

**HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA
HỒ CHÍ MINH
HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN**

**QUY TRÌNH
THU THẬP THÔNG TIN PHẢN HỒI
CỦA SINH VIÊN CUỐI KHÓA VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
TẠI HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN**

**(PHỤ LỤC BAN HÀNH KÈM THEO QUYẾT ĐỊNH SỐ 612/QĐ-HVBC TT
NGÀY 20 THÁNG 2 NĂM 2020 CỦA GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ
TUYÊN TRUYỀN VỀ QUY CHẾ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN
LIÊN QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO)**

Hà Nội, 2020

1. MỤC ĐÍCH

Giúp Học viện có thông tin về mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo, tổ chức đào tạo, cơ sở vật chất, các hoạt động hỗ trợ ... đối với người học.

Giúp Học viện và các đơn vị có căn cứ để xây dựng chính sách hỗ trợ người học trong hoạt động học tập; cải tiến công tác tổ chức đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Học viện.

Cập nhật, bổ sung và lun trữ vào hồ sơ minh chứng các kết quả về hoạt động đảm bảo chất lượng của Học viện.

Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học đối với quyền lợi và nghĩa vụ học tập; tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng và đóng góp ý kiến về công tác tổ chức đào tạo của Học viện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Sinh viên trước tốt nghiệp hệ đại học chính quy;

Học viên sau đại học trước khi tốt nghiệp.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 v/v thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo công văn số 768/QLCL-KĐCLGD của Cục Quản lý chất lượng.

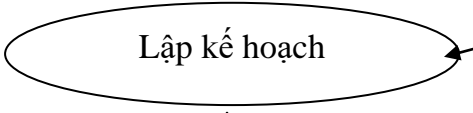
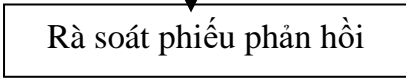

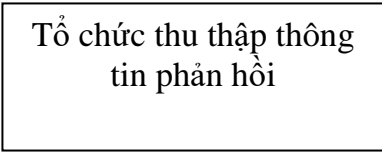
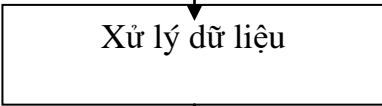
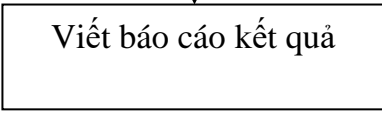
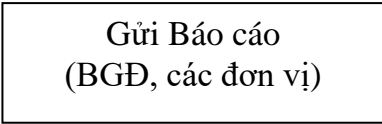

Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 v/v thay thế Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD của Cục Quản lý chất lượng.

Quyết định số 990-QĐ/HVBCTT ngày 25/01/2021 của Giám đốc Học viện Báo chí và Tuyên truyền ban hành Quy định hoạt động đảm bảo chất lượng trong Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

Quyết định số 612/QĐ-HVBCTT ngày 20/02/2020 của Giám đốc Học viện Báo chí và Tuyên truyền về việc ban hành Quy chế lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chất lượng đào tạo.

5. NỘI DUNG

5.1. Sơ đồ: (Sơ đồ các bước tiến hành công việc)

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Biểu mẫu
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.1 BM.ĐBCL.06.01
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.2 BM.ĐBCL.06.02
BGD		5.2.3
TT KT&ĐBCLĐT Người học		5.2.4
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.5
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.6
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.7
TT KT&ĐBCLĐT		5.2.7

5.2. Diễn giải sơ đồ: (Mô tả chi tiết các bước trong sơ đồ)

5.2.1. Lập kế hoạch

Căn cứ vào kế hoạch thi kết thúc các học phần và thi tốt nghiệp/bảo vệ luận văn - khóa luận của người học, TT KT&ĐBCLĐT xây dựng kế hoạch thu thập thông tin phản hồi của người học trước tốt nghiệp [BM.ĐBCL.06.01].

Đối tượng khảo sát: sinh viên (hệ đại học chính quy) và học viên sau đại học trước khi tốt nghiệp.

5.2.2. *Rà soát phiếu phản hồi*

Căn cứ vào kết quả thu thập thông tin phản hồi của năm học trước và ý kiến của các đơn vị trong Trường, vào tháng 8 hàng năm, TT KT&ĐBCLĐT tiến hành rà soát và chỉnh sửa phiếu khảo sát [BM.ĐBCL.06.02].

5.2.3. *Phê duyệt*

TT KT&ĐBCLĐT trình BGD kế hoạch và phiếu khảo sát đã được hoàn thiện. Trung tâm tiến hành thu thập thông tin phản hồi nếu BGD phê duyệt.

5.2.4. *Tổ chức thu thập thông tin phản hồi*

Nhập thông tin phiếu và phân quyền khảo sát lên google forms.

Hướng dẫn người học trả lời trực tuyến phiếu phản hồi.

5.2.5. *Tổng hợp, xử lý dữ liệu*

Dữ liệu được xuất/nhập vào phần mềm xử lý thống kê và xử lý theo các biến yêu cầu. Sàng lọc, loại bỏ những phiếu trả lời không có giá trị thống kê (phiếu chỉ đánh giá 1 mức độ, phiếu trả lời dưới 50% câu hỏi ...)

Các câu hỏi mở được thống kê, tổng hợp và xử lý theo phương pháp thường quy.

5.2.6. *Viết báo cáo kết quả*

TT KT&ĐBCLĐT viết báo cáo kết quả thu thập thông tin phản hồi của người học trước tốt nghiệp.

5.2.7. *Gửi BGD, các đơn vị và lưu trữ*

Báo cáo được gửi tới BGD và các đơn vị.

Các kế hoạch, dữ liệu khảo sát, báo cáo kết quả được lưu trữ trong thời hạn 10 năm theo quy chế văn thư lưu trữ.

5.3. **Nhiệm vụ của các đơn vị liên quan**

TT KT&ĐBCLĐT chịu trách nhiệm triển khai toàn bộ quá trình lấy ý kiến phản hồi của người học trước tốt nghiệp về khóa học bao gồm: lập kế hoạch, rà soát phiếu phản hồi, trình BGD phê duyệt, tổ chức thu thập thông tin phản hồi, xử lý dữ liệu, viết báo cáo và lưu trữ dữ liệu khảo sát.

Ban Quản lý đào tạo: cung cấp kế hoạch thi kết thúc các học phần và thi tốt nghiệp/ bảo vệ khóa luận của sinh viên năm cuối; cung cấp kế hoạch bảo vệ luận văn và dữ liệu cá nhân (họ và tên, lớp, tổ, số điện thoại, email ...) của học viên sau đại học.

Các Khoa/Viện đào tạo: cung cấp dữ liệu cá nhân của sinh viên năm cuối (họ và tên,

6. HỒ SƠ

STT	Tên tài liệu	Thời gian lưu	Nơi lưu
1	Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi của người học trước tốt nghiệp về khóa học tại Trường.	10 năm	TT KT&ĐBCLĐT
2	Dữ liệu khảo sát (dạng file điện tử).	10 năm	TT KT&ĐBCLĐT
3	Báo cáo kết quả thu thập thông tin phản hồi của người học trước tốt nghiệp về khóa học tại Trường.	10 năm	TT KT&ĐBCLĐT

7. PHỤ LỤC: Các biểu mẫu

STT	Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ĐBCL.06.01	Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi của người học trước tốt nghiệp về khóa học tại Trường.
2	BM.ĐBCL.06.02	Mẫu Phiếu thu thập thông tin phản hồi của người học trước tốt nghiệp về khóa học tại Trường.

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

HỒ CHÍ MINH

HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

Số -QĐ/HVBCTT

Hà Nội, ngày tháng năm 20

**KẾ HOẠCH KHẢO SÁT SINH VIÊN CUỐI KHÓA VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
CỦA HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN NĂM.....**

1. Mục tiêu

Thu thập thông tin phản hồi của người học trước tốt nghiệp về một số tiêu chí đánh giá khóa học tại Học viện.

2. Đối tượng

Toàn bộ người học trước khi tốt nghiệp.

3. Phương pháp tiến hành

Thu thập thông tin phản hồi thông qua bộ phiếu khảo sát đã được rà soát, chỉnh sửa;

Hình thức thu thập: người học trả lời khảo sát trực tuyến qua cổng thông tin của Học viện Báo chí và Tuyên truyền;

Kết quả được xử lý trên phần mềm SPSS; câu hỏi mở được xử lý bằng phương pháp thường quy.

4. Tiến độ thực hiện

STT	NỘI DUNG	THỜI GIAN
1	Rà soát phiếu phản hồi	
2	Nhập thông tin phiếu và phân quyền khảo sát trên phần mềm khảo sát	
3	Thông báo tới người học	
4	Người học trả lời khảo sát trực tuyến	
5	Xử lý dữ liệu	
6	Viết báo cáo kết quả	
7	Gửi báo cáo đến Ban Giám đốc và các đơn vị Lưu trữ	

GIÁM ĐỐC

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO
(Dành cho sinh viên cuối khóa)

A. THÔNG TIN CÁ NHÂN (Đánh dấu ✓ cho sự lựa chọn)

1. Giới tính: Nam 1 Nữ 2

2. Khoa :

3. Chuyên ngành: Khóa :

B. NỘI DUNG

1. Mức độ hài lòng với các kiến thức, kỹ năng CDR

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Phân vân 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
1.1	Kiến thức nền tảng (đại cương)	1	2	3	4	5
1.2	Kiến thức chuyên ngành	1	2	3	4	5
1.3	Kỹ năng nhận thức (phân tích, đánh giá, phân biện, sáng tạo, giải quyết vấn đề)	1	2	3	4	5
1.4	Kỹ năng nghề nghiệp	1	2	3	4	5
1.5	Kỹ năng nghiên cứu và tự học	1	2	3	4	5
1.6	Kỹ năng ngoại ngữ	1	2	3	4	5
1.7	Kỹ năng tin học	1	2	3	4	5
1.8	Kỹ năng giải quyết vấn đề	1	2	3	4	5
1.9	Kỹ năng tư duy phân biện	1	2	3	4	5
1.10	Kỹ năng tư duy sáng tạo	1	2	3	4	5
1.11	Kỹ năng giao tiếp	1	2	3	4	5
1.12	Kỹ năng lãnh đạo	1	2	3	4	5
1.13	Kỹ năng hợp tác, làm việc nhóm	1	2	3	4	5

2. 2. Nội dung chương trình đào tạo của HV BC-TT

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Phân vân 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
2.1.	Chương trình có mục tiêu, chuẩn đầu ra cụ thể, rõ ràng	1	2	3	4	5
2.2.	Khối lượng kiến thức cần thiết đáp ứng được mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	1	2	3	4	5
2.3.	Các hoạt động học tập đáp ứng được mục tiêu, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	1	2	3	4	5

2.4.	Nội dung các môn học phù hợp với định hướng nghề nghiệp chuyên môn của SV	1	2	3	4	5
2.5.	Các môn học trong chương trình có sự gắn kết, liên hệ chặt chẽ với nhau	1	2	3	4	5
2.6.	Nội dung các môn học cập nhật, phù hợp với xu hướng phát triển nghề nghiệp chuyên môn	1	2	3	4	5
2.7.	Sinh viên có nhiều cơ hội tham gia hoạt động nghiên cứu khoa học	1	2	3	4	5
2.8.	Sinh viên có cơ hội thực hành và củng cố các lý thuyết đã học vào thực tiễn	1	2	3	4	5

3. Cấu trúc chương trình đào tạo của HV BC-TT (Đánh dấu ✓)

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
3.1.	Các môn học trong chương trình có sự gắn kết, liên hệ chặt chẽ với nhau	1	2	3	4	5
3.2.	Các môn học trong chương trình được sắp logic, hợp lý nhằm phát triển các kiến thức, kỹ năng CĐR	1	2	3	4	5
3.3.	Chương trình đào tạo có sự cân đối giữa lý thuyết và thực hành	1	2	3	4	5

4. Kiểm tra đánh giá

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Phân vân 4. Hài lòng

5. Rất hài lòng

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
4.1.	Kiểm tra, đánh giá thúc đẩy nỗ lực học tập của sinh viên	1	2	3	4	5
4.2.	Các hình thức và nội dung kiểm tra đánh giá đa dạng, đánh giá được kiến thức và kỹ năng chuẩn đầu ra (trắc nghiệm, tự luận, bài tập lớn, dự án...)	1	2	3	4	5
4.3.	Kiểm tra tự luận là hình thức kiểm tra đánh giá chủ đạo trong chương trình	1	2	3	4	5
4.4.	Các bài thi, kiểm tra đánh giá được các kỹ năng nhận thức bậc cao của người học	1	2	3	4	5
4.5.	Các bài thi, kiểm tra đánh giá được các kỹ năng thực hành nghề nghiệp của người học	1	2	3	4	5
4.6.	Quá trình kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của SV khách quan, công bằng	1	2	3	4	5
4.7.	Người học hiểu rõ các yêu cầu, tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
4.8.	Người học hài lòng với kết quả kiểm tra đánh giá	1	2	3	4	5
4.9.	Kết quả học tập được phản hồi kịp thời giúp SV điều chỉnh quá trình học tập	1	2	3	4	5

5. Cơ sở vật chất phục vụ chương trình đào tạo

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Phân vân 4. Hài lòng

5. Rất hài lòng

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
5.1.	Có đủ giảng đường, phòng học đáp ứng nhu cầu học tập	1	2	3	4	5
5.2.	Giảng đường, phòng học có đủ ghế cho SV, đủ ánh sáng, quạt, vv...	1	2	3	4	5
5.3.	Lớp học được trang bị các trang thiết bị phục vụ cho học tập (micro, trang bị âm thanh, máy chiếu...)	1	2	3	4	5

5.4.	Có đủ phòng thực hành nhằm củng cố kiến thức và nâng cao kỹ năng	1	2	3	4	5
5.5.	Phòng thực hành được trang bị đủ các công cụ, thiết bị và các vật tư cần thiết, vv. cho SV thực hành.	1	2	3	4	5
5.6.	Trang thiết bị tin học, CNTT đáp ứng nhu cầu học tập và NCKH (phần mềm, wifi, v.v.)	1	2	3	4	5
5.7.	Thư viện có đủ sách, tài liệu để đáp ứng được nhu cầu học tập của SV	1	2	3	4	5
5.8.	Thư viện có đủ chỗ cho SV tự học, tự nghiên cứu	1	2	3	4	5
5.9.	Cơ sở vật chất phục vụ hoạt động văn hóa thể thao đầy đủ	1	2	3	4	5
5.10.	Môi trường tâm lý, xã hội thân thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho việc học tập	1	2	3	4	5
5.11.	Môi trường cảnh quan sư phạm sạch sẽ, đảm bảo an toàn, tạo thuận lợi cho việc học tập	1	2	3	4	5

6. Phương pháp giảng dạy

1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Đồng ý một phần, 4: Đồng ý về cơ bản, 5 : Hoàn toàn đồng ý

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
6.1.	Tổ hợp phương pháp dạy – học trong chương trình đa dạng giúp đạt CĐR (vd. các phương pháp thuyết giảng, dạy học mang tính tương tác, mang tính trải nghiệm, nghiên cứu tình huống, giải quyết vấn đề, v.v.)	1	2	3	4	5
6.2.	Tổ hợp phương pháp dạy – học phát triển khả năng tự học, tự nghiên cứu và khả năng học tập suốt đời	1	2	3	4	5
6.3.	Phương pháp dạy học trong chương trình đào tạo khuyến khích sự tham gia tích cực của người học	1	2	3	4	5
6.4.	Phương pháp dạy – học trong chương trình đào tạo phát triển được các kỹ năng nhận thức bậc cao (phân tích, đánh giá, vận dụng giải quyết vấn đề sáng tạo, v.v.)	1	2	3	4	5
6.5.	Phương pháp dạy – học trong chương trình đào tạo phát triển được các kỹ năng nghề nghiệp cho người học	1	2	3	4	5

7. Hoạt động hỗ trợ đào tạo

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Phân vân 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
7.1	Những buổi đối thoại giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường hiệu quả.	1	2	3	4	5
7.2	Việc cung cấp và phổ biến các văn bản, thông tin liên quan tới đào tạo có hiệu quả.	1	2	3	4	5
7.3	Chế độ chính sách xã hội dành cho sinh viên tốt.	1	2	3	4	5
7.4	Công tác cố vấn học tập của giáo viên chủ nhiệm hiệu quả.	1	2	3	4	5
7.5	Các hoạt động hỗ trợ học tập (hỗ trợ phương pháp học đại học, các kỹ năng học tập, CLB, v.v.) đầy đủ và hiệu quả	1	2	3	4	5
7.6	Sinh viên được tạo điều kiện thuận lợi tham gia nghiên cứu khoa học.	1	2	3	4	5
7.7	Dịch vụ y tế của nhà trường đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho sinh viên.	1	2	3	4	5
7.8	Các dịch vụ hỗ trợ trong Ký túc xá đảm bảo nhu cầu sinh hoạt của sinh viên.	1	2	3	4	5
7.9	An ninh trật tự trong nhà trường được đảm bảo.	1	2	3	4	5

7.10	Việc quản lý sinh viên nội trú được thực hiện tốt.	1	2	3	4	5
7.11	Việc quản lý sinh viên ngoại trú tại nơi cư trú được thực hiện tốt.	1	2	3	4	5
7.12	Các hoạt động hỗ trợ việc làm và định hướng nghề nghiệp đa dạng, hiệu quả (Hội chợ việc làm, tọa đàm với NTD, cựu sinh viên, các khóa học hỗ trợ kỹ năng mềm/kỹ năng xin việc)	1	2	3	4	5

8. Đội ngũ nhân viên, kỹ thuật viên hỗ trợ đào tạo

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Phân vân 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng

STT	NỘI DUNG	THANG ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
8.1	Thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên văn phòng tốt	1	2	3	4	5
8.2	Đội ngũ nhân viên văn phòng có kiến thức, trình độ chuyên môn phù hợp	1	2	3	4	5
8.3	Thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên phòng công tác chính trị - HSSV tốt	1	2	3	4	5
8.4	Đội ngũ nhân viên phòng công tác chính trị - HSSV có kiến thức, trình độ chuyên môn phù hợp	1	2	3	4	5
8.5	Thái độ phục vụ của đội ngũ kỹ thuật viên tốt	1	2	3	4	5
8.6	Đội ngũ kỹ thuật viên có kiến thức, trình độ chuyên môn phù hợp	1	2	3	4	5
8.7	Thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên hành chính tốt	1	2	3	4	5
8.8	Đội ngũ nhân viên hành chính có kiến thức, trình độ chuyên môn phù hợp	1	2	3	4	5
8.9	Thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên thư viện tốt	1	2	3	4	5
8.10	Đội ngũ nhân viên thư viện có kiến thức, trình độ chuyên môn phù hợp	1	2	3	4	5

9. Đánh giá chung toàn khoá học

(Khoanh tròn mức độ đồng ý của thầy (cô); 1: Không đồng ý, 2: Đồng ý một phần, 3 : Đồng ý về cơ bản, 4: Hoàn toàn đồng ý)

9.1	Mức độ hài lòng đối với khoá học	1	2	3	4	5
-----	----------------------------------	---	---	---	---	---

Cám ơn vì sự hợp tác của bạn!