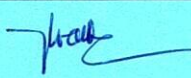

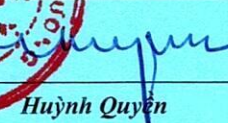


TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG TP.HCM
PHÒNG KHẢO THÍ, ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG VÀ THANH TRA GIÁO DỤC

QUY TRÌNH

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ MÔN HỌC

QT - KTĐBCL&TTGD - 11

	<i>Người soạn thảo</i>	<i>Người xem xét</i>	<i>Người phê duyệt</i>
<i>Chức danh</i>	<i>Chuyên viên</i>	<i>Trưởng phòng</i>	<i>Hiệu trưởng</i>
<i>Chữ ký</i>			
<i>Họ và tên</i>	<i>Lê Hoài Mi</i>	<i>Lê Thị Phụng</i>	<i>Huỳnh Quyền</i>
<i>Ngày</i>			<i>05/10/2020</i>

**QUY TRÌNH****KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
VỀ MÔN HỌC**

Mã số QT -
KTĐBCL&TTGD - 11
Ban hành lần: 02
Ngày: 05/10/2020

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Lần ban hành/sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

QUY TRÌNH
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ MÔN HỌC
(Ban hành kèm theo Quyết định số 774/QĐ-TĐHTPHCM ngày 05 tháng 10 năm 2020
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP.HCM)

I. MỤC ĐÍCH

- Thống nhất cách thức quản lý, thực hiện công tác khảo sát sự hài lòng của sinh viên về môn học;
- Xây dựng quy trình chuẩn để việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện; phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn trong công tác thực thi công việc;
- Các đơn vị, đối tượng có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Đối tượng áp dụng: tất cả sinh viên của các khoa đang học tập và chịu sự quản lý của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP. Hồ Chí Minh.
- Đơn vị thực hiện: Phòng Khảo thí, Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục.
- Đơn vị phối hợp: Phòng Đào tạo, Phòng Công tác sinh viên, các Khoa/Bộ môn.
- Thực hiện vào mỗi học kỳ (2 lần/năm).

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Công văn số 2196/BGDĐT-GDĐH ngày 22 tháng 4 năm 2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Hướng dẫn xây dựng và công bố chuẩn đầu ra ngành đào tạo;
- Công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 8 tháng 10 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

- Công văn số 1398/BGDĐT-KTKĐCLGD ngày 05 tháng 3 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học, Cao đẳng và Trung cấp chuyên nghiệp năm 2013;

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **BC:** Báo cáo
- **BGH:** Ban Giám hiệu
- **GV:** Giảng viên
- **KS:** Khảo sát
- **P.CTSV:** Phòng Công tác sinh viên
- **P.ĐT:** Phòng Đào tạo
- **P.KTĐBCL&TTGD:** Phòng Khảo thí, Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục
- **SV:** Sinh viên

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

V.1. Quy trình khảo sát sự hài lòng của sinh viên về môn học:

Người thực hiện	Trình tự công việc	Mẫu biểu, tài liệu liên quan
P.KTĐBCL&TTGD	Lập kế hoạch KS và trình BGH duyệt	
BGH	Duyệt kế hoạch KS	Kế hoạch KS
P.KTĐBCL&TTGD	Công bố kế hoạch KS và đối tượng thực hiện KS	
Các Khoa, P.CTSV	Triển khai kế hoạch KS đến SV	
P.KTĐBCL&TTGD	Trích kết quả KS từng khoa gửi về khoa tương ứng	
Các Khoa	Tổng hợp dữ liệu KS, viết BC và gửi về BGH	BM01/QT.P.KTĐBCL&TTGD-11
Các Khoa	Họp trao đổi và rút kinh nghiệm với GV	
Các Khoa	Lập kế hoạch khắc phục cải tiến nếu có và gửi về BGH	BM02/QT.P.KTĐBCL&TTGD-11

V.2. Diễn giải quy trình:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	P.KTĐBCL&TTGD lập kế hoạch KS và trình BGH duyệt	P.KTĐBCL &TTGD	2 ngày	
2	BGH xem xét và phê duyệt kế hoạch KS, nếu đồng ý thì ký duyệt, không đồng ý thì trả lại để P.KTĐBCL&TTGD chỉnh sửa kế hoạch	BGH P.KTĐBCL &TTGD	3 ngày	Kế hoạch KS
3	P.KTĐBCL&TTGD công bố kế hoạch KS và đối tượng thực hiện KS	P.KTĐBCL &TTGD	3 ngày	
4	Các Khoa, P.CTSV phối hợp triển khai kế hoạch KS đến SV P.CTSV yêu cầu cố vấn học tập triển khai theo lớp quản lý, fanpage Khoa thông báo trong GV của Khoa	Các Khoa, P.CTSV	1 tuần	
5	P.KTĐBCL&TTGD trích kết quả KS từng khoa và gửi về khoa tương ứng	P.KTĐBCL &TTGD	2 tuần	
6	Các Khoa tổng hợp dữ liệu, viết báo cáo KS và gửi về BGH	Các Khoa	2 tuần	BM01/QT.P. KTĐBCL& TTGD-11
7	Trưởng Khoa họp trao đổi với GV về ý kiến phản hồi, rút kinh nghiệm và điều chỉnh những mặt còn tồn tại	Các Khoa	2 tuần	
8	Các Khoa lập kế hoạch khắc phục cải tiến nếu có và gửi về BGH	Các Khoa	1 tuần	BM02/QT.P. KTĐBCL& TTGD-11

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM01/QT.P.KTĐBCL &TTGD-11	Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và chất lượng đào tạo tại trường, năm học
2	BM02/QT.P.KTĐBCL &TTGD-11	Kế hoạch khắc phục các tồn tại về sau khi lấy ý kiến phản hồi của ..., năm học

VII. LƯU TRỮ

TT	PL	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1		Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và chất lượng đào tạo tại trường, năm học	BM01/QT.P.KTĐBCL&TTGD-11	5 năm	P.KTĐBCL&TTGD
2		Kế hoạch khắc phục các tồn tại về ... sau khi lấy ý kiến phản hồi của ..., năm học ...	BM02/QT.P.KTĐBCL&TTGD-11	5 năm	P.KTĐBCL&TTGD

VIII. PHỤ LỤC

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1	BM01/QT.P.KTĐBCL &TTGD-11	Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và chất lượng đào tạo tại trường, năm học ...
2	BM02/QT.P.KTĐBCL &TTGD-11	Kế hoạch khắc phục các tồn tại về ... sau khi lấy ý kiến phản hồi của ..., năm học ...

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
TP. HỒ CHÍ MINH
KHOA.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-.....

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2020

BÁO CÁO

kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và chất lượng đào tạo tại trường, năm học ...

- Kính gửi: - Ban Giám hiệu;
- Phòng Khảo thí, Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục.

Căn cứ Kế hoạch số 648/KH-TĐHTPHCM ngày 13 tháng 8 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Thành phố Hồ Chí Minh về việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;

Căn cứ Thông báo số 1027/TB-TĐHTPHCM ngày 18 tháng 11 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Thành phố Hồ Chí Minh về việc triển khai khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và chất lượng đào tạo tại trường, năm học 2020-2021;

Căn cứ kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, Khoa..... báo cáo kết quả tổng hợp ý kiến phản hồi của sinh viên như sau:

I. Mục đích khảo sát

Thăm dò ý kiến của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên nhằm nâng cao chất lượng dạy và học tại Nhà trường.

II. Quá trình thực hiện

1. Đối tượng và phạm vi khảo sát

- Sinh viên đại học hệ chính quy khóa.....
- Số sinh viên tham gia khảo sát:.....

2. Phương pháp

- Việc lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên được thực hiện bằng phiếu lấy ý kiến theo thang đo Likert với 05 mức độ: 1. Rất không đồng ý, 2. Không đồng ý, 3. Phân vân, 4. Đồng ý, 5. Hoàn toàn đồng ý.

- Khảo sát ý kiến trực tuyến bằng Google Drive: (link khảo sát của Khoa)

3. Thời gian khảo sát: từ.....đến.....

III. Thống kê kết quả

1. Cách thống kê kết quả

- Phiếu khảo sát gồm 63 câu hỏi, bao gồm 03 phần chính và các đánh giá khác:

a. Đánh giá thông tin môn học và đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên

1. Thông tin về môn học và tài liệu giảng dạy
2. Phương pháp giảng dạy của giảng viên

3. Nội dung giảng dạy

4. Kiểm tra, đánh giá

5. Tác phong sư phạm

b. *Đánh giá về các điều kiện hỗ trợ học tập*

c. *Đánh giá về chương trình đào tạo*

- Dữ liệu khảo sát sẽ được nhập và xử lý bằng Google Drive và Excel.

d. *Đánh giá khác*

2. Cách xếp loại chất lượng giảng dạy cho từng giảng viên

- Tại mỗi câu hỏi ở **phần 1** sẽ thống kê số lượng phiếu trả lời theo các mức. Từ đó, tính ra tỷ lệ số phiếu trả lời theo các mức. Và cuối cùng là tính TB (có tỷ trọng) của mỗi câu hỏi theo công thức:

$$\text{Trung bình (có tỷ trọng)} = [(\% \text{ mức 1}) \times 1 + (\% \text{ mức 2}) \times 2 + (\% \text{ mức 3}) \times 3 + (\% \text{ mức 4}) \times 4 + (\% \text{ mức 5}) \times 5] / 5$$

- *Trung bình (có tỷ trọng) của mỗi tiêu chí là trung bình cộng của TB (có tỷ trọng) của tất cả các câu hỏi trong tiêu chí đó.*

Căn cứ xếp loại chất lượng giảng dạy:

TT	Chỉ số chất lượng GD	Xếp loại chất lượng GD	Hành động tiếp theo
1	90 – 100	Xuất sắc	<i>Cần tiếp tục duy trì và phổ biến rộng rãi kinh nghiệm cho đồng nghiệp</i>
2	80 – 89	Giỏi	<i>Cần hoàn thiện để nâng cao hơn nữa chất lượng giảng dạy</i>
3	70 – 79	Khá	<i>Cần tích cực cải tiến để nâng cao chất lượng giảng dạy</i>
4	50 – 69	Trung bình	<i>Cần nhanh chóng có kế hoạch khắc phục cụ thể</i>
5	< 49	Yếu	<i>Cần có biện pháp xử lý kịp thời</i>

(Nguồn tham khảo: Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên Học kỳ II, năm học 2015 – 2016, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh, 2016 và tham vấn ý kiến một số chuyên gia đảm bảo chất lượng của các Trường Đại học Sư phạm Kỹ Thuật TP. Hồ Chí Minh, Trường Đại học Nông lâm TP. Hồ Chí Minh)

3. Đánh giá về chương trình đào tạo, các điều kiện hỗ trợ học tập và các câu hỏi khác

Đánh giá chung toàn Khoa theo tỷ lệ phần trăm cho từng nội dung liên quan.

III. Kết quả khảo sát

1. Đánh giá thông tin môn học và đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên

TT	Tên GV	Khoa/BM	Tổng số phiếu hợp lệ	Thông tin về môn học và Tài liệu giảng dạy (1) (%)	Phương pháp giảng dạy của GV (2) (%)	Nội dung giảng dạy (3) (%)	Kiểm tra đánh giá (4) (%)	Tác phong sư phạm (5) (%)	Chỉ số CLGD của GV	Xếp loại
1	Nguyễn Văn A	BM.....	18	88,9	89,4	88,9	89,3	91	89,8	Giỏi
2	BM.....	30	77,3	77,2	77,9	79,1	78,7	78,4	Khá
...

2. Đánh giá về các điều kiện hỗ trợ học tập

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá (%)				
		Rất không đồng ý	Không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Sinh viên được phổ biến đầy đủ về mục tiêu, chuẩn đầu ra CTĐT					
2	Sinh viên được cung cấp/phổ biến đầy đủ về các quy chế, quy định của Bộ GD&ĐT và của Nhà trường					
3	Thư viện của Trường có đầy đủ sách, tài liệu phục vụ cho quá trình học tập					
4	Phòng học, phòng thực hành, phòng thí nghiệm đáp ứng nhu cầu sinh viên					
5	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học đáp ứng nhu cầu của sinh viên					
6	Hệ thống máy tính, mạng internet, wifi của Trường đáp ứng nhu cầu của sinh viên					
7	Đào tạo theo hệ thống tín chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên học tập linh hoạt					
8	Hệ thống cố vấn, tư vấn, hỗ trợ quá trình học tập đáp ứng nhu cầu sinh viên					
9	Khoa/Trường có các hoạt động tư vấn, định hướng nghề nghiệp cho sinh viên					
10	Kết quả học tập của sinh viên được thông báo chính xác, kịp thời					
11	Sinh viên được đảm bảo các chế độ chính sách xã hội, y tế và an toàn, an ninh trong khuôn viên trường					

12	Mức độ hài lòng của sinh viên về các hoạt động phong trào, luyện tập văn nghệ, thể dục thể thao					
13	Khoa/Trường thường xuyên tuyên truyền, rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống lành mạnh cho sinh viên					
Trung bình						

3. Đánh giá về chương trình đào tạo

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá (%)				
		Rất không đồng ý	Không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Chương trình đào tạo mềm dẻo, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên					
2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý					
3	CDR đáp ứng đúng về kiến thức, kỹ năng và thái độ với sự mong đợi của người học					
Trung bình						

4. Đánh giá khác

4.1. Tỷ lệ thời gian tham dự lớp của sinh viên cho từng môn học

STT	Môn học	Mức độ tham dự (%)				
		Dưới 50%	Từ 50% - 65%	Từ 65% - 80%	Từ 80% - 90%	Từ 90% trở lên
1					
2					
3					
.....					
.....					

4.2. Tần suất sinh viên sử dụng Thư viện/tài liệu từ Thư viện của Trường

Mức độ	Mức độ sử dụng (%)
Chưa bao giờ sử dụng	
Thỉnh thoảng sử dụng	
Hiếm khi sử dụng	
Thường xuyên sử dụng	
Luôn luôn sử dụng	

4.3. Các ý kiến khác

STT	Ý kiến	Mức độ đánh giá (%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Tạm hài lòng	Không hài lòng
1	Đánh giá chung về sự hài lòng đối với giảng viên				
2	Cảm nhận chung về sự hài lòng đối với môn học				
3	Sự hài lòng về các điều kiện hỗ trợ học tập nói chung tại Trường				
4	Sự hài lòng về hoạt động nghiên cứu khoa học đối với sinh viên của trường hiện nay				
5	Sự hài lòng về chương trình hoạt động ngoại khóa, tham quan nhận thức, hội thảo chuyên đề				
6	Sự hài lòng về hoạt động và hiệu quả của các cơ chế phản hồi ý kiến của Nhà trường hiện nay (đường dây nóng, đoàn thanh niên, hội sinh viên, gmail, confessions...)				

4.4. Những điều sinh viên hài lòng nhất về các môn học

.....

4.5. Những điều sinh viên chưa hài lòng về các môn học

.....

4.6. Đề xuất của sinh viên để việc giảng dạy các môn học được tốt hơn

Đối với giảng viên:

.....

Đối với Nhà trường:

.....

IV. Kết luận

.....

V. Kiến nghị

.....
.....
.....

TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
TP. HỒ CHÍ MINH
ĐƠN VỊ.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

KẾ HOẠCH

Khắc phục các tồn tại về
sau khi lấy ý kiến phản hồi của,
năm học.....

Căn cứ Báo cáo số...../BC-TĐHTPHCM ngày ... tháng ... năm của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường TP. Hồ Chí Minh về kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ ... về ..., năm học...

Khoa/BM lập kế hoạch khắc phục, cải tiến các mặt hoạt động chưa tốt với nội dung cụ thể như sau:

STT	Nội dung tồn tại	Hành động khắc phục, cải tiến	Người thực hiện	Tiến độ/ thời gian	Ghi chú

Người lập kế hoạch

Trưởng phòng/Khoa...