

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định hoạt động khảo sát các bên liên quan phục vụ
công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục
Trường Đại học Tài chính – Marketing

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Căn cứ Quyết định số 1138/QĐ-TTg ngày 04/8/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc sáp nhập Trường Cao đẳng Tài chính – Hải quan vào Trường Đại học Tài chính – Marketing;

Căn cứ Quyết định số 378/QĐ-TTg ngày 23/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing giai đoạn 2015 – 2017;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Quy định kiểm tra chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy định hoạt động khảo sát các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các ông (bà) Trưởng khoa, Trưởng phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng, Trưởng các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị thuộc Trường;
- Lưu: VT, KT-QLCL.



HIỆU TRƯỞNG

TS. Hoàng Đức Long

QUY ĐỊNH

Về hoạt động khảo sát các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá
và kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Marketing
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~1252~~ /QĐ-ĐHTCM, ngày ~~18/2~~ /2019
của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính - Marketing)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính - Marketing.

2. Đối tượng áp dụng của quy định này bao gồm Tổ Đảm bảo chất lượng đào tạo tại các đơn vị chức năng, đơn vị đào tạo và cán bộ, giảng viên, viên chức, học viên, sinh viên thuộc các hệ đào tạo của Trường Đại học Tài chính - Marketing.

3. Các bên liên quan được đề cập đến trong quy định này bao gồm: chuyên gia, cán bộ quản lý, giảng viên, nghiên cứu viên, nhân viên, người học, đại diện của các tổ chức xã hội – nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động và người học đã tốt nghiệp.

Điều 2. Mục đích thực hiện

1. Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường.

2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV-VC trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường.

3. Tạo thêm một kênh thông tin để giúp lãnh đạo Nhà trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động đào tạo trong trường. Qua khảo sát, báo cáo, cung cấp thông tin, từ đó có biện pháp để đưa ra các chính sách chất lượng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Trường đại học Tài chính – Marketing.

4. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan. Đạt tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, sau đại học và đạt bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục.

Điều 3. Yêu cầu trong công tác khảo sát

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ thường xuyên hàng năm.
2. Các bên liên quan phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi.
3. Kết quả xử lý thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải chính xác, tin cậy, tuyệt đối bảo mật và sử dụng đúng mục đích.
4. Thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được gửi kín đến lãnh đạo các đơn vị có kết quả chưa đạt theo giá trị thang đo của phiếu khảo sát.
5. Các đơn vị, cá nhân có liên quan phải tôn trọng ý kiến phản hồi và có tinh thần cầu thị từ thông tin phản hồi nhằm cải thiện chất lượng phục vụ.
6. Các hoạt động khảo sát phải triển khai theo chu trình P-D-C-A. Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị trực tiếp phụ trách hoạt động này phải lưu trữ đầy đủ các Thông báo, kế hoạch, biên bản, báo cáo theo quy định.

Chương II

HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 4. Danh mục các hoạt động khảo sát

TT	Nội dung khảo sát	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên	P. Khảo thí-QLCL	Thường xuyên 2 lần/năm, vào học kỳ đầu và cuối
2	Khảo sát chất lượng khóa học	P. Khảo thí-QLCL	Thường xuyên 1 lần/năm, sau khi sinh viên năm 4 hoàn thành chương trình đào tạo.
3	Khảo sát GV-CBVC về chất lượng dịch vụ của các đơn vị phục vụ đào tạo (đánh giá chéo tất cả các đơn vị chức năng)	P. Khảo thí-QLCL	Thường xuyên 1 lần/năm
4	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên hệ chính quy tốt nghiệp văn bằng thứ nhất trình độ đại học đã tốt nghiệp từ 6 tháng đến 12 tháng	P. Khảo thí-QLCL làm đầu mối xây dựng kế hoạch, tổng hợp báo cáo, các khoa chuyên ngành triển khai.	Thường xuyên 1 lần/năm

5	Khảo sát hoạt động giảng dạy tại viện	Viện đào tạo sau đại học Viện đào tạo thường xuyên	Thường xuyên 2 lần/năm
6	Khảo sát chất lượng khóa học		Thường xuyên 1 lần/năm (dành cho khóa đang làm luận văn sắp tốt nghiệp)
7	Khảo sát cựu học viên về chất lượng chương trình đào tạo và tình hình việc làm, thu nhập		Thường xuyên 1 lần/năm
8	Khảo sát nhà tuyển dụng về chất lượng cựu học viên đang làm việc tại doanh nghiệp.		Thường xuyên 1 lần/năm
9	Khảo sát chất lượng đào tạo kỹ năng mềm	Viện nghiên cứu kinh tế ứng dụng	Thường xuyên 2 lần/năm
10	Khảo sát sự hài lòng của GV-CBVC về các chế độ, chính sách, nhu cầu đào tạo bồi dưỡng... của Nhà trường	P. Tổ chức – Hành chính	Thường xuyên 1 lần/năm
11	Khảo sát hiệu quả và chất lượng phục vụ của thư viện	Thư viện	Thường xuyên 1 lần/năm
12	Khảo sát giảng viên về chương trình đào tạo.	Khoa chuyên ngành	Thường xuyên 1 lần/năm
13	Khảo sát cựu sinh viên về chất lượng chương trình đào tạo.		Thường xuyên 1 lần/năm
14	Khảo sát doanh nghiệp về chương trình đào tạo và chất lượng của sinh viên tốt nghiệp.		Thường xuyên 1 lần/năm

Điều 5. Bảng câu hỏi khảo sát và báo cáo khảo sát

1. Bảng câu hỏi khảo sát

Các câu hỏi trên phiếu khảo sát phải phù hợp với hai bộ tiêu chuẩn kiểm định cụ thể như sau:

- Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo: các nội dung và đối tượng khảo sát phải phù hợp và đạt được các mốc chuẩn tham chiếu của các tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn theo công văn 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục Quản lý chất lượng.

- Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục: các nội dung và đối tượng khảo sát phải phù hợp và đạt được các tiêu chí trong các tiêu chuẩn theo thông tư 12/2017/TT-BGDĐT.

2. Báo cáo khảo sát

Các loại báo cáo khảo sát phải được phân tích và xử lý thống kê theo từng loại hình đào tạo (đại học chương trình đại trà và chất lượng cao, sau đại học, vừa làm vừa học) và theo từng chuyên ngành đào tạo.

- Đối với báo cáo khảo sát hoạt động giảng dạy

Cách tính điểm trung bình giảng viên:

Đối với các chỉ số sử dụng câu hỏi đóng và theo thang đo Likert 4 mức. Dựa trên các mức độ đánh giá của thang đo cụ thể như sau:

Mức a = 4: Hoàn toàn đồng ý, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng tốt.

Mức b = 3: Đồng ý, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng khá.

Mức c = 2: Đồng ý một phần, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng trung bình.

Mức d = 1: Hoàn toàn không đồng ý, tương ứng với mức đánh giá: Chưa đáp ứng yêu cầu.

Điểm tổng hợp = Tỷ lệ % $\{(a \times 1) + (b \times 0,7) + (c \times 0,3) - (d \times 1)\} \times 100$

Trong đó: a, b, c, d là các phương án mà sinh viên trả lời các câu hỏi đóng.

Quy ước phân loại kết quả: Dựa trên mức độ đánh giá điểm trung bình đối với câu hỏi theo thang likert phân loại như sau:

Điểm	Mức đạt	Xếp loại chất lượng
Từ 80 đến 100	Giỏi	Rất hài lòng
Từ 70 đến 79	Khá	Hài lòng
Từ 50 đến 69	TB- Khá	Ít hài lòng
Dưới 50	Trung bình	Không hài lòng

- Đối với các hoạt động khảo sát khác có sử dụng bộ câu hỏi khảo sát theo thang đo Likert

- Đối với các câu hỏi theo thang đo Likert (từ mức 1 đến mức 5): điểm trung bình trong từng nội dung khảo sát và kết quả được thể hiện ở hai cấp độ: cấp độ 1 là cấp chuyên ngành đào tạo và cấp độ 2 là cấp độ toàn trường.

- Đối với các câu hỏi một hoặc nhiều lựa chọn: số liệu báo cáo sẽ là tỷ lệ % sinh viên trả lời trong mỗi đáp án ở cấp trường.

- Đối với câu hỏi mở: nội dung các câu hỏi mở sẽ được trích lọc theo từng nhóm đối tượng liên quan.

Quy ước phân loại dựa trên điểm trung bình đối với câu hỏi theo thang Likert 5 mức:

Mức điểm	Mức đạt	Xếp loại chất lượng
Dưới 2,5 điểm	Không đạt yêu cầu	Không hài lòng
Từ 2,5 đến dưới 3,0 điểm	Đạt mức trung bình	Ít hài lòng
Từ 3,0 đến dưới 3,7 điểm	Đạt mức khá	Khá hài lòng
Từ 3,7 đến dưới 4,5 điểm	Đạt mức tốt	Hài lòng
Từ 4,5 đến 5,0 điểm	Đạt mức rất tốt	Rất hài lòng

Điều 6. Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát: Các bên liên quan gồm các đơn vị, cá nhân đã nêu ở Điều 1.

2. Công cụ khảo sát: Công cụ để lấy ý kiến là bảng câu hỏi, trong đó có các chỉ số, khía cạnh cụ thể của nội dung khảo sát đã nêu ở Điều 4, đồng thời có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo đã nêu ở Điều 5.

3. Hình thức khảo sát: Trực tuyến, phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn...

4. Quy trình tổ chức khảo sát được thực hiện qua các bước:

- *Bước 1:* Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị trực tiếp triển khai hoạt động khảo sát làm đầu mối đề xuất lãnh đạo chọn mẫu khảo sát, phạm vi khảo sát phù hợp với từng loại hình khảo sát và đáp ứng các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng. Tổ soạn thảo thông báo về thời gian và nội dung khảo sát trình lãnh đạo đơn vị và Ban Giám hiệu phê duyệt;

- *Bước 2:* Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị triển khai khảo sát đến các bên liên quan để thực hiện, đồng thời giám sát hoạt động để đảm bảo tỷ lệ phản hồi của các nhóm đối tượng phải đạt yêu cầu theo quy định (trên 75% mẫu dự kiến);

- *Bước 3:* Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị phân loại phiếu, nhập liệu đối với phiếu giấy và làm sạch dữ liệu đối với khảo sát online, xử lý số liệu thống kê;

- *Bước 4:* Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị soạn dự thảo báo cáo tổng hợp và tách kết quả theo từng đơn vị, cá nhân và trình Ban Giám hiệu phê duyệt thông qua phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng tổng hợp;

- *Bước 5:* Công bố báo cáo tổng hợp và gửi kết quả đến lãnh đạo từng đơn vị, cá nhân;
- *Bước 6:* Lãnh đạo các đơn vị tổ chức họp góp ý và đề xuất kế hoạch cải tiến phát huy điểm mạnh và khắc phục tồn tại (có đối sánh qua các năm) gửi về Tổ Quản lý chất lượng thuộc Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng tổng hợp báo cáo Ban Giám hiệu;
- *Bước 7:* Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị thực hiện chế độ lưu trữ bao gồm thông báo, dữ liệu hoặc phiếu khảo sát giấy, báo cáo, biên bản họp, kế hoạch cải tiến chất lượng theo chu kỳ kiểm định (5 năm).

Điều 7. Trách nhiệm của các bên liên quan đến các hoạt động khảo sát

1. Trách nhiệm của phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng

- Làm đầu mối chuyên trách trong công tác giám sát hoạt động khảo sát các bên liên quan. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu phản hồi từ các bên liên quan.
 - Hỗ trợ các đơn vị trong công tác khảo sát như: hướng dẫn quy trình, công cụ và phương pháp thu thập, lựa chọn, xử lý, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan.
 - Thực hiện báo cáo định kỳ và báo cáo tổng kết theo yêu cầu của Ban Giám hiệu và Bộ GD&ĐT.
- ### **2. Trách nhiệm của tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị.**
- Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị rà soát các yêu cầu của các tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn của hai bộ Tiêu chuẩn kiểm định và đề xuất nội dung khảo sát, đối tượng, phạm vi khảo sát nhằm đạt được các chỉ báo theo các mốc chuẩn tham chiếu.
 - Thông báo yêu cầu khảo sát đến các đơn vị liên quan.
 - Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát trình lãnh đạo đơn vị và Ban giám hiệu phê duyệt. Báo cáo sau khi được phê duyệt cần gửi đến các đơn vị liên quan.
 - Đối với khảo sát hoạt động giảng dạy cần tách riêng kết quả khảo sát và gửi đến lãnh đạo đơn vị, cá nhân có kết quả chưa đạt yêu cầu đợt khảo sát.
 - Đối với khảo sát thư viện, khảo sát cuối khóa cần phân tích thống kê theo từng chương trình đào tạo đại trà, chất lượng cao, sau đại học, vừa làm vừa học hoặc liên thông (nếu có).
 - Tiếp nhận ý kiến phản hồi của các đơn vị, cá nhân sau khi công bố kết quả khảo sát.
 - Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo Nhà trường về cách thức sử dụng kết quả khảo sát.

- Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát, theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường. Thực hiện báo cáo tổng hợp, phân tích đối sánh kết quả khảo sát định lượng sau mỗi chu kỳ kiểm định.

- Làm đầu mối thực hiện báo cáo định kỳ kết quả khảo sát các bên liên quan theo yêu cầu của phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng, Ban giám hiệu, thanh tra các sở ban ngành, Bộ GD&ĐT,...

3. Trách nhiệm của Trưởng các đơn vị liên quan khác:

- Quán triệt đến toàn thể cá nhân thuộc đơn vị mình phụ trách về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát.

- Thảo luận và có biện pháp giúp đỡ cá nhân thực hiện kế hoạch khắc phục hay kế hoạch nâng cao chất lượng hoạt động chuyên môn của bản thân.

- Tổ chức các hoạt động cần thiết để nhận được sự đánh giá tốt hơn và trao đổi, học hỏi kinh nghiệm giữa các đơn vị.

4. Trách nhiệm của đối tượng được khảo sát:

- Sử dụng kết quả đánh giá để phấn đấu và tự điều chỉnh các hoạt động chuyên môn của bản thân.

- Có quyền đưa ra ý kiến phản hồi của mình khi chưa thực sự đồng ý với sự đánh giá và phải nêu ra được những minh chứng cụ thể cho Trưởng đơn vị phụ trách.

- Có trách nhiệm thảo luận và đăng ký với Trưởng đơn vị về kế hoạch khắc phục những điểm chưa tốt theo ý kiến đánh giá và kế hoạch cải tiến chất lượng chuyên môn của bản thân.

5. Trách nhiệm của đối tượng khảo sát

- Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Điều 8. Chế độ báo cáo

1. Tổ Đảm bảo chất lượng tại các đơn vị có trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát (theo mẫu của Trường) cho phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng chậm nhất sau 15 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng có trách nhiệm tổng hợp báo cáo của các đơn vị trình Ban Giám hiệu phê duyệt chậm nhất sau 07 ngày kể từ khi nhận được báo cáo của các tổ Đảm bảo chất lượng.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Khen thưởng và kỷ luật

1. Đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ là một trong các tiêu chuẩn xét thi đua, khen thưởng hàng năm.
2. Đơn vị, cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong năm sẽ được Hiệu trưởng khen thưởng.
3. Đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ được xem xét các hình thức kỷ luật theo quy định Nhà trường.

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Tất cả các đơn vị thuộc Trường có trách nhiệm thi hành theo quy định này.
2. Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.

Điều 11. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.
2. Trong quá trình thực hiện, quy định này có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trường các đơn vị, đề nghị của Trường phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng.



HIỆU TRƯỞNG

TS. Hoàng Đức Long