

Phụ lục 4: mẫu phiếu đánh giá tiêu chí

PHIẾU ĐÁNH GIÁ TIÊU CHÍ (TĐG)

Người báo cáo: Nguyễn Quang Minh

Tiêu chuẩn 10: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG

Tiêu chí 10.6. Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống, được đánh giá và cải tiến.

1. Mô tả

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan có tính hệ thống: Để nâng cao chất lượng CTDH, ngoài việc đánh giá việc dạy – học, ứng dụng NCKH, chất lượng các dịch vụ hỗ trợ, tiện ích thì việc thu thập thông tin phản hồi từ các đối tượng là SV, GV, nhà tuyển dụng cần phải được chú trọng. Do đó, Trường đã xây dựng cơ chế phản hồi của các bên liên quan theo hệ thống. Theo đó, Trường đã ban hành quyết định qui định về chức năng nhiệm vụ của Phòng ĐBCL trong việc thiết lập cơ chế thu thập phản hồi của các bên liên quan, có Bảng mô tả sơ đồ tổ chức và chức năng nhiệm vụ các đơn vị trực thuộc trường ĐH Đồng Nai trong việc thực hiện cơ chế phản hồi này [H10.10.06.01]. Như vậy, cơ chế phản hồi của các bên liên quan đã được thiết lập và thực hiện có tính hệ thống. Ngoài ra, cơ chế phản hồi này còn được thực hiện thông qua việc xây dựng các quy trình như: Quy trình khảo sát SV về CTĐT; Quy trình cựu SV đánh giá CTĐT; Quy định về GV đánh giá CTĐT; Quy trình SV đánh giá chất lượng DV hỗ trợ; Quy trình SV đánh giá môn học và CTĐT; Quy trình SV tốt nghiệp phản hồi về tình hình việc làm và thu nhập [H10.10.06.02]. Theo đó, cơ chế phản hồi của các bên liên quan như NH, SV sắp tốt nghiệp, SV tốt nghiệp, Nhà tuyển dụng... được thực hiện theo quy trình một cách nghiêm túc. Quy trình này được mô tả bằng bảng sau:

Bảng 10.6.1. Quy trình thu thập thông tin phản hồi theo hệ thống

Đối tượng khảo sát	Nội dung khảo sát	Quy trình thu thập	Thời gian thực hiện	Đơn vị phụ trách chính
SV đang học	Khảo sát về môn học	Quy trình SV đánh giá môn học và đánh giá CTDH	1 lần/năm học	Phòng ĐBCL&TTGD
SV sắp tốt nghiệp	Khảo sát về toàn khóa học		1 lần/ năm học	Phòng ĐBCL&TTGD

SV đang học	Khảo sát về về chất lượng dịch vụ hỗ trợ	Quy trình SV đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ	1 lần/năm học	Phòng ĐBCL&TTGD
SV tốt nghiệp	Khảo sát về tình hình việc làm và thu nhập sau khi tốt nghiệp 1-12 tháng	Quy trình SV tốt nghiệp phản hồi về tình hình việc làm và thu nhập	Theo kế hoạch của Khoa	Các khoa (theo chức năng nhiệm vụ phân công)
Nhà tuyển dụng	Khảo sát về chất lượng SV tốt nghiệp	Quy trình Nhà tuyển dụng đánh giá chất lượng SV tốt nghiệp		

Theo các quy trình thu thập, hệ thống thông tin được thực hiện qua lược đồ sau:

Bước	Nội dung và trình tự thực hiện	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện
1	Lập kế hoạch khảo sát	1 tuần	Phòng ĐBCL&TTGD Khoa SP KHXH
2	Phê duyệt kế hoạch khảo sát	1 tuần	Phòng ĐBCL&TTGD
3	Tổ chức khảo sát	1 tháng	Phòng ĐBCL&TTGD Khoa SP KHXH
4	Tổng hợp dữ liệu, xử lý, thống kê dữ liệu	1 tháng	Phòng ĐBCL&TTGD
5	Duyệt báo cáo kết quả khảo sát	2 tuần	Phòng ĐBCL&TTGD

6	Công bố báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát	1 tuần	Phòng ĐBCL&TTGD Khoa SP KHXH
7	Lập kế hoạch cải tiến và thực hiện cải tiến	2 tuần	Khoa SP KHXH
8	Duyệt báo cáo cải tiến	1 tuần	Phòng ĐBCL&TTGD
9	Phản hồi kết quả hoạt động cải tiến	1 tháng	-Phòng ĐBCL&TTGD - Khoa SP KHXH
10	Lưu trữ các văn bản và CSDL chung về công tác khảo sát		-Phòng ĐBCL&TTGD - Khoa SP KHXH

Qua bảng mô tả, cho thấy: các bên liên quan được thực hiện, cơ chế phản hồi về các thông tin tương ứng như về môn học, về toàn khóa học, về dịch vụ hỗ trợ và tiện ích, về thu nhập, về chất lượng SV tốt nghiệp có văn bản quy định cụ thể và có tính hệ thống.

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan luôn được đánh giá: hàng năm, Trường và Khoa tổ chức khảo sát toàn diện về: môn học, về toàn khóa học, về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ, về tình hình việc làm và thu nhập sau khi ra trường, về chất lượng SV tốt nghiệp. Các kết quả khảo sát luôn được xem xét và đánh giá. Cụ thể, Theo báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng các năm của các đơn vị của trường, các đơn vị đã tiến hành báo cáo đánh giá đưa ra các điểm mạnh, tồn tại. Hầu hết các đơn vị đã đáp ứng các mục tiêu đề ra [H10.10.06.03]. Trường đã thực hiện việc đánh giá về GV, quy trình đào tạo, quy trình đảm bảo chất lượng... từ đó, cơ chế khảo sát, phản hồi của các bên liên quan cũng được đánh giá để đảm bảo việc khảo sát được khách quan, toàn diện nhất.

Cơ chế phản hồi của các bên liên quan được đánh giá và cải tiến. Quy định về công tác lấy ý kiến các BLQ của trường được ban hành kèm theo Quyết định số 1095/QĐ-ĐHĐN ngày 06/09/2021 [H10.10.06.03]. Văn bản này xác định các quy định về mục

đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị, cá nhân tham gia công tác lấy ý kiến phản hồi từ các BLQ của Trường.

Trong giai đoạn 2017 – 2022, Quy định này đã được rà soát, đánh giá, cải tiến [H10.10.06.04], và ngày 6/09/2021 Quyết định số 1095/QĐ-ĐHĐN được ban hành về công tác lấy ý kiến từ các BLQ của Trường [H10.10.06.02]. Kết quả tổng hợp qua các đợt khảo sát lấy ý kiến các BLQ được gửi đến cho các khoa, các đơn vị có liên quan để xem xét, làm cơ sở cho kế hoạch cải tiến chất lượng giảng dạy, và chất lượng đào tạo.

2. Điểm mạnh.

Nhà trường đã ban hành cụ thể quy định, hướng dẫn thực hiện việc lấy ý kiến các BLQ và giao cho đơn vị chuyên trách thực hiện công tác lấy ý kiến các BLQ.

QT lấy ý kiến các BLQ được rà soát và cập nhật hằng năm phù hợp với tình hình thực tế của Nhà trường.

3. Điểm tồn tại

Việc thiết kế các công cụ khảo sát chưa hoàn toàn hiệu quả và chưa thể đối sánh được ý kiến các BLQ.

4. Kế hoạch hành động

Phát huy điểm mạnh:

Giai đoạn 2022-2025, Tiếp tục giám sát việc thực hiện cơ chế, quy trình phản hồi của các bên liên quan. Kể từ năm học 2023 - 2024, Khoa sẽ phối hợp với đơn vị liên quan xây dựng các biện pháp nhằm tăng cường tính khách quan, liên tục của thông tin thu thập từ ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

Khắc phục tồn tại:

Từ năm học 2023-2024, Nhà trường sẽ xây dựng, ban hành hướng dẫn cụ thể cách thức thực hiện khảo sát và xử lý kết quả khảo sát. Đồng thời, tăng cường công tác tập huấn về khảo sát, thiết kế công cụ khảo sát.

Thực hiện đối sánh ý kiến các BLQ để điều chỉnh CTĐT, điều chỉnh hoạt động dạy – học, hoạt động hỗ trợ đáp ứng yêu cầu của các BLQ.

5. Tự đánh giá: Đạt (5/7).

Kết luận Tiêu chuẩn 10:

Những điểm mạnh nổi bật:

Việc phát triển CTDH tuân thủ theo quy định của Trường và BGDĐT, có kế hoạch rõ ràng. Mỗi đợt điều chỉnh CTĐT, Khoa đều tổ chức thực hiện lấy ý kiến phản hồi của

các bên liên theo đúng QT. Hệ thống thu thập thông tin phản hồi và nhu cầu của các BLQ được tổ chức và thực hiện tốt. Các ý kiến phản hồi đều được Khoa tổng hợp, phân tích và vận dụng vào quá trình thiết kế, xây dựng, phát triển CTĐT, CTDH của Khoa, đảm bảo đủ cơ sở, có tính khoa học, có tính khách quan và độ tin cậy khi phát triển CTDH.

Việc thiết kế, xây dựng, cập nhật và đánh giá CTDH được thực hiện thống nhất trong toàn trường theo QT, đảm bảo đúng quy định của BGDĐT. Hàng năm, nhà trường đều thực hiện rà soát, cập nhật lại QT xây dựng, thiết kế và QT cập nhật, đánh giá CDR, CTĐT, phù hợp với yêu cầu của BGDĐT, nhu cầu của các BLQ và với thực tế của Nhà trường.

Khoa đã triển khai dự giờ hoạt động giảng dạy của GV đều đặn. Các kết quả đánh giá được Khoa phân tích và sử dụng để điều chỉnh hoạt động giảng dạy của GV và hoạt động học tập của SV. Có quy định cụ thể về việc rà soát, đánh giá quá trình dạy và học. Việc cải tiến quá trình dạy, học và đánh giá KQHT của người học được Nhà trường và Khoa thực hiện trên cơ sở tham khảo các kết quả khảo sát ý kiến của CB-GV và SV.

Hoạt động NCKH của khoa ngày càng được quan tâm, lan tỏa và phát triển cả về số lượng và chất lượng. Các GV, SV của khoa đã tích cực tham gia NCKH; kết quả, sản phẩm NCKH được sử dụng làm tài liệu tham khảo giảng dạy của GV, học tập của SV.

Các văn bản quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của Thư viện, phòng thực hành, hệ thống thông tin ngày càng được hoàn thiện. Hệ thống CSVC, trang thiết bị dạy, chất lượng các dịch vụ, tiện ích được định kỳ rà soát, đánh giá mức độ đáp ứng và có kế hoạch cải tiến, sửa chữa, cải tạo để nâng cao chất lượng phục vụ cho hoạt động giảng dạy và học tập định kỳ. Hoạt động rà soát nhằm đánh giá chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ ngày càng được chú trọng, được thực hiện một cách thường xuyên và bằng nhiều hình thức đa dạng khác nhau nhằm thu được kết quả phản hồi đáng tin cậy và đúng với thực tế. Nhà trường thường xuyên thực hiện rà soát và cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ dựa trên kết quả rà soát và phản hồi của các BLQ như: CB-GV-NV và SV, đoàn đánh giá ngoài.

Nhà trường đã ban hành cụ thể quy định, hướng dẫn thực hiện việc lấy ý kiến các BLQ và giao cho đơn vị chuyên trách thực hiện công tác này. QT lấy ý kiến các BLQ được rà soát và cập nhật hằng năm phù hợp với tình hình thực tế của Nhà trường.

Những tồn tại cơ bản:

Ý kiến đóng góp từ các đơn vị về QT thiết kế, xây dựng và QT cập nhật, đánh giá CDR, CTĐT chưa nhiều. Một số bước và biểu mẫu trong quy trình rà soát, cập nhật CTĐT chưa được triển khai đầy đủ và hiệu quả. Việc rà soát, đánh giá quá trình dạy và học chưa được thực hiện đầy đủ đối với các học phần khoa không quản lý. Một số học phần, tỷ lệ người học hài lòng về phương pháp dạy – học và đánh giá kết quả học tập còn chưa cao.

Kết quả đánh giá chung của tiêu chuẩn:

Điểm trung bình của tiêu chuẩn đạt: 4,67 điểm. Số tiêu chí đạt: 6/6. Tỷ lệ số tiêu chí đạt: 100%.

Đồng Nai, ngày 31 tháng 10 năm 2023

Người báo cáo



Nguyễn Quang Minh