.HCQT** có bộ phận quản lý hỗ trợ NH sử dụng dịch vụ ký túc xá; coi xe, căng tin; **Phòng Y tế** hỗ trợ vấn đề sức khỏe cho NH; **P.HTQT** tư vấn du học, tài trợ học bổng cho NH. Mỗi CVHT/GVCN được phân công 01 lớp, chịu trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ NH trong quá trình học tập, hoạt động ngoại khóa; các CLB tổ chức các hoạt động ngoại khóa, phong trào của NH.

-> **Các đơn vị chức năng đã phân công NV** hỗ trợ phụ trách các mảng công việc liên quan đến tư vấn cho NH: Ví dụ: Phòng ĐT phân công chuyên viên quản lý đối

tượng SV, trong đó có ngành ĐT (bao gồm theo dõi kết quả học tập của SV). Phân công phụ trách SV ngành ĐT do bn cán bộ có trình độ của Phòng phối hợp Thư ký/trợ lý Khoa ĐT phân công GV phụ trách hướng dẫn SV trong quá trình làm tiểu luận/đề án tốt nghiệp-> Quy định ĐT tín chỉ của Nhà trường quy định rõ **qui trình quản lý ĐT**; các qui trình hỗ trợ SV từ khi vào Trường, trong quá trình học tập, hướng dẫn làm tiểu luận/đề án và các thủ tục khác cho đến khi tốt nghiệp. Toàn bộ SV được Nhà trường/Khoa liên hệ, giới thiệu nơi thực hành, thực tập.

-> **Phòng QLKH** phân công ... NV phụ trách NCKH của NH. Phòng CTSV phân công NV chuyên trách phụ trách công tác hỗ trợ NH NCKH làm đề tài. Trường phân công 01 PHT trực tiếp chỉ đạo hoạt động công tác này trong toàn Trường.

-> **Mỗi khoa, phân công** một PTK và một số GV (*là những GV có kinh nghiệm*) làm CVHT, Thư ký/trợ lý Khoa chịu trách nhiệm trực tiếp các hoạt động này. Ở mỗi lớp, Ban cán sự lớp là lực lượng nòng cốt hỗ trợ Khoa tổ chức thực hiện các hoạt động học tập, rèn luyện và các hoạt động sinh hoạt khác, theo dõi, nắm bắt tình hình NH, phối hợp với CVHT nhằm đảm bảo các vấn đề phát sinh trong quá trình học tập và rèn luyện tại Trường được giải quyết kịp thời.

-> Nhà trường **TL đơn vị tư vấn và hỗ trợ việc làm** cho NH có nhiệm vụ là đầu mối triển khai, xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ tư vấn, giới thiệu và hỗ trợ việc làm cho NH; ban hành quy định chức năng nhiệm vụ của đơn vị này.

-> Trường giao cho đơn vị nào làm đầu mối, phối hợp với các Khoa tổ chức các hoạt động hỗ trợ SV tìm kiếm việc làm sau tốt nghiệp, có vị trí việc làm đúng ngành ĐT và phù hợp như: định hướng nghề nghiệp cho SV liên hệ với các doanh nghiệp trên địa bàn và các tỉnh lân cận để khảo sát nhu cầu nguồn nhân lực; giao cho các khoa tổ chức “Ngày hội việc làm” để SV được gặp gỡ trực tiếp với các nhà tuyển dụng và để doanh nghiệp tham gia để giới thiệu việc làm và tìm hiểu SV của Trường; phối hợp với Đoàn Thanh niên tổ chức các buổi giới thiệu định hướng nghề nghiệp cho SV.

-> Mỗi Khoa có nhiệm vụ trực tiếp triển khai hoạt động kết nối cựu NH với NH; giới thiệu các doanh nghiệp tuyển dụng NH.

(b) Công tác hỗ trợ NH

*** HĐ hỗ trợ việc làm:**

(i) Hoạt động **hỗ trợ việc làm** cho NH phải được tổ chức dưới nhiều **hình thức** như: lập group, Facebook, zalo kết nối thông tin giữa nhà tuyển dụng với NH; tổ chức ngày hội việc làm, hội thảo giao lưu giới thiệu nghề nghiệp, các khóa đào tạo ngắn

hạn, thực hiện chương trình thoả thuận hợp tác với đơn vị sử dụng lao động. Hàng năm, Nhà trường ra thông báo về ngày hội việc làm mời đơn vị sử dụng lao động có nhu cầu tuyển dụng tham gia (các chương trình tổ chức ngày hội VL, hội thảo; QĐ cử tham gia các khoá ĐT ngắn hạn, các thoả thuận giữa trường/khoa và ĐV sử dụng LĐ, thông báo,...).

(ii) Tổng kết, đánh giá **kết quả hoạt động** tư vấn và hỗ trợ VL cho NH:....

-> Tổng hợp các số liệu liên quan có SV tham gia trong giai đoạn ĐG: toàn Trường có bao nhiêu NTDLD tham gia hội chợ việc làm (và tính cho từng năm); riêng Khoa kí bao nhiêu biên bản ghi nhớ hợp tác với DN, cơ quan...về chương trình gì hàng năm để nâng cao khả năng tiếp cận với thực tế và tạo việc làm cho NH; tổ chức bao nhiêu hội thảo hướng nghiệp với bao nhiêu NH tham gia; có bao nhiêu doanh nghiệp cam kết với NH sẽ tuyển dụng sau khi tốt nghiệp.

(iii) Tổ chức **khảo sát SV và cựu SV** về chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm của Khoa. Lưu ý: Hồ sơ khảo sát: KH, công cụ, BC tổng hợp kết quả KS.

*** Hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác.**

(i) **Về hoạt động ĐT:** Có quy định rõ các quy trình học vụ, như: Quy trình hướng dẫn và chấm tiểu luận/đề án tốt nghiệp; Quy trình xét tốt nghiệp; Quy trình quản lý văn bằng, chứng chỉ quốc gia; Quy trình tổ chức thi hết học phần; Quy trình quản lý đề tài NCKH của SV; Quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan, ... thực tập, ngoại khóa, tốt nghiệp.

-> Hàng năm, cần **xây dựng KH** triển khai ĐT cho 1 khoá ĐT từ việc nhập học đến ra trường.

-> **Triển khai: Ví dụ:** Để hỗ trợ các tân SV sớm hòa nhập với môi trường học tập ĐH trong Trường, NT có KH tổ chức nhập học và khai giảng để phổ biến Quy định ĐT trình độ ĐH, quy định, kế hoạch ĐT toàn khóa và tiến độ ĐT trình độ ĐH; cách sử dụng ĐCCT học phần; hướng dẫn PP tự học, tự nghiên cứu,...hướng dẫn tra cứu và sử dụng tài liệu học tập... ; giải đáp một số thắc mắc của tân SV. Trong quá trình học tập P.ĐT/Khoa cũng tổ chức giải đáp thắc mắc cho SV và tư vấn cho SV lựa chọn hướng chuyên ngành và lựa chọn đề tài tiểu luận/đề án. Vào học kỳ cuối khóa học, SV được P.ĐT/Khoa tổ chức buổi hướng dẫn viết báo cáo tiểu luận tốt nghiệp và

cung cấp thông tin đầy đủ về các biểu mẫu báo cáo thực tập. Khi SV đi thực tập, thực tế, Bộ môn phân công cán bộ GV hướng dẫn SV đi thực tập, thực tế tại các cơ sở;...

-> Đội ngũ chuyên viên P.ĐT, Khoa ĐT phải giám sát sẵn sàng và tích cực hỗ trợ giải quyết các vấn đề liên quan đến việc học của SV thông qua việc NH gặp trực tiếp tại các phòng làm việc trong giờ hành chính hoặc thông qua email, điện thoại.

(ii) **Về hoạt động NCKH: Ví dụ:** P.ĐT và Khoa phối hợp với P.QLKH tạo điều kiện tham gia các đề tài, chương trình NC cùng các GV của Trường/Khoa. Các chương trình Hội thảo KH của Trường và Khoa đều mời các SV tham gia với...SV tham gia. Các GV của Khoa hỗ trợ SV chọn chủ đề cho tiểu luận/đề án, lập đề cương NC, làm thực nghiệm, viết tiểu luận; tổ chức các buổi sinh hoạt khoa học hướng dẫn SV viết đề cương NC, cách viết báo cáo KH và tiểu luận/đề án cũng như bảo vệ tiểu luận/đề án.

-> **Thư viện** Nhà trường cung cấp đầy đủ cơ sở dữ liệu trực tuyến và học liệu mở tại thư viện và được cập nhật liên tục nhằm hỗ trợ tối đa cho SV về nguồn tài liệu học tập và NCKH.

(iii) **Hoạt động ngoại khoá, thi đua:** Tạo điều kiện để NH tham gia các CLB học thuật; tham gia các giải thưởng NCKH; tham gia hoạt động thiện nguyện,...các buổi tư vấn hỗ trợ VL;...

(iv) Hàng năm, tổ chức **khảo sát**, phân tích và báo cáo về chất lượng, hiệu quả của các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua, hỗ trợ việc làm và các dịch vụ hỗ trợ khác.

3. Tạo dựng môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan tạo thuận lợi cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu và sự thoải mái cho người học.

(i) NT có XD **các văn bản** liên quan đến các nội quy lao động; Quy tắc ứng xử trong Nhà trường. Trong đó, chú trọng xây dựng môi trường làm việc lành mạnh, thân thiện, văn minh để tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động giảng dạy, học tập, NCKH và PVCĐ: Ví dụ: (i) Xây dựng chuẩn mực văn hóa cho đội ngũ CB-GV-NV và NH; (ii) lấy NH làm trung tâm, tạo được mối quan hệ chia sẻ, tư vấn tâm lý và tạo cho SV có cơ hội chủ động và thuận lợi nhất trong học tập và NCKH.

(ii) Cảnh quan môi trường: phải tạo sự thoải mái về tâm lý an toàn cho người học. Khu vực Hiệu bộ, giảng đường, hệ thống CNTT, thư viện, khu thể thao, khuôn viên; hệ thống sân bãi, có khu nhà giáo dục thể chất, phục vụ văn hóa văn nghệ đáp ứng nhu cầu các hoạt động ngoại khóa của SV; không gian Trường thoáng đãng, sạch sẽ

có nhiều cây xanh, vườn hoa... và được Trường luôn giữ gìn vệ sinh khu vực các toà nhà/phòng trong khuôn viên đảm bảo môi trường sạch sẽ tạo môi trường, cảnh quan và sự thoải mái cho tất cả các đối tượng của Trường.

Công tác vệ sinh trường học được Nhà trường chú trọng, có ký các hợp đồng Dịch vụ để tạo khuôn viên nhà trường luôn sạch sẽ, đảm bảo cảnh quan môi trường sư phạm; Hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo vệ đảm bảo công tác an ninh, trật tự an toàn trong Nhà trường. Công tác phòng cháy chữa cháy cần thực hiện theo Nghị định số 79/2014/NĐCP ngày 31/7/2014 và Thông tư 66/2014/TT-BCA ngày 16/12/2014 có Đội PCCC cơ sở. Nhà trường có bộ phận phụ trách Y tế học đường theo quy định và có kế hoạch hoạt động công tác Y tế trường học năm học; có nhà ăn cán bộ và NH đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm...

(iii) Tổ chức khảo sát/lấy ý kiến NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan để cải tiến chất lượng môi trường

Hàng năm, Nhà trường tổ chức **khảo sát ý** kiến NH và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của Nhà trường để làm cơ sở cải tiến. ND khảo sát GV, người học và các bên liên quan về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của Nhà trường: Sự hài lòng về hệ thống thư viện, hệ thống CSVC trang thiết bị; về cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường, hoạt động và dịch vụ hỗ trợ NH.

IV. HỆ THỐNG THU THẬP THÔNG TIN PHẢN HỒI

1. Hệ thống thu thập thông tin về nhu cầu nguồn nhân lực khi thiết kế CTDH và phản hồi từ các BLQ, gồm:

(i) HT các **văn bản** quy định về việc thu thập thông tin phản hồi từ các BLQ; phân công đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp và các cá nhân chịu trách nhiệm trong từng khâu của quá trình thu thập và xử lý thông tin: Ví dụ: Văn bản này quy định mục tiêu, yêu cầu, công cụ, nội dung khảo sát, hình thức, đối tượng khảo sát, quy trình và PP thu thập, xử lý, phân tích dữ liệu thông tin phản hồi; và sử dụng kết quả để cải tiến như thế nào. Giao các đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm chủ trì trong xây dựng KH khảo sát, thiết kế bộ công cụ, viết báo cáo KS, ĐG ý kiến phản hồi các bên liên quan; Phòng phối hợp với các khoa chịu trách nhiệm lấy ý kiến phản hồi của NTD, NH về CTĐT và CLĐT; Phòng.... chịu trách nhiệm khảo sát cựu NH về mục tiêu và CDR của CTĐT, hoạt động GD của GV, CTĐT và PPDH và khảo sát NTD về mục tiêu, CDR, nhu cầu ĐT nguồn nhân lực;...

(ii) Nội dung KS: (1) Khảo sát SV theo học kỳ về MT, CDR của HP, nội dung HP, PPDH và PP KTĐG của HP, CSVC phục vụ HP; Khảo sát SV cuối khóa về CLĐT;

(iii) Khảo sát GV, NV về CTDH, CSVC, hoạt động D&H và KTĐG; (3) Khảo sát cựu SV về mức độ đáp ứng CDR, tình trạng việc làm, CTĐT; (4) Khảo sát NTD về chất lượng SV tốt nghiệp, nhu cầu tuyển dụng, khả năng tiếp cận thông tin về CTĐT.

(iv) **Bộ công** cụ khảo sát gồm các bộ phiếu khảo sát khảo sát cho từng nội dung khảo sát. Ví dụ: Bộ phiếu khảo sát về CTDH (Phiếu khảo sát ý kiến nhà tuyển dụng về CTĐT; Phiếu khảo sát NH, cựu NH đánh giá về mục tiêu và CDR của CTĐT; Phiếu khảo sát ý kiến của NH về hoạt động GD của GV, về CTĐT và PPDH,..).

(v) **Đối tượng khảo sát:** SV, cựu SV, nhà tuyển dụng, GV, các chuyên gia và CB quản lý phục vụ cho XD và phát triển CTDH

(vi) **Hình thức khảo sát:** thông qua phần mềm khảo sát trực tuyến (google form), gọi điện thoại, phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn, tọa đàm, tổ chức các hội nghị, hội thảo, tọa đàm; thảo luận nhóm gửi phiếu khảo sát trực tiếp, thông qua các báo cáo của các đơn vị liên quan và Khoa,...

(vii) Thu thập Thông tin phản hồi, xử lý và sử dụng để thiết kế/phát triển CTDH:

- Thực hiện **quy trình** thực hiện thu thập thông tin phản hồi: Ví dụ: Lập KH khảo sát, ĐG phản hồi từ các BLQ các năm -> Lấy bộ phiếu hỏi từ Phòng ... và phát mẫu phiếu khảo sát, thu thập thông tin của các bên liên quan; Phòng phân tích và xử lý thống kê-> Lập báo cáo kết quả khảo sát về các thông tin phản hồi từ các bên liên quan-> Sử dụng cơ sở dữ liệu phản hồi được các khoa lựa chọn làm căn cứ thiết kế, xây dựng, điều chỉnh và phát triển CTDH.

->**Hình thức khác:** Khoa thu thập các thông tin từ các buổi họp GV được tổ chức mỗi đầu học kỳ như họp tổ bộ môn, họp Khoa, để xây dựng và điều chỉnh CDR, CTDH và ĐCCT học phần, giúp Khoa điều chỉnh CTDH và ĐCCT học phần sao cho hiệu quả nhằm thực hiện mục tiêu đào tạo của ngành.

2. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan

(a) Cơ chế phản hồi của các BLQ (HT thu thập thông tin phản hồi) được thiết lập kết nối hai chiều giữa các bên:

(i) Lãnh đạo quản lý – ĐBCL – đơn vị/Khoa; quy định đơn vị nào chủ trì, các đơn vị nào là đơn vị phối hợp thực hiện.

(ii) Quy định cơ chế phản hồi các BLQ, bao gồm: Quy định, công cụ, quy trình, thời điểm và hình thức khảo sát và rà soát, đánh giá; quy định việc thu thập thông tin phản

hồi bằng nhiều hình thức khác nhau (khảo sát qua phiếu hỏi, mở hòm thư góp ý, Hiệu trưởng đối thoại với NH và phản hồi trực tiếp thông qua các cuộc họp sơ kết, tổng kết hằng năm ở cấp trường và cấp đơn vị. Ví dụ: thu thập thông tin phản hồi về lĩnh vực phát triển CTDH, giao đơn vị ĐT, phối hợp với đơn vị ĐBCL và các khoa chịu trách nhiệm lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng, cựu người học về CTĐT (bao gồm mục tiêu, CDR) và chất lượng đào tạo, khảo sát người học về mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo; hoạt động giảng dạy của GV; chương trình và PP dạy học; khảo sát nhà tuyển dụng về nhu cầu đào tạo, phát triển nguồn nhân lực;... ; ban hành Quy định về quy trình thực hiện thu thập thông tin phản hồi từ các BLQ.

(iv) **PP khảo sát** các BLQ phải đa dạng. **Ví dụ như:** phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn trực tiếp, phỏng vấn qua điện thoại, trả lời online qua phần mềm QLĐT. Thời điểm thực hiện các đợt khảo sát từng đối tượng được quy định cụ thể. **Ví dụ:** khảo sát NH về chất lượng giảng dạy được thực hiện định kỳ, mỗi học kỳ 01 lần cho tất cả các học phần; khảo sát NH trước khi tốt nghiệp về hoạt động giảng dạy của GV và chất lượng CTĐT toàn khóa học được triển khai vào học kỳ II năm cuối; khảo sát cựu NH về tình trạng việc làm và chất lượng CTĐT; khảo sát nhà sử dụng lao động về chất lượng NH tốt nghiệp và CTĐT; khảo sát CB, GV về các điều kiện hỗ trợ hoạt động dạy học được thực hiện định kỳ hằng năm.

(b) Rà soát, đánh giá cơ chế phản hồi của các bên liên quan

(i) Định kỳ, xây dựng KH **rà soát, đánh giá HT thu thập thông tin** phản hồi từ các BLQ (thường là đơn vị ĐBCL). **Nội dung rà soát bao gồm:** các quy định về việc thu thập thông tin phản hồi từ các BLQ; hệ thống thực hiện, công cụ, quy trình. Đối tượng khảo sát gồm: CB, GV, NV, NH và cựu NH, NTD. Sau mỗi đợt khảo sát, đơn vị ĐBCL, đơn vị ĐT, Khoa đã tổ chức Hội thảo để phân tích kết quả phản hồi các BLQ; rà soát, điều chỉnh lại yêu cầu phản hồi và lập KH cải tiến (ND cải tiến, thời gian thực hiện, phân công đơn vị chịu trách nhiệm chính trong từng ND cải tiến).

(c) Nội dung cải tiến cơ chế phản hồi của các bên liên quan được cải tiến.

Căn cứ kết quả khảo sát, KH **cải tiến, ND cải tiến gồm: các quy định, quy trình, bộ công cụ** lấy thông tin, cơ chế phản hồi, các biểu mẫu khảo sát nhằm giúp cho các đơn vị thu thập thông tin phản hồi từ các BLQ trong việc nâng cao CLĐT lấy ý kiến phản hồi từ các BLQ

(d) **Sử dụng kết quả khảo sát** : Sau mỗi đợt lấy ý kiến phản hồi của các BLQ, các đơn vị liên quan đều phải XD báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát-> chuyển đến các

đơn vị có liên quan dùng để phân tích, đánh giá cải tiến các mặt hoạt động như: đơn vị QLĐT, các khoa và GV rà soát, cải tiến CTĐT, đổi mới PPDH và đánh giá kết quả học tập; Thư viện phối hợp với các Khoa bổ sung tài liệu, học liệu cải thiện mức độ đáp ứng tài liệu, cải tiến thủ tục trả mượn sách, bổ sung, nâng cấp cơ sở vật chất trang thiết bị đáp ứng nhu cầu của người học; Đơn vị quản lý CSVC, HTCNTT nâng cấp cơ sở hạ tầng CNTT, hệ thống mạng wifi, hệ thống E – Learning, xây dựng môi trường học tập trực tuyến; ban hành một số quy định mới,...

(iii) Hoàn thiện cơ chế phản hồi, thống nhất đầu mối thiết kế chính sách, quy định, công cụ thu thập thông tin phản hồi, hoàn thiện cơ chế phản hồi, nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH, chất lượng dịch vụ, hỗ trợ đối với CBVC và người học.