

BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

STT	Lần sửa đổi	Trang	Nội dung thay đổi	Ngày thay đổi
1.	01	Từ 08 đến 12	BM.02-QT07/CĐKTCN BM.03-QT07/CĐKTCN	20.01.2026
2.				
3.				
4.				
5.				

BẢNG LIỆT KÊ CÁC BƯỚC HOẠT ĐỘNG

TT	Bước công việc	Đơn vị, bộ phận thực hiện	Kết quả
1.	Xây dựng kế hoạch khảo sát	P. TTKTKĐCL	BM 01-QT07/CĐKTCN
2.	Xem xét, phê duyệt	BGH	
3.	Ban hành thông báo về việc khảo sát tới các đơn vị liên quan	P. TTKTKĐCL	Thông báo về việc khảo sát
4.	Tiến hành khảo sát	Các khoa chuyên môn, GVCN, HSSV	BM 02-QT07/CĐKTCN
5.	Xử lý dữ liệu	P. TTKTKĐCL	BM 03-QT07/CĐKTCN
6.	Cá nhân/đơn vị liên quan báo cáo các biện pháp điều chỉnh, cải tiến	Cá nhân/đơn vị liên quan	Kế hoạch hành động điều chỉnh, cải tiến chất lượng của cá nhân/đơn vị
7.	Viết báo cáo kết quả khảo sát	P. TTKTKĐCL	Báo cáo kết quả khảo sát
8.	Lưu trữ	P. TTKTKĐCL	

Quy trình 07:

QUY TRÌNH KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CỦA CÁC HÌNH THỨC ĐÀO TẠO, VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, GIẢNG DẠY VÀ VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI HỌC CỦA TRƯỜNG

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích

Quy trình được thiết lập nhằm sơ đồ hóa công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của người học, tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về chất lượng, hiệu quả của các hình thức đào tạo, về chất lượng dịch vụ, giảng dạy và việc thực hiện chính sách liên quan đến người học.

Thông qua hoạt động khảo sát, nhà trường tiếp tục hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ người học nói riêng và các bên liên quan nhằm đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục nghề nghiệp theo quy định.

Qua khảo sát, nhà trường thực hiện các biện pháp điều chỉnh, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, xây dựng nhà trường theo tiêu chí, tiêu chuẩn trường chất lượng cao.

2. Yêu cầu

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành thường xuyên hoặc định kỳ. Việc phản hồi ý kiến phải đảm bảo khách quan, trung thực theo đúng phiếu khảo sát.

Thông tin phản hồi phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính chính xác. Kết quả phản hồi được sử dụng làm cơ sở cho việc xây dựng, điều chỉnh, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

3. Phạm vi áp dụng:

Quy trình này áp dụng trong việc khảo sát, lấy ý kiến của học sinh, sinh viên được đào tạo tại Trường Cao đẳng Kỹ thuật - Công nghệ Vĩnh Phúc.

II. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa:

- **Khảo sát người học** về chất lượng, hiệu quả của các hình thức đào tạo, về chất lượng dịch vụ, giảng dạy được nêu trong quy trình này là quá trình thu thập thông tin dữ liệu từ học sinh, sinh viên đối với các nội dung đó thông qua phiếu lấy ý kiến phản hồi từ người học.

- **Khảo sát việc thực hiện chính sách liên quan đến người học** là việc tiếp nhận các thông tin từ học sinh, sinh viên về chế độ, chính sách của mình được quy định bởi các văn bản quy định của Nhà nước, địa phương và quy chế của Nhà trường thông qua các phiếu lấy ý kiến phản hồi từ người học.

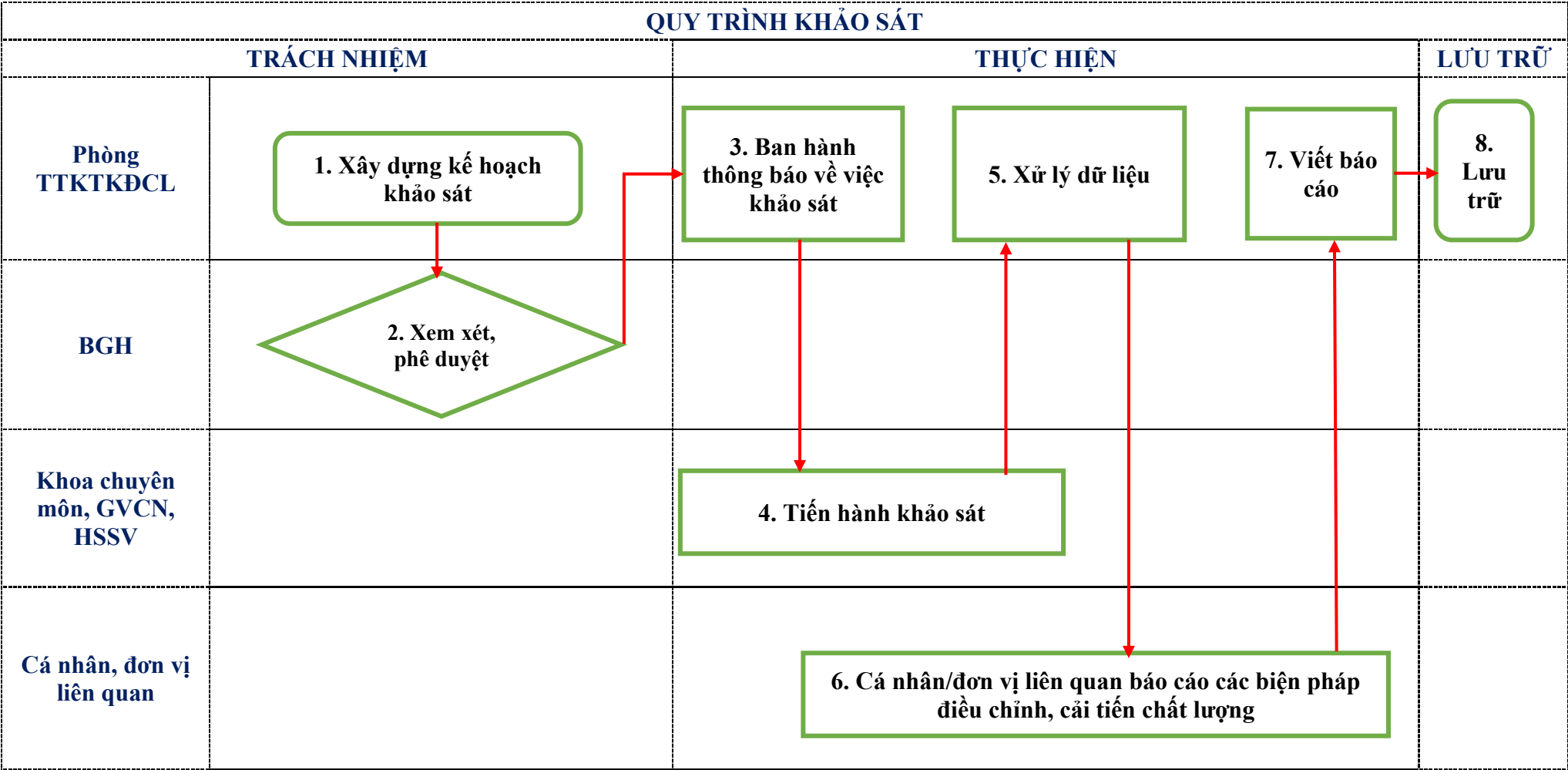
2. Từ viết tắt

BGH	: Ban Giám hiệu
P. CT HSSV	: Phòng Công tác Học sinh - Sinh viên
P. TTKTKĐCL	: Phòng Thanh tra, Khảo thí, Kiểm định chất lượng
HSSV	: Học sinh, sinh viên
GVCN	: Giáo viên chủ nhiệm

Quy trình 07:

**QUY TRÌNH KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC
VỀ CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CỦA CÁC HÌNH THỨC ĐÀO TẠO, VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, GIẢNG DẠY
VÀ VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI HỌC CỦA TRƯỜNG**

III. LƯU ĐỒ



Quy trình 07:

QUY TRÌNH KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC
VỀ CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CỦA CÁC HÌNH THỨC ĐÀO TẠO, VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, GIẢNG DẠY
VÀ VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI HỌC

IV. ĐẶC TẢ QUY TRÌNH

Tên bước công việc	NỘI DUNG	Đơn vị chịu trách nhiệm	Đơn vị phối hợp	Mẫu/tên hồ sơ
1. Xây dựng kế hoạch khảo sát, điều chỉnh/cải tiến mẫu phiếu	- Phòng TTKTKĐCL xây dựng Kế hoạch khảo sát, điều chỉnh/cải tiến sửa mẫu phiếu trình BGH xem xét, phê duyệt. - Phối hợp với bộ phận quản lý phần mềm để cập nhật mẫu phiếu phiếu khảo sát trên hệ thống (nếu có).	P. TTKTKĐCL		BM.01-QT07/CĐKTCN
2. Xem xét, Phê duyệt	BGH xem xét kế hoạch và mẫu phiếu khảo sát: - Đồng ý, ký duyệt để triển khai thực hiện. -Không đồng ý, chuyển lại phòng TTKTKĐCL để điều chỉnh.	P. TTKTKĐCL, BGH		
3. Ban hành thông báo về việc khảo sát tới các đơn vị liên quan	P. TTKTKĐCL xây dựng thông báo và phối hợp với P. CTHSSV và các Khoa chuyên môn để phổ biến cho HSSV về kế hoạch, hình thức, phương pháp khảo sát của Trường.	P. TTKTKĐCL		Thông báo về việc khảo sát
4. Tiến hành lấy ý kiến	- P. CTHSSV, các khoa chuyên môn, GVCN nhắc nhở, hướng dẫn, đôn đốc sinh viên thực hiện theo đúng kế hoạch.	P. TTKTKĐCL	P. CTHSSV; Các khoa chuyên môn; HSSV	BM.02-QT07/CĐKTCN

Tên bước công việc	NỘI DUNG	Đơn vị chịu trách nhiệm	Đơn vị phối hợp	Mẫu/tên hồ sơ
5. Xử lý dữ liệu	P. TTKTKĐCL tổng hợp kết quả khảo sát; báo cáo BGH chỉ đạo các cá nhân/đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch hành động điều chỉnh, cải tiến chất lượng (gửi báo cáo về P. TTKTKĐCL tổng hợp)	P. TTKTKĐCL		BM.03-QT07/CĐKTCN
6. Cá nhân/đơn vị liên quan báo cáo các biện pháp điều chỉnh, cải tiến	- Đối với cuộc khảo sát, lấy ý kiến HSSV về chất lượng đào tạo: Tất cả các đơn vị liên quan căn cứ báo cáo, tổ chức rà soát lại các hoạt động của đơn vị chưa được HSSV đánh giá hài lòng để lập kế hoạch và đề xuất các biện pháp điều chỉnh/cải tiến chất lượng. - Đối với cuộc khảo sát, lấy ý kiến HSSV về hoạt động giảng dạy của giảng viên: Các Khoa chuyên môn căn cứ báo cáo, tổ chức họp, xem xét lại các hoạt động của Giảng viên, giáo viên có mức độ hài lòng thấp, trên cơ sở đó xây dựng kế hoạch điều chỉnh/cải tiến các hoạt động giảng dạy của Giảng viên, giáo viên	P. TTKTKĐCL	Cá nhân/đơn vị liên quan	Kế hoạch hành động cải tiến chất lượng của các đơn vị
7. Viết Báo cáo kết quả khảo sát	- Sau khi kết thúc đợt khảo sát, cán bộ phụ trách tiến hành xử lý kết quả khảo sát, viết báo cáo đánh giá kết quả, trình BGH xem xét, phê duyệt; - Phát hành Báo cáo kết quả khảo sát chuyển cho các cá nhân và đơn vị liên quan thực hiện các biện pháp cải tiến chất lượng.	P. TTKTKĐCL		Báo cáo kết quả khảo sát
8. Lưu trữ	Lưu Hồ sơ theo quy định	P. TTKTKĐCL		

Quy trình 07:

**QUY TRÌNH KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC
VỀ CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CỦA CÁC HÌNH THỨC ĐÀO TẠO, VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, GIẢNG DẠY VÀ VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH
SÁCH LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI HỌC**

V. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Mã hoá	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
1.	Kế hoạch khảo sát	BM.01- QT07/CĐKTCN	P. TTKTKĐCL	5 năm
2.	Phiếu lấy ý kiến về chất lượng, hiệu quả của các hình thức đào tạo, về chất lượng dịch vụ, giảng dạy và việc thực hiện chính sách liên quan đến người học	BM.02- QT07/CĐKTCN	P. TTKTKĐCL	5 năm
3.	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát HSSV	BM.03- QT07/CĐKTCN	P. TTKTKĐCL	5 năm

Quy trình 07:

**QUY TRÌNH KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC
VỀ CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CỦA CÁC HÌNH THỨC ĐÀO TẠO, VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, GIẢNG DẠY VÀ VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH
SÁCH LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI HỌC**

VI. CÁC CÔNG CỤ, BIỂU MẪU, HƯỚNG DẪN

BM.01-QT07/CĐKTCN

UBND TỈNH PHÚ THỌ
TRƯỜNG CĐ KỸ THUẬT – CÔNG NGHỆ
VĨNH PHÚC

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

Số: /KH - CĐKTCN

Phú Thọ, ngày ... tháng ... năm...

KẾ HOẠCH

**Khảo sát người học về chất lượng, hiệu quả của các hình thức đào tạo, về chất
lượng dịch vụ, giảng dạy và việc thực hiện chính sách liên quan đến người học
năm học ...**

Thực hiện công tác Đảm bảo chất lượng năm học trường Cao đẳng Kỹ thuật – Công nghệ Vĩnh Phúc triển khai thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên về chất lượng, hiệu quả của các hình thức đào tạo, về chất lượng dịch vụ, giảng dạy và việc thực hiện chính sách liên quan đến người học năm học

I. Mục đích

1. Góp phần
2. Tạo thêm một kênh thông tin:
3. Tăng cường tinh thần trách nhiệm

II. Kế hoạch triển khai

STT	Nội dung công việc	Bộ phận phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1.	Triển khai kế hoạch khảo sát			
2.	Thực hiện khảo sát			
3.	Xử lý dữ liệu khảo sát			
4.	Báo cáo kết quả khảo sát			

III. Tổ chức thực hiện

- Trưởng các phòng, khoa quán triệt và thông báo đến tất cả cán bộ, giảng viên trong đơn vị hiểu rõ về mục đích.....

Nơi nhận:

- BGH;
- Các Khoa/Phòng/Trung tâm;
- Lưu: VT, TTKTKĐCL

HIỆU TRƯỞNG
(Ký tên và đóng dấu)

UBND TỈNH PHÚ THỌ
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT – CÔNG NGHỆ
VĨNH PHÚC

PHIẾU LẤY Ý KIẾN VỀ CHẤT LƯỢNG, HIỆU QUẢ CỦA CÁC HÌNH THỨC ĐÀO TẠO, VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, GIẢNG DẠY VÀ VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI HỌC

Nhằm không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến của HSSV về chất lượng, hiệu quả của các hình thức đào tạo, về chất lượng dịch vụ, giảng dạy và thực hiện chính sách liên quan đến người học. Những ý kiến đóng góp của Anh (chị) là nguồn thông tin quý báu để nhà trường cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo. Mọi thông tin trong phiếu sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường.

PHẦN THÔNG TIN CHUNG

Vui lòng cho biết một số thông tin sau đây:

1. **Nghề học:***

2. **Lớp:***

3. **Năm học:** *

4. **Hệ đào tạo:** * ☐ Cao đẳng; ☐ Liên thông Cao đẳng; ☐ Trung cấp

5. **Năm thứ:** * ☐ Năm thứ nhất ☐ Năm thứ hai ☐ Năm thứ ba

PHẦN CÂU HỎI

Vui lòng trả lời đủ 20 câu hỏi sau bằng cách tích “X” vào 01 lựa chọn cho mỗi câu hỏi:

Câu 1. Mức độ rõ ràng, cụ thể chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xây dựng phù hợp với nhu cầu của xã hội và bảo đảm việc liên thông giữa các trình độ đào tạo như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
☐ B. Hài lòng
☐ C. Bình thường
☐ D. Không hài lòng

Câu 2. Mức độ phù hợp giữa mục tiêu chương trình đào tạo với mục tiêu của cơ sở đào tạo và nhu cầu của thị trường lao động như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
☐ B. Hài lòng
☐ C. Bình thường
☐ D. Không hài lòng

Câu 3. Giáo trình đào tạo có rõ ràng và phù hợp với mục tiêu, nội dung, kiến thức, kỹ năng của từng mô đun/môn học như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng

- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 4. Việc được cung cấp hoặc phổ biến các nội quy, quy chế của nhà trường như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 5. Mức độ hợp lý việc sắp xếp thời khóa biểu giữa học lý thuyết và thực hành như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 6. Anh/chị đánh giá như thế nào khi học trực tuyến các mô đun/môn học?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 7. Anh/chị đánh giá như thế nào về việc đa dạng hóa các phương thức tổ chức đào tạo đáp ứng yêu cầu học tập của HSSV?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 8. Phòng học/ xưởng thực hành được trang bị đầy đủ các trang thiết bị đáp ứng nhu cầu học tập; mức độ đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi, ánh sáng, độ thông thoáng...như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 9. Việc thông tin đầy đủ, kịp thời kế hoạch học tập đến HSSV như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 10. Tính chất rõ ràng, chính xác, khoa học trong mục tiêu và nội dung giảng dạy ra sao?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 11. Giáo viên thực hiện giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng

- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 12. Đánh giá về kiến thức và phương pháp giảng dạy của GV dạy lý thuyết như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 13. Đánh giá về kỹ năng, tay nghề của Giáo viên dạy thực hành như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 14. Đánh giá về sự phù hợp của các hình thức kiểm tra, đánh giá kết quả học tập với mục tiêu, nội dung giảng dạy như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 15. Đánh giá sự phù hợp giữa chương trình và kế hoạch thực hành, thực tập với kế hoạch đào tạo của ngành học như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 16. Đánh giá của anh/chị về việc đảm bảo phòng chống cháy nổ, cung cấp điện nước, hệ thống thoát nước và thiết bị phục vụ sinh hoạt cho HSSV của Ký túc xá?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 17. Đánh giá của anh/chị về dịch vụ y tế, dịch vụ ăn uống phục vụ HSSV của trường?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 18. Việc phổ biến các chế độ, chính sách dành cho HSSV được thực hiện ra sao?

- ☐ A. Rất hài lòng
- ☐ B. Hài lòng
- ☐ C. Bình thường
- ☐ D. Không hài lòng

Câu 19. Việc công khai rõ ràng, đúng đối tượng được hưởng các chế độ chính sách, học bổng, miễn giảm học phí như thế nào?

- ☐ A. Rất hài lòng

- Nội dung biểu mẫu “**BM 02-QT07/TTKTKĐCL**” có thể được dùng để lấy ý kiến **online**.
- Căn cứ vào thực tiễn và quy định mới ban hành, có thể điều chỉnh nội dung câu hỏi cho phù hợp đảm bảo hiệu quả.

UBND TỈNH PHÚ THỌ
TRƯỜNG CĐ KỸ THUẬT – CÔNG NGHỆ
VĨNH PHÚC

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

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT HSSV
về chất lượng, hiệu quả của các hình thức đào tạo, về chất lượng dịch vụ,
giảng dạy và việc thực hiện chính sách liên quan đến người học

STT	Nghề đào tạo	Hệ đào tạo	Lớp	Số HS cho ý kiến	Tỷ lệ đạt %			
					A	B	C	D
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
.....								

NGƯỜI LẬP BIỂU

Ngày tháng năm 20....
TRƯỞNG PHÒNG TTKTKĐCL