

Số: 2566 /QĐ-ĐHKQTĐ

Hà Nội, ngày 26 tháng 11 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Hướng dẫn thực hiện khảo sát sự hài lòng của người học về hoạt động giảng dạy tại Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

Căn cứ Luật giáo dục đại học ngày 18/6/2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018;

Căn cứ Nghị định 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 368/QĐ-TTg ngày 17/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân giai đoạn 2015 - 2017; Nghị quyết số 117/NQ-CP ngày 09/11/2017 của Chính phủ tại phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 10 năm 2017;

Căn cứ Thông tư số 17/2021/TT- BGDĐT ngày 22/6/2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về chuẩn chương trình đào tạo; xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 20/5/2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn các cơ sở giáo dục đại học tiến hành lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

Căn cứ Công văn số 7324/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 08/10/2013 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;

Căn cứ Quy chế Tổ chức và Hoạt động của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân ban hành kèm theo Nghị quyết số 09/NQ-ĐHKQTĐ-HĐT ngày 09 tháng 3 năm 2021 Chủ tịch Hội đồng trường Đại học Kinh tế Quốc dân;

Căn cứ Quyết định số 2720/QĐ-ĐHKQTĐ ngày 28/12/2021 của Hiệu trưởng Trường ĐHKQTĐ về việc ban hành Quy định hoạt động khảo sát các bên liên quan của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân;

Xét đề nghị của Trường phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

## QUYẾT ĐỊNH:

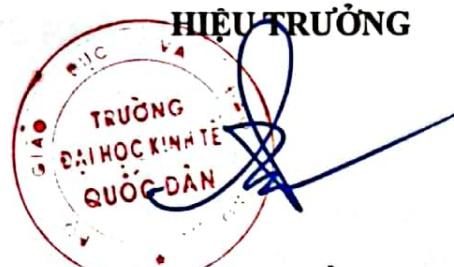
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Hướng dẫn thực hiện khảo sát sự hài lòng của người học về hoạt động giảng dạy tại Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Các ông Trưởng phòng Khảo thí và ĐBCLGD, Tổ chức cán bộ, Tổng hợp, TC-KT, trưởng các đơn vị thuộc trường, các đơn vị, cá nhân có liên quan và người học chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

*Nơi nhận:* 

- ĐU, HĐT (để b/c);
- Như điều 3;
- Lưu: VT, KT&ĐBCLGD.



**PGS.TS Phạm Hồng Chương**

**HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN KHẢO SÁT  
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2366/QĐ-ĐHKTQD ngày 26 tháng 11 năm 2021  
của Hiệu trưởng trường Đại học Kinh tế Quốc dân)

**Phần 1  
TỔNG QUAN VỀ KHẢO SÁT**

**1. Mục tiêu**

**a. Mục tiêu chung:**

- Xây dựng cơ sở dữ liệu hàng năm về hoạt động nâng cao chất lượng đào tạo thông qua các khảo sát sự hài lòng của người học đối với hoạt động giảng dạy.
- Từng bước chuẩn hóa cách thức và phương pháp khảo sát sự hài lòng của người học trong toàn trường.

**b. Mục tiêu cụ thể:**

- Tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động dạy học của giảng viên;
- Làm rõ mức độ hài lòng của người học về các hoạt động dạy học nhằm đáp ứng mục tiêu chuẩn đầu ra của học phần và chương trình đào tạo;
- Xác định được các vấn đề cần được hoàn thiện trong hoạt động dạy học để đáp ứng chuẩn đầu ra của học phần và chương trình đào tạo, qua đó nâng cao sự hài lòng của người học đối với hoạt động giảng dạy.

**2. Phạm vi và đối tượng khảo sát**

- Phạm vi: khảo sát được tiến hành đối với các lớp học phần thuộc các chương trình đào tạo hệ đại học chính quy, đại học tại chức, đại học từ xa, và các chương trình đào tạo thạc sỹ, tiến sỹ do trường Đại học KTQD cấp bằng.
- Đối tượng khảo sát được thể hiện trong bảng dưới đây:

**Bảng 1: Đối tượng khảo sát**

STT	Chương trình đào tạo	Đối tượng
1.	Các chương trình chính quy tiêu chuẩn	Sinh viên
2.	Các chương trình đào tạo đại học đặc thù bằng tiếng Anh, chương trình TTCLC & POHE	
3.	Các chương trình đào tạo đại học Vừa làm vừa học, đào tạo đại học Từ xa	Sinh viên
4.	Các chương trình Cao học và Tiến sỹ	Cao học viên, Nghiên cứu sinh

### 3. Thu thập và xử lý dữ liệu

Việc thu thập và xử lý dữ liệu được thực hiện trên cơ sở áp dụng phương thức điều tra xã hội học, trong đó:

- Phiếu khảo sát bao gồm thông tin chung về đối tượng khảo sát và thông tin đánh giá sự hài lòng về hoạt động giảng dạy.

- Các dạng câu hỏi của phiếu khảo sát phải phù hợp với mục tiêu và nội dung khảo sát.

- Dữ liệu thu thập được phân tích trên các phần mềm phù hợp như Exel, SPSS, STATA...

- Dữ liệu thu thập được bảo mật theo đúng qui định, đảm bảo tính khách quan

## Phần 2 PHIẾU KHẢO SÁT

### 1. Cấu trúc phiếu khảo sát (4 phần chính)

a. Phần mở đầu: Nêu nội dung cơ bản giải thích lý do khảo sát, hình ảnh, logo của trường Đại học Kinh tế Quốc dân, đảm bảo tính đồng nhất.

b. Phần thông tin chung về người trả lời khảo sát

(Các nội dung này yêu cầu bắt buộc sinh viên phải điền đầy đủ theo qui định của Bộ GD&ĐT)

1. Mã sinh viên:

2. Lớp học phần/học kỳ:

3. Giới tính:                    1. Nam                     2. Nữ

4. Năm sinh:

5. Dân tộc:

6. Sinh viên năm thứ:

7. Khoa/ chương trình đang theo học:

8. Ngành học:

9. Sinh viên thuộc đối tượng chính sách:  1. Có  2. Không

10. Sinh viên ở tại ký túc xá của trường:  1. Có  2. Không

11.... (phần nội dung khác tùy theo từng đối tượng và chương trình đào tạo)

c. Nội dung chính: Nội dung câu hỏi được lập bảng theo mẫu được đính kèm trong phụ lục và (Chi tiết trong phụ lục)

#### d. Phần kết thúc

Bao gồm câu hỏi phụ và lời cảm ơn

### 2. Hình thức khảo sát

Khảo sát sự hài lòng của người học về hoạt động giảng dạy được thực hiện trực tuyến thông qua hệ thống E-survey của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Trong trường hợp bất khả kháng thì có thể dùng ứng dụng (phần mềm) khác để thay thế hoặc khảo sát trực tiếp thông qua phiếu giấy.

## Phần 3 BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Nội dung Báo cáo

Báo cáo kết quả khảo sát cần phải đảm bảo các nội dung sau đây:

- Phần thông tin chung
- Mục tiêu, thời gian khảo sát
- Nội dung
- Đối tượng, phạm vi
- Phương pháp thực hiện
- Cách thức tổ chức thực hiện

#### a. Báo cáo kết quả khảo sát:

- Tổng hợp số liệu thống kê về thông tin chung: số lượng sinh viên khảo sát, giới tính, năm học, các thông tin cơ bản ...

- Kết quả khảo sát theo từng đối tượng khảo sát, ví dụ bộ môn, khoa, và được chia theo từng tiêu chí nội dung đánh giá.

- Tổng hợp và phân tích phần ý kiến khác, ghi chú chính xác những ý kiến trực tiếp.

- Lưu ý: Với ý kiến đóng góp cá nhân phải bảo mật thông tin theo qui định. Kết quả theo từng giảng viên không được ghi trên báo cáo tổng hợp phân tích. Số liệu này sẽ được phân theo từng lớp học phần và gửi bảng tổng hợp tới tài khoản email.neu.edu.vn của giảng viên.

#### b. Nhận xét, đánh giá và kiến nghị

- Nhận xét và đánh giá mức độ đáp ứng mục tiêu khảo sát.
- Nhận xét và đánh giá các tiêu chí, phân tích chi tiết

- Những thành công, hạn chế và kiến nghị
- c. Các phụ lục kèm theo
  - Các bảng biểu thống kê về số liệu điều tra
  - Các chỉ số phản ánh mức độ tin cậy của các kết quả điều tra.

## **Phần 4**

### **TỔ CHỨC KHẢO SÁT**

#### **1. Quy trình thực hiện khảo sát**

Quy trình bao gồm các bước sau:

Bước 1. Xây dựng kế hoạch khảo sát, nội dung khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt.

Bước 2. Tổ chức thực hiện khảo;

Bước 3. Xử lý dữ liệu và soạn báo cáo kết quả khảo sát;

Bước 4. Báo cáo kết quả khảo sát;

Bước 5. Thực hiện lưu trữ hồ sơ, minh chứng của cuộc khảo sát.

#### **2. Xử lý số liệu**

Dữ liệu thu thập phải đảm bảo chính xác, kết nối thông tin của người học và lớp học phần, từ đó xác định được điểm đánh giá sự hài lòng của người học đối với học phần.

Một số yêu cầu bắt buộc khi xử lý dữ liệu:

- Số liệu cần được rà soát và làm sạch theo đúng yêu cầu. Dữ liệu thu thập phải đảm bảo tính toàn diện, tính đặc thù của từng lớp học phần.

- Đồng bộ hóa dữ liệu. Ví dụ qui đổi câu trả lời về số hóa, cụ thể như biến giới tính 1: Nam, 2: Nữ, tránh việc khi qui đổi để giá trị biến bằng: không (0).

- Đảm bảo các nguyên lý về xử lý số liệu thống kê.

- Sử dụng phần mềm phù hợp như SPSS, STATA để phân tích dữ liệu.

- Việc đánh giá kết quả khảo sát trên cơ sở kết quả phân tích dữ liệu phải có cơ sở khoa học, đảm bảo tính khách quan, toàn diện.

#### **3. Hồ sơ lưu trữ**

a. Hồ sơ các cuộc khảo sát được thực hiện qua các chu kỳ khảo sát phải được lưu trữ. Mỗi một cuộc khảo sát, hồ sơ lưu trữ bao gồm những tài liệu sau:

- Kế hoạch cuộc khảo sát;

- Thông báo về cuộc khảo sát;
  - Cơ sở dữ liệu khảo sát bao gồm phiếu khảo sát, dữ liệu gốc và báo cáo khảo sát;
- b. Hồ sơ lưu trữ khảo sát có thể được lưu bằng hình thức điện tử, hoặc hình thức hồ sơ giấy, hoặc kết hợp cả hai hình thức

#### 4. Trách nhiệm các đơn vị liên quan

a. Phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng giáo dục là đơn vị thường trực có trách nhiệm thực hiện:

- Trực tiếp thực hiện các khảo sát theo kế hoạch được phê duyệt;
- Có nhiệm vụ hỗ trợ khi các đơn vị chủ trì khảo sát có yêu cầu.
- Đầu mối xử lý, thu thập và lưu trữ dữ liệu liên quan.

b. Phòng Quản lý đào tạo, Phòng Quản trị thiết bị, Phòng Tài chính kế toán, Phòng Công tác chính trị và quản lý sinh viên, Trung tâm Thông tin – Thư viện, Viện đào tạo quốc tế, Viện đào tạo Tiên tiến, chất lượng cao & POHE, các khoa/viện phụ trách chương trình đào tạo đặc thù có nhiệm vụ triển khai theo nhiệm vụ được phân công cho đơn vị. Gửi Báo cáo kết quả khảo sát đến Phòng KT&ĐBCLGD và tổ chức triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng sau hoạt động khảo sát;

c. Phòng TCKT có nhiệm vụ hướng dẫn và tư vấn các đơn vị trong việc lập dự toán kinh phí và thanh quyết toán tài chính;

d. Trung tâm Ứng dụng công nghệ thông tin có nhiệm vụ hỗ trợ kỹ thuật khi các đơn vị triển khai có yêu cầu.

e. Các khoa/viện, phòng, Trung tâm khác trong toàn Trường có nhiệm vụ phối hợp thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và theo sự phân công chỉ đạo của Hiệu trưởng.

**HIỆU TRƯỞNG**



**PGS.TS Phạm Hồng Chương**

## Phụ lục I : MẪU BẢNG HỎI


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**
**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC  
VỀ HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY**  
(dành cho sinh viên)

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động giảng dạy đáp ứng nhu cầu của người học đáp ứng các CDR của chương trình đào tạo, Trường Đại học KTQD tổ chức khảo sát lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy. Những ý kiến quý báu của người học sẽ giúp nhà trường không ngừng hoàn thiện chương trình và nâng cao chất lượng dạy và học đáp ứng CDR.

Những thông tin mà người học cung cấp sẽ được bảo mật và đảm bảo tính khách quan.

**I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI HỌC**

Hãy điền vào chỗ trống hoặc đánh dấu vào ô phù hợp:

Mã sinh viên: .....  
 Lớp học phần: .....  
 Giới tính: 1. Nam  2. Nữ   
 Sinh viên năm: : .....  
 Khoa/Viện: : .....  
 Ngành học hoặc chương trình: : .....  
 Năm sinh: .....  
 Dân tộc: .....  
 Sinh viên thuộc đối tượng chính sách: 1. Có  2. Không   
 Sinh viên ở tại ký túc xá của trường: 1. Có  2. Không

**II. NỘI DUNG KHẢO SÁT**

Xin khoanh tròn vào điểm số thể hiện đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với các nội dung sau. (Lưu ý: 1 là điểm đánh giá/mức độ hài lòng thấp nhất và 5 là điểm đánh giá/mức độ hài lòng cao nhất)

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá				
		1	2	3	4	5
<b>Đánh giá về thông tin về học phần</b>						
1.	Người học đã được cung cấp đầy đủ thông tin chung về học phần					
2.	Người học đã được giới thiệu đầy đủ về mục tiêu của học phần					
3.	Người học đã nắm được các chuẩn đầu ra về kiến thức cần tiếp thu trong học phần					
4.	Người học đã nắm được các chuẩn đầu ra về kỹ năng cần rèn luyện trong học phần					
5.	Người học đã hiểu rõ chuẩn đầu ra về năng lực tự chủ mà người học cần trong học phần					
6.	Người học được giới thiệu đầy đủ về phương pháp học tập của học phần					
7.	Người học nắm được phương pháp đánh giá và trách nhiệm của mình khi tham gia lớp học phần					
8.	Người học nắm được đề cương, kế hoạch và tiến độ giảng dạy của học phần					



STT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá				
		1	2	3	4	5
<b>Đánh giá về nội dung của học phần</b>						
9.	Người học đã được tiếp cận đầy đủ giáo trình, đề cương học phần					
10.	Người học đã được cung cấp đầy đủ Slides bài giảng trong các buổi học					
11.	Người học đã được giới thiệu đầy đủ tài liệu tham khảo để học tập					
12.	Nội dung bài giảng được sắp xếp đúng với đề cương học phần					
13.	Nội dung bài giảng rõ ràng, dễ theo dõi và dễ hiểu					
14.	Nội dung học phần đáp ứng các mục tiêu và chuẩn đầu ra đã được công bố trong đề cương					
15.	Nội dung học phần có hướng mở để người học có hướng tiếp tục nghiên cứu, tìm hiểu					
<b>Đánh giá về phương pháp dạy học</b>						
16.	Slides bài giảng được chuẩn bị công phu, dễ theo dõi					
17.	Phương pháp giảng dạy phù hợp với học phần giúp người học đạt được CDR					
18.	Người học được truyền cảm hứng và có động lực học tập tốt					
19.	Người học được ghi nhận và đánh giá công bằng về kết quả học tập					
20.	Người học được rèn luyện và phát triển kỹ năng cá nhân qua các bài tập nhóm, bài tập cá nhân.v.v...					
<b>Đánh giá về giao tiếp, ứng xử trong lớp học</b>						
21.	Lớp học được bắt đầu đúng giờ theo thời khóa biểu					
22.	Người học được phổ biến qui định trong liên hệ, giao tiếp					
23.	Người học hào hứng với biểu cảm và phong cách giảng dạy của giảng viên					
24.	Người học được chủ động biểu đạt ý kiến về các vấn đề trong quá trình học tập					
25.	Các ý kiến của người học đều được trao đổi, chia sẻ một cách thỏa đáng					
26.	Người học luôn cảm nhận được sự thân thiện, cởi mở và tin tưởng từ giảng viên					
27.	Người học không cảm thấy quan ngại nếu có ý định góp ý cho giảng viên					
<b>Đánh giá chung về mức độ hài lòng</b>						
28.	Mức độ hài lòng chung về học phần của người học					
Các ý kiến khác:						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						

Xin chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến nhiệt tình của Anh, Chị!