HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA
HỒ CHÍ MINH
HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN
*
Số: 612 /QĐ-HVBC&TT

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Hà Nội, ngày 20 tháng 2 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chất lượng đào tạo

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

Căn cứ Quyết định số 6591/QĐ-HVCTQG ngày 01 tháng 11 năm 2018 của Giám đốc Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của Học viện Báo chí và Tuyên truyền;

Căn cứ Điều lệ trường Đại học ban hành theo Quyết định số 58/2010/QĐ-TTg ngày 22/9/2010 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục.

Xét đề nghị của đồng chí Giám đốc Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chất lượng đào tạo của Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3: Thủ trưởng các đơn vị, các lớp, cá nhân và sinh viên có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

PHÓ GIÁM ĐỐC

HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

Lưu Văn An

QUY CHẾ

LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 612/QĐ-HVBC&TT ngày 20/02/2020.)

CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về mục tiêu, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị cá nhân tham gia công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về chất lượng đào tạo của Học viện Báo chí và Tuyên truyền (sau đây gọi là Học viện) thuộc Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.

2. Đối tượng áp dụng của Quy chế này bao gồm các đơn vị, cán bộ, giảng viên, sinh viên hệ đại học chính qui, vừa làm vừa học và học viên sau đại học (sau đây gọi là người học) của Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

Điều 2: Mục đích của hoạt động khảo sát

1. Thực hiện chủ trương về ĐBCL giáo dục của Bộ GD&ĐT

2. Nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, giảng viên, nhân viên; giúp cán bộ, giảng viên, nhân viên tự cải tiến chất lượng công tác;

3. Giúp lãnh đạo Học viện và các đơn vị trực thuộc có cơ sở để nhận xét, đánh giá và có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, giảng viên, nhân viên.

4. Tăng cường tinh thần trách nhiệm trong học tập và rèn luyện của người học, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Học viện.

5. Làm căn cứ để xây dựng hoặc điều chỉnh mục tiêu, chương trình, kế hoạch hành động nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Học viện.

Điều 3. Nội dung, đối tượng, thời gian thực hiện hoạt động khảo sát

Hoạt động khảo sát chất lượng đào tạo bao gồm các nội dung sau:

3.1. Khảo sát về chất lượng dạy học học phần

Nội dung: Chất lượng tổ chức học phần, cơ sở vật chất phục vụ dạy học, hoạt động dạy học và kiểm tra đánh giá trong học phần.

Đối tượng: 100% người học các trình độ đào tạo (đại học và sau đại học), các hệ đào tạo (chính quy, vừa làm vừa học, văn bằng 2).

Thời gian: Thực hiện ngay sau khi kết thúc học phần hàng năm.

Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát sinh viên về chất lượng dạy học học phần của Học viện BC&TT.

Phương thức khảo sát: Thực hiện trực tuyến, qua cổng thông tin điện tử.

Phương thức xử lý dữ liệu: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả, sử dụng phần mềm SPSS hoặc Excel.

Quy trình khảo sát:

Bước 1: Trung tâm KT-KĐCLĐT lập kế hoạch khảo sát các bên liên quan về chất lượng đào tạo trình BGĐ phê duyệt, gửi thông báo khảo sát tới các khoa;

Bước 2: Các khoa đào tạo gửi thông báo khảo sát tới người học các lớp;

Bước 3: Trung tâm KT-KĐCLĐT xây dựng công cụ khảo sát; gửi phiếu khảo sát tới người học qua cổng thông tin điện tử;

Bước 4: Trung tâm KT-KĐCLĐT thu thập phiếu phản hồi khảo sát;

Bước 5: Trung tâm KT-KĐCLĐT xử lý số liệu và viết báo cáo khảo sát;

Bước 6: Trung tâm KT-KĐCLĐT trình Ban Giám đốc phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả khảo sát về các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện;

Bước 7: Các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện sử dụng báo cáo khảo sát để cải tiến chất lượng

3.2. Khảo sát người học về chất lượng CTĐT

Nội dung: Chuẩn đầu ra, chương trình dạy học, hoạt động dạy-học, kiểm tra đánh giá, cơ sở vật chất, hoạt động hỗ trợ đào tạo, dịch vụ hỗ trợ đào tạo.

Đối tượng: Người học trước tốt nghiệp, bao gồm sinh viên đại học và học viên sau đại học.

Thời gian: Thực hiện trước khi tốt nghiệp CTĐT

Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát sinh viên cuối khóa về chất lượng đào tạo của Học viện BCTT, được thiết kế khoa học đảm bảo phủ các nội dung cần khảo sát theo quy định.

Phương thức khảo sát: Thực hiện trực tuyến, sử dụng công cụ khảo sát google docs hoặc cổng thông tin điện tử;

Phương pháp xử lý dữ liệu: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả, sử dụng phần mềm SPSS hoặc Excel

Quy trình khảo sát:

Bước 1: Trung tâm KT-KĐCLĐT lập kế hoạch khảo sát các bên liên quan về chất lượng đào tạo trình BGĐ phê duyệt;

Bước 2: Các khoa đào tạo lập danh sách liên lạc của người học thuộc các CTĐT của khoa và gửi cho Trung tâm KT-KĐCLĐT;

Bước 3: Trung tâm KT-KĐCLĐT xây dựng công cụ khảo sát; gửi thông báo khảo sát tới Khoa đào tạo;

Bước 4: Khoa đào tạo gửi thông báo khảo sát tới người học người học thuộc các CTĐT của khoa;

Bước 5: Trung tâm KT-KĐCLĐT gửi phiếu khảo sát tới người học và thu thập phiếu phản hồi khảo sát;

Bước 6: Trung tâm KT-KĐCLĐT xử lý số liệu và viết báo cáo khảo sát;

Bước 7: Trung tâm KT-KĐCLĐT trình Ban Giám đốc phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả khảo sát về các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện;

Bước 8: Các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện sử dụng báo cáo khảo sát để cải tiến chất lượng

3.3. Khảo sát người học về tình trạng việc làm và chất lượng đào tạo

Nội dung: Tình trạng việc làm, việc làm đúng ngành nghề, thu nhập bình quân, mức độ đáp ứng yêu cầu

Đối tượng: Sinh viên bậc đại học chính quy sau 01 năm tốt nghiệp. Mẫu khảo sát theo quy định của Bộ giáo dục và đào tạo.

Thời gian: Khảo sát được thực hiện sau 01 năm tốt nghiệp

Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát cựu người học về tình trạng việc làm về chất lượng đào tạo của Học viện Báo chí và Tuyên truyền, được thiết kế khoa học đảm bảo phủ các nội dung cần khảo sát theo quy định.

Phương thức khảo sát: Sử dụng đa dạng các phương pháp, bao gồm gọi điện thoại, gửi phiếu qua email, qua phần mềm google docs, v.v.

Phương pháp xử lý dữ liệu: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả, sử dụng phần mềm SPSS hoặc Excel

Quy trình khảo sát:

Bước 1: Trung tâm KT-KĐCLĐT lập kế hoạch khảo sát các bên liên quan về chất lượng đào tạo trình BGĐ phê duyệt;

Bước 2: Trung tâm KT-KĐCLĐT xây dựng công cụ khảo sát;

Bước 3: Trung tâm KT-KĐCLĐT gửi và thu thập phiếu phản hồi khảo sát;

Bước 4: Trung tâm KT-KĐCLĐT xử lý số liệu và viết báo cáo khảo sát;

Bước 5: Trung tâm KT-KĐCLĐT trình Ban Giám đốc phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả khảo sát về các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện;

Bước 6: Các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện sử dụng báo cáo khảo sát để cải tiến chất lượng

3.4. Khảo sát nhà tuyển dụng về chất lượng đào tạo

Nội dung: CĐR của CTĐT; CTDH; chất lượng sinh viên tốt nghiệp; khởi nghiệp

Đối tượng: Nhà tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp làm đúng ngành nghề từ các CTĐT bậc đại học của HVBCTT. Mẫu khảo sát tương ứng với mẫu khảo sát SVTN theo quy định của Bộ GDĐT;

Thời gian: Thực hiện định kỳ hai năm/lần;

Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát NTD về chất lượng đào tạo của HVBCTT;

Phương thức khảo sát: Sử dụng đa dạng các phương pháp, bao gồm gọi điện thoại, gửi phiếu qua email, qua phần mềm google docs, v.v.;

Phương thức xử lý dữ liệu: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả, sử dụng phần mềm SPSS hoặc Excel;

Quy trình khảo sát:

Bước 1: Trung tâm KT-KĐCLĐT lập kế hoạch khảo sát các bên liên quan về chất lượng đào tạo trình BGĐ phê duyệt, gửi thông báo khảo sát tới các khoa;

Bước 2: Các khoa đào tạo lập danh sách liên lạc của NTD của sinh viên tốt nghiệp đúng chuyên ngành;

Bước 3: Trung tâm KT-KĐCLĐT xây dựng công cụ khảo sát; gửi mẫu phiếu và thông báo khảo sát tới Khoa đào tạo;

Bước 4: Khoa đào tạo gửi thông báo và phiếu khảo sát tới NTD;

Bước 5: Khoa đào tạo thu phiếu khảo sát phản hồi và gửi cho Trung tâm KT-KĐCL

Bước 6: Trung tâm KT-KĐCLĐT xử lý số liệu và viết báo cáo khảo sát;

Bước 7: Trung tâm KT-KĐCLĐT trình Ban Giám đốc phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả khảo sát về các khoa đào tạo và các phòng ban trong Học viện;

Bước 8: Các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện sử dụng báo cáo khảo sát để cải tiến chất lượng.

3.5. Khảo sát cán bộ, giảng viên và nhân viên về chất lượng đào tạo

Nội dung: Phân công nhiệm vụ và tự phát triển chuyên môn; chương trình dạy học và ĐBCL; chất lượng người học; cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học; chất lượng dạy học và kiểm tra đánh giá; các dịch vụ hỗ trợ đào tạo.

Đối tượng: Giảng viên; và nhân viên hỗ trợ đào tạo (Cố vấn học tập, GVCN, nhân viên văn phòng khoa, nhân viên phòng CTCT- hỗ trợ sinh viên, phòng Kế hoạch – Tài chính, Ban QLĐT)

Thời gian: Thực hiện định kỳ hàng năm

Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát về chất lượng đào tạo của HVBCTT.

Phương thức khảo sát: Sử dụng đa dạng các phương pháp, bao gồm gọi điện thoại, gửi phiếu qua email, qua phần mềm google docs, v.v.

Phương thức xử lý dữ liệu: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả, sử dụng phần mềm SPSS hoặc Excel

Quy trình khảo sát:

Bước 1: Trung tâm KT-KĐCLĐT lập kế hoạch khảo sát các bên liên quan về chất lượng đào tạo trình BGĐ phê duyệt, gửi thông báo khảo sát tới các khoa và phòng ban trong Học viện;

Bước 2: Các khoa đào tạo và các phòng ban lập danh sách liên lạc của cán bộ, giảng viên, nhân viên và gửi về Trung tâm KT-ĐCLĐT

Bước 3: Trung tâm KT-KĐCLĐT xây dựng công cụ khảo sát; gửi thông báo khảo sát tới Khoa đào tạo;

Bước 4: Trung tâm KT-KĐCLĐT gửi phiếu khảo sát tới cán bộ, giảng viên, nhân viên và thu thập phiếu phản hồi khảo sát;

Bước 6: Trung tâm KT-KĐCLĐT xử lý số liệu và viết báo cáo khảo sát;

Bước 7: Trung tâm KT-KĐCLĐT trình Ban Giám đốc phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả khảo sát về các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện;

Bước 8: Các khoa đào tạo và các phòng ban có liên quan trong Học viện sử dụng báo cáo khảo sát để cải tiến chất lượng

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện khảo sát

1. Đối tượng được khảo sát hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo phiếu khảo sát.

2. Công cụ lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phải đảm bảo độ tin cậy;

3. Thông tin phản hồi từ đối tượng khảo sát phải được xử lý khách quan, trung thực, tin cậy, bảo mật và được sử dụng đúng mục đích.

Điều 5. Công bố và sử dụng kết quả khảo sát

1. Kết quả khảo sát chất lượng của từng đơn vị, của từng cán bộ giảng viên sẽ được bảo mật và gửi trực tiếp đến từng đơn vị.

2. Các đơn vị, cá nhân sử dụng kết quả khảo sát chất lượng làm căn cứ điều chỉnh, cải tiến các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng hoạt động.

3. Các khoa quản lý chương trình đào tạo sử dụng kết quả khảo sát phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ cải tiến chất lượng chương trình đào tạo.

4. Kết quả khảo sát chất lượng được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu ĐBCL của Học viện.

5. Kết quả khảo sát được sử dụng trong các hoạt động ĐBCL, phục vụ cho hoạt động tự đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng.

Lưu trình sử dụng kết quả khảo sát như sau:

Trung tâm KT-KĐCLĐT: Gửi kết quả phản hồi tới các bên liên quan

Kết quả khảo sát phản hồi của người học	Kết quả khảo sát phản hồi của cựu người học	Kết quả khảo sát phản hồi của CB, GV, NV	Kết quả khảo sát phản hồi của NTD

Khoa đào tạo:

Đánh giá, cập nhật CTDH (CĐR, cấu trúc, nội dung, phương pháp/chiến lược dạy học, kiểm tra đánh giá);

Đánh giá, cập nhật/phát triển CTĐT (vị trí việc làm, đối tượng, chỉ tiêu tuyển sinh, chuyên ngành đào tạo, điều kiện ĐBCL, v.v.)

Giảng viên:

Điều chỉnh nội dung, hoạt động dạy – học, kiểm tra đánh giá (ĐCHP)

Nhân viên:

Điều chỉnh, cải tiến chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo

Phòng ban chức năng:

Ban TCCB: Kế hoạch/thực hiện tổ chức bồi dưỡng, đào tạo đội ngũ GV, nhân viên; đề xuất cải tiến các chính sách về cán bộ

Ban QLĐT, Phòng CTCT-Hỗ trợ sinh viên, Đoàn TN, Thư viện, Văn phòng: Kế hoạch/thực hiện cải tiến dịch vụ hỗ trợ người học.

Ban KH-TC, Quản trị: Kế hoạch/thực hiện cải tiến CSVC; chế độ chính sách

Ban QLĐT: Kế hoạch/thực hiện cải tiến chất lượng hoạt động đào tạo và hỗ trợ đào tạo

Ban QLKH: Cải tiến công tác quản lý khoa học; đề xuất cải tiến các chính sách NCKH

Trung tâm KT-KĐCLĐT: Kế hoạch/thực hiện cải tiến quy trình xây dựng CTĐT; quy trình lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan

↓

***Các khoa, phòng ban, đơn vị chức năng*:** Báo cáo kết quả thực hiện tại Hội nghị tổng kết năm học hàng năm

***Trung tâm KT-KĐCL*:** Giám sát, đánh giá

Điều 7. Cải tiến quy trình lấy ý kiến phản hồi

1. Quy trình lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan phải được định kỳ rà soát, đánh giá và cải tiến ít nhất 2 năm/lần.

2. Việc rà soát, đánh giá, cập nhật quy trình lấy ý kiến phản hồi phải có sự tham gia của các bên liên quan.

Điều 8. Lưu trữ, bảo mật thông tin khảo sát

1. Bản gốc các phiếu khảo sát và file dữ liệu gốc do Trung tâm KT-ĐBCL chịu trách nhiệm lưu trữ.

2. Cán bộ, nhân viên có liên quan đến khảo sát có trách nhiệm bảo mật kết quả khảo sát, thông tin phản hồi từ các bên liên quan theo quy định của Học viện.

Điều 9. Giải quyết khiếu nại, thắc mắc về kết quả khảo sát

Trung tâm KT-ĐBCL làm đầu mối tiếp nhận các ý kiến thắc mắc, khiếu nại của các bên liên quan về hoạt động khảo sát chất lượng, báo cáo BGĐ các phương án xử lý.

CHƯƠNG II: TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 1. Nhiệm vụ của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát

1. Nhiệm vụ của Ban Giám đốc

a. Phê duyệt các kế hoạch khảo sát.

b. Xem xét, phê duyệt các báo cáo kết quả khảo sát.

c. Xem xét, phê duyệt các kế hoạch cải tiến của các đơn vị và triển khai thực hiện.

d. Giải quyết các đề xuất, kiến nghị của các đơn vị (nếu có).

2. Nhiệm vụ của Trung tâm Khảo thí và KĐCL

a. Xây dựng kế hoạch khảo sát trình Ban Giám đốc phê duyệt.

b. Chủ trì tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát được phê duyệt.

c. Chủ trì xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát.

d. Gửi kết quả khảo sát tới Ban giám đốc và các đơn vị, cá nhân liên quan.

e. Lưu trữ và bảo mật kết quả khảo sát.

3. Nhiệm vụ của các đơn vị

a. Phối hợp với Trung tâm KT-ĐBCL thực hiện các đợt khảo sát.

b. Các khoa quản lý chương trình đào tạo sử dụng kết quả khảo sát làm căn cứ để cải tiến, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.

c. Các đơn vị chức năng có liên quan sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến chất lượng hoạt động.

d. Báo cáo kết quả cải tiến chất lượng hàng năm tại Hội nghị tổng kết năm học.

4. Nhiệm vụ của giảng viên, cán bộ, công nhân viên

a. Nghiên cứu, sử dụng các kết quả khảo sát để điều chỉnh, cải tiến các mặt hoạt động của mình trong quá trình giảng dạy, công tác.

b. Có trách nhiệm lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng hoạt động của bản thân trên tinh thần cầu thị.

c. Báo cáo kết quả cải tiến chất lượng với lãnh đạo đơn vị tại các cuộc họp tổng kết năm học.

5. Nhiệm vụ của Ban Kế hoạch –tài vụ

Chuẩn bị kinh phí thực hiện khảo sát theo quy định hiện hành của nhà nước.

Nơi nhận:
Ban giám đốc;
Các khoa, phòng, ban (Để thực hiện)
Lưu: Trung tâm KT-KĐCLĐT, Văn thư

PHÓ GIÁM ĐỐC

HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

Lưu Văn An