



**BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LÂM NGHIỆP**

Mã hiệu: QT.KT&ĐBCL.06

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 09/10/2020

Số trang: 5/5

**QUY TRÌNH
KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC SAU KHI KẾT THÚC HỌC PHẦN
THEO HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015
Mã số: QT.KT&ĐBCL.06**

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng phòng	Hiệu trưởng
Ký tên	Nguyễn Thị Thu Hà	Nguyễn Hữu Cương	Trần Văn Chứ

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Lần sửa	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi
1				
2				
3				
4				
5				
6				

1. MỤC ĐÍCH

Quy định về trách nhiệm và phương pháp thực hiện khảo sát ý kiến người học đối với các lớp học phần. Các thông tin từ việc lấy ý kiến giúp nhà trường nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng để thu thập ý kiến sinh viên bậc đại học về môn học, giảng viên, cơ sở vật chất cho các lớp học phần (lý thuyết, thực hành,...) vào cuối mỗi kỳ học.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Quyết định số 2331/QĐ-ĐHLN-KT&ĐBCL ngày 24/10/2018 của hiệu trưởng Trường Đại học Lâm nghiệp ban hành quy định về hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Lâm nghiệp;
- Quy định về công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên Trường Đại học Lâm nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 2536/QĐ- ĐHLN-KT&ĐBCL ngày 31 tháng 8 năm 2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Lâm nghiệp;
- Quyết định số 313/QĐ-ĐHLN-TCCB ngày 31/3/2014 về việc quy định chức năng, nhiệm vụ phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng trực thuộc trường Đại học Lâm nghiệp; Quyết định 796/QĐ-ĐHLN-TCCB ngày 23/4/2019 về việc điều chỉnh chức năng nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc Trường;
- Theo thông báo số 745/TB-ĐHLN-KT&ĐBCL, ngày 18/4/2018 về việc triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trường Đại học Lâm nghiệp.

4. TỪ VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ

4.1. Từ viết tắt:

- ĐT: Đào tạo;
- GV: Giảng viên;
- KT&KĐCL: Khảo thí và Đảm bảo chất lượng;
- QĐ: Quyết định;
- QC: Quy chế;
- SV: Sinh viên;

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ tổ chức lấy ý kiến lấy ý kiến người học

TT	Tiến trình	Chịu trách nhiệm		Hồ sơ công việc	Thời gian thực hiện
		Thực hiện	Phối hợp		
1	Lập kế hoạch khảo sát từng học kỳ	Phòng KT&ĐBCL	P.ĐT, các Khoa/Viện	BM.01	Đầu học kỳ
2	Trình, phê duyệt kế hoạch khảo sát	Phòng KT&ĐBCL	Các Khoa/Viện		
3	Thông báo và tổ chức khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của GV	Phòng KT&ĐBCL	P.ĐT, Các Khoa/Viện, Bộ môn, GV	BM.02 BM.03	Bắt đầu từ tuần đầu tiên của học kỳ
4	Hiệu chỉnh, xử lý dữ liệu	Phòng KT&ĐBCL	P.ĐT, Các Khoa/Viện.	Tách file excel	Ngay sau khi kết thúc đợt khảo sát
5	Tổ chức họp giảng viên tại bộ môn	Các Bộ môn	Các Khoa/Viện	BM.04	2 tuần
5	Viết báo cáo và công bố báo cáo	Phòng KT&ĐBCL		BM.05	4 tuần
6	Khắc phục tồn tại và cải tiến	Các đơn vị chức năng	Phòng KT&ĐBCL, Các Khoa/Viện	BM.06	Học kỳ tiếp theo
7	Lưu trữ thông tin, dữ liệu	Phòng KT&ĐBCL			

5.2. Diễn giải chi tiết quy trình

Bước 1: Lập kế hoạch

- Căn cứ kế hoạch đào tạo theo từng học kỳ, Phòng KT&ĐBCL lập kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên (**BM.01-QT.KT&ĐBCL.06**).

Bước 2: Trình, phê duyệt kế hoạch

- Phòng KT&ĐBCL trình Hiệu trưởng phê duyệt kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên giảng dạy học phần.

Bước 3: Thông báo và tổ chức khảo sát

- Căn cứ vào Kế hoạch khảo sát đã lập phòng KT&ĐBCL phối hợp cùng phòng Đào tạo ra thông báo (**BM.02-QT.KT&ĐBCL.06**) để sinh viên thực hiện đánh giá (hình thức khảo sát trực tuyến hoặc phiếu giấy). Yêu cầu phải đủ về số lượng, đảm bảo chất lượng cần thiết phải khảo sát (**BM.03-QT.KT&ĐBCL.06**).

Bước 4: Hiệu chỉnh, xử lý dữ liệu

- Căn cứ kết quả số liệu thu được sau khảo sát chuyên viên Phòng KT&ĐBCL được giao nhiệm vụ hiệu chỉnh xử lý dữ liệu và tổng hợp theo đơn vị đào tạo, theo ngành, theo giảng viên bằng file excel theo mẫu.

- Phòng KT&ĐBCL chuyển các dữ liệu đã được xử lý về các đơn vị đào tạo, yêu cầu các bộ môn, họp thảo luận và đề xuất các hướng khắc phục (nếu có) nộp kết quả về Phòng theo quy định (**BM.04-QT.KT&ĐBCL.06**).

Bước 5: Viết báo và công bố báo cáo tổng hợp

- Phòng KT&ĐBCL tổng hợp các ý kiến kết quả để viết báo cáo và trình Hiệu trưởng phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên của học kỳ, năm học (**BM.05-QT.KT&ĐBCL.06**).

- Phòng KT&ĐBCL chuyển các đề xuất của sinh viên đã khảo sát và các ý kiến đề nghị từ giảng viên bộ môn sau khi họp về các đơn vị chức năng để xem xét.

Bước 6: Cải tiến và khắc phục các tồn tại

- Các đơn vị chức năng xây dựng kế hoạch khắc phục và cải tiến chất lượng hỗ trợ hoạt động giảng dạy theo Quy định của Nhà trường (**BM.06-QT.KT&ĐBCL.06**).

Bước 7: Lưu trữ thông tin dữ liệu

- Phòng KT&ĐBCL lưu trữ toàn bộ các tài liệu liên quan đến đợt khảo sát để phục vụ xây dựng cơ sở dữ liệu kiểm định chất lượng giáo dục của Nhà trường.

6. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát	Phòng KT&ĐBCL	Bản in	05 năm
2	Phiếu khảo sát	Phòng KT&ĐBCL	File /bản điện tử	05 năm
3	Biên bản họp bộ môn và khắc phục	Phòng KT&ĐBCL	Bản in	05 năm
4	Báo cáo tổng hợp	Phòng KT&ĐBCL	Bản in	Lâu dài
5	Báo cáo cải tiến	Phòng KT&ĐBCL	Bản in	05 năm

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Kế hoạch khảo sát ý kiến phản hồi	BM.01-QT.KT&ĐBCL.06
2	Thông báo khảo sát ý kiến phản hồi	BM.02-QT.KT&ĐBCL.06
3	Phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học	BM.03-QT.KT&ĐBCL.06
4	Biên bản họp bộ môn và khắc phục	BM.04-QT.KT&ĐBCL.06
5	Báo cáo tổng hợp	BM.05-QT.KT&ĐBCL.06
6	Báo cáo cải tiến	BM.06-QT.KT&ĐBCL.06

Lưu ý: Các đơn vị trong toàn Trường căn cứ vào chức năng nhiệm vụ phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến quy trình, nếu có vướng mắc báo cáo Hiệu trưởng (qua P. KT&ĐBCL) xem xét, quyết định./.