

Số: 455/QĐ-ĐHPĐ

Hà Nội, ngày 15 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành quy trình khảo sát các bên liên quan

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHƯƠNG ĐÔNG

Căn cứ Quyết định số 350/TTg ngày 08/7/1994 của Thủ tướng Chính phủ về thành lập trường ĐHDL Phương Đông;

Căn cứ Quyết định số 848/TTg ngày 28/4/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển đổi Trường Đại học dân lập Phương Đông sang loại hình trường đại học tư thực;

Căn cứ Quyết định số 1016/QĐ-ĐHPĐ ngày 31/12/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Phương Đông về việc ban hành Sổ tay Đảm bảo chất lượng;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình khảo sát các bên liên quan”.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các ông (bà) Trưởng Phòng Quản lý chất lượng, lãnh đạo các đơn vị và các cán bộ, giảng viên, nhân viên có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VT, QLCL.

Q. HIỆU TRƯỞNG  
PGS. TS Nguyễn Hữu Cường

QUY TRÌNH KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 455/QĐ-ĐHPĐ ngày 15 tháng 7 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Đại học Phương Đông)

I. MỤC ĐÍCH

1. Mục đích chung

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường Đại học Phương Đông;
- Phục vụ công tác tự đánh giá, kiểm định và đảm bảo chất lượng giáo dục Nhà trường.

2. Mục đích của từng loại khảo sát

2.1. Khảo sát ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên

- Đối với lãnh đạo: Thực hiện khảo sát này giúp lãnh đạo Nhà trường và các đơn vị trực thuộc có cơ sở để nhận xét, đánh giá và có kế hoạch bồi dưỡng cho giảng viên/nhân viên cũng như cải tiến công việc của đơn vị mình;

- Đối với giảng viên: Việc khảo sát này tạo thêm kênh thông tin giúp giảng viên tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy, hoàn thiện và phát huy năng lực cá nhân; Đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của nhà trường;

- Đối với sinh viên: Tăng cường tinh thần trách nhiệm của sinh viên trong việc thực hiện các quyền lợi, nghĩa vụ học tập và rèn luyện của bản thân; Đảm bảo lợi ích cho sinh viên, tạo điều kiện để sinh viên phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến của bản thân về hoạt động giảng dạy của giảng viên và các hỗ trợ khác mà sinh viên nhận được từ nhà trường.

2.2. Khảo sát ý kiến sinh viên về khoá học

Trong thời gian học tập tại trường sinh viên sẽ có cái nhìn tổng thể về cơ sở vật chất; chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy và các hoạt động hỗ trợ khác dành cho sinh viên,... Vì vậy, khảo sát ý kiến sinh viên về khoá học sẽ giúp Nhà trường có thêm thông tin để đánh giá đúng thực chất về công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng, qua đó xây dựng những định hướng, chính sách kịp thời cho việc hoàn thiện và nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

2.3. Khảo sát ý kiến sinh viên tốt nghiệp về tình hình việc làm.

- Giúp Nhà trường nắm được tình hình việc làm của sinh viên vừa tốt nghiệp (trong vòng 1 năm).

- Giúp Nhà trường tìm hiểu những thông tin cơ bản về chương trình đào tạo và khoá học, những kiến thức và kỹ năng cần bổ sung giúp sinh viên sau khi ra trường nhanh chóng tìm được việc làm và sớm thích nghi với công việc.

- Kết quả khảo sát này giúp Nhà trường có thông tin tổng thể về nguồn nhân lực mà Nhà trường đã đào tạo cho xã hội.

2.4. Khảo sát ý kiến giảng viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng về chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo

- Nhằm đánh giá mức độ phù hợp của các chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo đã được thiết kế với các yêu cầu thực tiễn của các bên liên quan, qua đó giúp Nhà trường có thêm cơ sở để có những điều chỉnh, cải tiến về chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo mà trường đã xây dựng nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội.

- Giúp các đơn vị đã triển khai tự đánh giá chương trình đào tạo cũng như cơ sở đào tạo thu thập đúng và đủ thông tin phản hồi từ các bên liên quan theo quy định hiện hành trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục đại học.

- Tăng cường mối liên kết giữa Nhà trường và nhà tuyển dụng trong quá trình đào tạo và sử dụng lao động.

2.5. Khảo sát ý kiến cán bộ, giảng viên, nhân viên về các hoạt động của Nhà trường

Khảo sát giúp Nhà trường tìm hiểu thêm nhu cầu về các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng trong cán bộ, giảng viên và nhân viên. Từ đó Nhà trường có những thay đổi, chỉnh sửa chính sách, quy định, hướng dẫn... trong các hoạt động liên quan để đáp ứng tốt hơn nữa những yêu cầu thiết thực các hoạt động trong trường và nâng cao chất lượng Nhà trường.

2.6. Khảo sát ý kiến sinh viên về chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ

Giúp nhà trường nắm được chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ ở các phòng/khoa/ban/trung tâm/thư viện; để từ đó có những tác động thay đổi tích cực về phía nhà quản lý cũng như nhân viên hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng công việc và thái độ của đội ngũ này trong việc thực hiện mục tiêu chung của Nhà trường.

2.7. Các khảo sát đột xuất khi cần thông tin hỗ trợ lãnh đạo ban hành quyết định trong công tác quản lý điều hành

Nhà trường sẽ triển khai các loại khảo sát mang tính đột xuất khác khi cần thông tin hỗ trợ lãnh đạo ban hành các chính sách, quyết định.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Phạm vi khảo sát là chất lượng đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên Trường Đại học Phương Đông, chương trình đào tạo, chất lượng đào tạo và các hoạt động quản lý, phục vụ và hỗ trợ đào tạo.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát của quy trình này bao gồm các cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên thuộc các bậc hệ đào tạo của Trường Đại học Phương Đông, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng có tuyển dụng sinh viên của Trường Đại học Phương Đông.

III. YÊU CẦU CỦA VIỆC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI

Công tác lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan được tiến hành định kỳ hoặc đột xuất ở mỗi học kỳ hoặc cuối năm học tùy mục đích khảo sát và tùy loại hình khảo sát;

Cán bộ, giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng phải nắm rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi. Thực hiện lấy ý kiến phản hồi phải triển khai một cách trung thực, khách quan, có thái độ đúng mực trong việc cung cấp thông tin phản hồi;

Kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía các bên liên quan phải chính xác, đủ độ tin cậy, tuyệt đối bảo mật và sử dụng đúng mục đích;

Cán bộ, giảng viên, nhân viên phải tôn trọng các ý kiến góp ý và có tinh thần cầu thị từ thông tin phản hồi của các bên liên quan.

Các đơn vị liên quan phải chủ động phối hợp với đơn vị chủ trì các cuộc khảo sát để triển khai các loại khảo sát đúng mục đích, đúng đối tượng... giúp việc khảo sát đem lại kết quả cao và đáng tin cậy.

IV. CÔNG CỤ KHẢO SÁT

Bộ Công cụ khảo sát (phiếu khảo sát): Các đơn vị chủ trì khảo sát xây dựng phiếu khảo sát (có thể tham khảo ý kiến của phòng chuyên môn nếu cần). Các tiêu chí của bộ phiếu khảo sát cũng như việc sử dụng phiếu khảo sát có thể thay đổi từng năm tùy theo mục tiêu khảo sát của năm học.

Các phần mềm hỗ trợ: Phần mềm lấy ý kiến các bên liên quan gồm các phần mềm do Trung tâm tin học và thư viện xây dựng, hướng dẫn các đơn vị triển khai, ngoài

ra các đơn vị có thể sử dụng các phần mềm hỗ trợ khác như đường link Google Form; Excel; công cụ Office 365...

V. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Văn bản số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD, ngày 08/10/2023 về việc Hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên của Cục nhà giáo và Cán bộ quản lý cơ sở giáo dục - Bộ Giáo dục Đào tạo.

Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của Bộ Giáo dục & Đào tạo liên quan đến việc sử dụng ý kiến các bên liên quan.

Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở đào tạo và đánh giá chất lượng chương trình đào tạo của Bộ Giáo dục & Đào tạo.

Các tài liệu tham khảo liên quan khác.

VI. NỘI DUNG CÁC LOẠI PHIẾU KHẢO SÁT

1. Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

- Đối tượng tham gia khảo sát: Tất cả sinh viên chính quy của Trường Đại học Phương Đông.

- Hình thức khảo sát: Khảo sát thông qua phần mềm do nhà trường cấp.

- Nội dung khảo sát: Phòng QLCL phối hợp với Trung tâm TH&TV cùng các đơn vị đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của SV về các hoạt động giảng dạy của GV liên quan đến kiến thức, phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá...

2. Khảo sát ý kiến sinh viên về khoá học.

- Đối tượng tham gia khảo sát: Tất cả sinh viên chính quy của Trường Đại học Phương Đông.

- Hình thức khảo sát: Công cụ khảo sát thông qua đường link Google Form hoặc các công cụ khảo sát khác do nhà trường cung cấp.

- Nội dung khảo sát: Khảo sát ý kiến sinh viên về chất lượng của khoá học, chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy của giảng viên, cơ sở vật chất và hoạt động hỗ trợ sinh viên học tập tại Nhà trường.

3. Khảo sát ý kiến sinh viên tốt nghiệp về tình hình việc làm.

- Đối tượng khảo sát: Tất cả sinh viên Trường Đại học Phương Đông đã tốt nghiệp (trong vòng 1 năm).

- Hình thức khảo sát: Khảo sát bằng hình thức gặp mặt trực tiếp (hình thức này được thực hiện đối với sinh viên có thể thu xếp thời gian qua trường); khảo sát qua điện thoại; bằng công cụ gthông qua đường link Google Form.

- Nội dung khảo sát: Khảo sát ý kiến sinh viên tốt nghiệp về tình hình việc làm sau 1 năm tốt nghiệp (việc làm đúng chuyên ngành đào tạo không, công việc thuộc hệ thống nhà nước hay tư nhân và tổng thu nhập/tháng).....

4. Khảo sát ý kiến giảng viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng về chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo.

- Đối tượng tham gia: GV tham gia giảng dạy tại Trường Đại học Phương Đông, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng có tuyển dụng sinh viên Phương Đông.

- Hình thức khảo sát: Khảo sát qua email cá nhân hoặc phát phiếu khảo sát giấy...

- Nội dung khảo sát: Khảo sát về kiến thức, kỹ năng, thái độ, khả năng thích ứng các công việc.....

5. Khảo sát ý kiến cán bộ, giảng viên, nhân viên về các hoạt động của Nhà Trường.

- Đối tượng tham gia khảo sát: Đội ngũ cán bộ, giảng viên và nhân viên.

- Hình thức khảo sát: Khảo sát bằng hình thức phát phiếu, qua email cá nhân trên nền tảng Office 365 hoặc đường link Google Form.

- Nội dung khảo sát: Khảo sát ý kiến của cán bộ, giảng viên và nhân viên về các hoạt động của Nhà trường nhằm giúp Nhà trường có những thay đổi điều chỉnh chính sách, quy định, hướng dẫn... trong các hoạt động liên quan nhằm đáp ứng tốt các yêu cầu của đội ngũ cán bộ, giảng viên và nhân viên và nâng cao chất lượng Nhà trường.

6. Khảo sát ý kiến của sinh viên về chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ ở các phòng/khoa/ban/trung tâm.

- Đối tượng được khảo sát: Toàn bộ đội ngũ nhân viên hỗ trợ ở các phòng/khoa/ban/trung tâm. Đối tượng tham gia khảo sát: Sinh viên Trường Đại học Phương Đông

- Hình thức khảo sát: Khảo sát qua email cá nhân trên nền tảng Office 365.

- Nội dung khảo sát: Khảo sát ý kiến của sinh viên về chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ ở các phòng/khoa/ban/trung tâm/thư viện, từ đó các đơn vị, nhân viên hỗ trợ có những thay đổi tích cực trong công việc của mình, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ của Nhà trường.

7. Khảo sát đột xuất khi cần thông tin hỗ trợ lãnh đạo ban hành quyết định trong công tác quản lý điều hành

- Đối tượng được khảo sát: Là những đối tượng theo yêu cầu của các cuộc khảo sát

- Hình thức khảo sát: Phát phiếu, qua email cá nhân trên nền tảng Office 365 hoặc các công cụ liên quan khác

- Nội dung khảo sát: Nhà trường sẽ xây dựng nội dung phù hợp theo yêu cầu của cuộc khảo sát.

VII. XỬ LÝ DỮ LIỆU KHẢO SÁT

Sau khi thực hiện xong khảo sát, Phòng QLCL xử lý dữ liệu và chuyển kết quả khảo sát về các đơn vị. Nếu Khoa/đơn vị nào có kết quả bất thường thì sẽ tổ chức họp tìm nguyên nhân, xây dựng giải pháp khắc phục, xử lý bất thường và báo cáo lãnh đạo Nhà trường.

VIII. QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN

Các bước	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
Lấy ý kiến phản hồi của SV về hoạt động giảng dạy của GV				
1	Phòng QLCL lập kế hoạch, tập huấn cho cán bộ đầu mối.	Phòng QLCL; Trung tâm TH&TV; các đơn vị đào tạo	Trước khi sinh viên kết thúc học phần	Phiếu hỏi do phòng QLCL xây dựng
2	Phòng QLCL phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch (tạo mã môn, đôn đốc SV tham gia khảo sát đầy đủ....)	Phòng QLCL; các đơn vị đào tạo	Sau khi sinh viên kết thúc học phần	Phần mềm khảo sát
3	Trung tâm TH&TV xuất dữ liệu, Phòng QLCL xử lý dữ liệu làm báo cáo lãnh đạo trường	-Trung tâm TH&TV ; Phòng QLCL	Sau khi có kết quả khảo sát	Bảng tính Excel
4	Gửi báo cáo về các đơn vị, đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng (nếu có)	Phòng QLCL	Cuối mỗi học kỳ (sau khi có kết quả khảo sát)	Báo cáo
Khảo sát ý kiến SV về khoá học				
1	Phòng QLCL lập kế hoạch, tập huấn cho cán bộ đầu mối.	Phòng QLCL; Trung tâm	Trước khi sinh viên	Phiếu hỏi do phòng QLCL xây dựng

Các bước	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
		TH&TV; các đơn vị đào tạo	nhận bằng tốt nghiệp	
2	Phòng QLCL phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch	Phòng QLCL; các đơn vị đào tạo	Theo kế hoạch	Qua công cụ đường link Google Form
3	Trung tâm TH&TV xuất dữ liệu, Phòng QLCL xử lý dữ liệu làm báo cáo lãnh đạo trường	Trung tâm TH&TV ; Phòng QLCL	Sau khi có kết quả khảo sát	Bảng tính Excel
4	Gửi thông báo về đơn vị.	Phòng QLCL	Cuối mỗi đợt khảo sát (sau khi có kết quả khảo sát)	Báo cáo
Khảo sát ý kiến SV về tình hình việc làm sau 1 năm TN				
1	Phòng CTSV lập kế hoạch, tập huấn cho cán bộ đầu mối.	Phòng CTSV	01/12 đến 14/01 hàng năm	Phiếu hỏi do phòng CTSV xây dựng
2	Phòng CTSV phối hợp với phòng ĐT triển khai kế hoạch	Phòng CTSV; Phòng Đào tạo	Theo kế hoạch	Trực tiếp; gọi điện thoại hoặc Email qua đường link Google Form
3	Phòng CTSV xử lý dữ liệu làm báo cáo lãnh đạo trường	Phòng CTSV	Sau khi có kết quả khảo sát	Bảng tính Excel
4	Gửi báo cáo về Bộ GD&ĐT theo yêu cầu. Gửi báo cáo về các đơn vị, đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng.	Phòng CTSV	Cuối mỗi đợt khảo sát (sau khi có kết quả khảo sát)	Báo cáo
Khảo sát ý kiến GV, cựu SV và nhà tuyển dụng về Chuẩn đầu ra & Chương trình đào tạo				

Các bước	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
1	-Đối với GV: Tổ chức khảo sát qua Google Form -Đối với cựu SV và nhà tuyển dụng: Phát phiếu khảo sát	Phòng ĐT và các Khoa	Theo kế hoạch của từng đợt khảo sát	Phiếu hỏi do các đơn vị xây dựng
2	Nhập liệu; Xử lý dữ liệu.	Phòng ĐT và các đơn vị	Sau khi thu thập xong phiếu	Theo
3	Viết báo cáo về việc sử dụng kết quả khảo sát cho việc điều chỉnh, cải tiến CĐR và CTĐT, gửi Ban Giám Hiệu	Các đơn vị có liên quan	Sau khi có kết quả khảo sát gửi về	Báo cáo
Khảo sát ý kiến cán bộ, giảng viên, nhân viên về các hoạt động của Nhà trường				
1	Tổ chức khảo sát qua phiếu hỏi, công cụ Office 365 hoặc công cụ Google Form	Các đơn vị	Theo kế hoạch từng từng đơn vị	Các đơn vị xây dựng mẫu
2	Nhập liệu: Xử lý kết quả; Gửi kết quả khảo sát đến các bên liên quan	Các đơn vị	Theo kế hoạch từng từng đơn vị	
3	Viết báo cáo đề xuất biện pháp khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của đơn vị gửi Ban Giám Hiệu	Các đơn vị	Theo kế hoạch từng từng đơn vị	Báo cáo
Khảo sát ý kiến sinh viên về chất lượng đội ngũ nhân viên hỗ trợ				
1	Tổ chức khảo sát qua phiếu hỏi, Office 365 hoặc công cụ Google Form	Phòng QLCL; Các đơn vị	Theo kế hoạch từng đợt khảo sát	Phòng QLCL xây dựng mẫu

Các bước	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
2	Nhập liệu: Xử lý kết quả; Gửi kết quả khảo sát đến các bên liên quan	Phòng QLCL	Theo kế hoạch từng từng đơn vị	
3	Viết báo cáo đề xuất biện pháp khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của đơn vị gửi Ban Giám Hiệu	Phòng QLCL	Theo kế hoạch từng từng đơn vị	Báo cáo

IX. QUẢN LÝ RỦI RO.

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Dữ liệu cập nhật vào phần mềm không đúng thời hạn	Liên tục phối hợp với các đơn vị liên quan đơn đốc, nhắc nhở
2	Số phiếu khảo sát thu về quá ít (cựu sinh viên, nhà tuyển dụng)	Liên tục phối hợp với các đơn vị liên quan đơn đốc, nhắc nhở

Nơi nhận:

- HĐT (để báo cáo);
- Các đơn vị;
- Lưu VT, QLCL.


PGS.TS Nguyễn Hữu Cường